

## **Algemene voorwaarden Source Leadership Opleidingen KvK 52867501**

### **1. Algemeen**

- Opleidingen worden gegeven volgens de standaards van kwaliteit en integriteit die de docenten van Source Leadership Opleidingen ter beschikking staan en conform de richtlijnen vanuit de beroepsorganisaties waar de docenten van Source Leadership Opleidingen bij zijn aangesloten.
- Deelnemers kunnen altijd vooraf, tijdens en na de opleiding informatie inwinnen of overleggen.
- Deelnemers zijn verantwoordelijk voor hun eigen welzijn.

### **2. Definities**

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Source Leadership Opleidingen en Deelnemer van opleidingen (hierna te noemen: 'Deelnemer').
- Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan de opleiding deelneemt.

### **3. Totstandkoming overeenkomst**

- De overeenkomst komt tot stand door ondertekening door Deelnemer van het inschrijvingsformulier
- Een aanmelding is definitief wanneer de Deelnemer een (digitale) ontvangstbevestiging van Source Leadership Opleidingen heeft ontvangen.
- Deelnemer heeft gedurende 7 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden.

### **4. Wachtlijst**

- Is op het moment van de aanmelding de opleiding volgeboekt, dan wordt de Deelnemer op een wachtlijst geplaatst. De Deelnemer krijgt hiervan digitaal bericht.
- Zodra er een plaats vrijkomt, wordt de eerste op de wachtlijst geplaatste benaderd.

### **5. Afbreken en annuleren van de opleiding of opleidingsblokken**

- Een opleiding kan alleen als geheel gevolgd worden.
- Een gemist blok kan in alleen in situaties van overmacht en na overleg met Source Leadership Opleidingen in een volgende opleiding worden ingehaald, mits er plaats is.
- Bij afbreken van een opleiding op initiatief van de Deelnemer, blijft het volledige opleidingsgeld verschuldigd.
- Bij afbreken van een opleiding door de Deelnemer, op initiatief van Source Leadership Opleidingen, worden de resterende opleidingskosten en kosten van overnachting en verblijf naar rato van het aantal niet gevolgde blokken aan de Deelnemer terugbetaald.
- De opleiding wordt gegeven door de vaste docenten Hans Frints en Wim Bierman. Source Leadership Opleidingen heeft bij verhindering door ziekte of door andere situaties van overmacht het recht om een vervangende docent aan te stellen of het betreffende opleidingsblok te verplaatsen.

### **7. Annulering opleiding**

- Deelnemer heeft gedurende 7 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van reden kosteloos te ontbinden.
- Bij annulering door Deelnemer tot 21 kalenderdagen voor het begin van de opleiding krijgt de deelnemer de opleidingskosten terug, verminderd met 10%.
- Bij annulering door Deelnemer binnen 21 kalenderdagen voor de opleiding betaalt de deelnemer 30% van de opleidingskosten.
- Source Leadership Opleidingen heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - de Opleiding te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de deelnemer recht heeft op terugbetaling van het volledige door de Deelnemer aan Source Leadership Opleidingen betaalde bedrag.

- Bij opgaaf door werkgever is het mogelijk dat de werkgever de plaats in de opleiding laat in nemen door een andere deelnemer. Mits deze deelnemer voldoet aan de voorwaarden voor deelname.

## 8. Betalingen

- Source Leadership Opleidingen brengt de deelnamekosten in rekening door middel van een factuur.
- De deelnamekosten worden op de factuur aangegeven en bestaan uit:
  - Opleidingskosten
  - Kosten voor overnachting en verblijf
- Het totale factuurbedrag dient uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de opleiding betaald te zijn. Indien niet aan deze verplichting is voldaan, is Source Leadership Opleidingen bevoegd de deelnemer de toegang tot de opleiding te ontfemen
- Gespreide betaling is in overleg mogelijk. Gespreide betaling ontslaat Deelnemer niet van de verplichting de volledige opleidingskosten en kosten voor overnachting en verblijf te voldoen. Aan gespreide betaling zijn geen extra kosten verbonden.
- Bij betaling door een derde, blijft de Deelnemer zelf verantwoordelijk dat het volledige bedrag betaald wordt.
- Bij de opleiding zijn koffie, thee, lunch inbegrepen.
- Cursusmateriaal is bij de opleidingskosten inbegrepen, inclusief de verplichte literatuur.

## 9. Eigendom

- Het auteursrecht op de door Source Leadership Opleidingen uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, handboeken, sheets, stencils, syllabi en welke andere in de training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij Source Leadership Opleidingen, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.
- Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Source Leadership Opleidingen zullen door de Deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd. Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Source Leadership Opleidingen berust uitsluitend bij het Source Leadership Opleidingen
- Het verstrekte cursusmateriaal blijft in het bezit van de Deelnemer.

## 10. Privacy

- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer van onze cursisten en opdrachtgevers is voor ons een vanzelfsprekende zaak. Persoonlijke gegevens worden dan ook door Source Leadership Opleidingen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld en naar beste kunnen beveiligd.
- In het kader van onze opleidingsactiviteiten leggen wij gegevens vast. Bij die gegevens gaat het om contactgegevens, gegevens over betalingen, factuurgegevens. Source Leadership Opleidingen gebruikt deze gegevens voor de uitvoering en de afhandeling van de betreffende overeenkomst, maar stelt deze gegevens nooit ter beschikking aan derden.
- Docenten van Source Leadership Opleidingen behandelen informatie van cursisten en opdrachtgevers strikt vertrouwelijk.
- Om uw gegevens uit ons bestand te laten verwijderen kunt u een e-mail sturen naar [mail@source-leadership.nl](mailto:mail@source-leadership.nl). De gegevens zullen dan zo snel mogelijk uit ons bestand worden verwijderd.

## Klachtenregeling Source Leadership Opleidingen KvK 52867501

### Doelstelling

Bewaken van de kwaliteit van de opleiding door een zorgvuldige omgang met deelnemers zodat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training,

opleiding kan wenden tot een klachtencommissie indien en nadat bespreking van zijn / haar onvrede met de uitvoerende trainer/opleider van Source Leadership Opleidingen niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1 Begrippen**

- Deelnemer: Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding van Source Leadership Opleidingen of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.
- Klachtencommissie  
De klachtencommissie van Source Leadership Opleidingen inzake cursussen, trainingen, opleidingen.
- Directeur  
Een van de directeuren van Source Leadership Opleidingen
- Cursus, training, opleiding  
De cursus, training, opleiding die door of namens Source Leadership Opleidingen wordt aangeboden of georganiseerd.
- Trainer/opleider  
De persoon die in opdracht van Source Leadership Opleidingen (onderdelen van) de cursus, training, opleiding uitvoert.
- Klacht  
Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding gericht aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
- Klager  
Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### **Artikel 2 Ontvankelijkheid**

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

### **Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Source Leadership Opleidingen (onderdelen van) de cursus, training, opleiding uitgevoerd heeft en een van de directeuren van Source Leadership Opleidingen.
2. Laatst genoemd is niet diegene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding uitgevoerd heeft.
3. Indien laatstgenoemde wel diegene is die de cursus, training, opleiding heeft uitgevoerd, of indien de klacht betrekking heeft op de twee directeuren van Source Leadership Opleidingen in hun hoedanigheid van trainer/opleider, dan wordt procedure van artikel 5 nog steeds gevolgd maar kan aanvullend en direct gebruik worden gemaakt van het inschakelen van een onafhankelijke derde partij (artikel 5.6)
4. De klachtencommissie onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

### **Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

### **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht

bij Source Leadership Opleidingen is ontvangen.

2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.

3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Source Leadership Opleidingen (onderdelen van) de cursus, training, opleiding uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.

4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.

5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider in elkaars aanwezigheid.

6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Source Leadership Opleidingen. De naam en adresgegevens van deze onafhankelijke derde partij kunnen bij indienen van de klacht schriftelijk worden opgevraagd bij Source Leadership Opleidingen.

In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

### **Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur.

2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

### **Artikel 7 Reactie directeur**

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.

2. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider.

3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken trainer/opleider.

4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken trainer/opleider verstuurd.