

## Leveringsvoorwaarden, annuleringsregeling en klachtenregeling

---

Door je in te schrijven voor een leergang of training van de School voor Procesbegeleiding ga je een bindende overeenkomst met ons aan. Daarom vragen we je ook om persoonsgegevens met ons te delen. Hieronder vind je onze leveringsvoorwaarden en onze klachtenregeling.

De School voor Procesbegeleiden is een samenwerkingsverband tussen Leading Edge Training en Mensen in Bedrijf, handelend onder de juridische entiteit van Mensen in Bedrijf. Daarom wordt in dit document ook gerefereerd aan Mensen in Bedrijf.

### 1. Inschrijving

- Je schrijft je altijd in voor een specifieke uitvoering van een leergang of training. We vermelden het moment waarop en de plaats waar we de opleiding of training uitvoeren op de website, op het inschrijfformulier en in de bevestigingsmail.
- Je schrijft je in voor een leergang of training door het ontvangen inschrijfformulier in te vullen en retour te sturen naar [daan@schoolvoorprocesbegeleiden.nl](mailto:daan@schoolvoorprocesbegeleiden.nl). Wanneer we je inschrijfformulier ontvangen, mailen we je zo snel mogelijk een bevestiging van ontvangst.

### 2. Vragen

- Voor vragen over ons aanbod kun je contact opnemen met Jaco van der Schoor of Daan Rookmaaker door te mailen naar [jaco@schoolvoorprocesbegeleiden.nl](mailto:jaco@schoolvoorprocesbegeleiden.nl) of [daan@schoolvoorprocesbegeleiden.nl](mailto:daan@schoolvoorprocesbegeleiden.nl)
- Voor vragen over de administratieve afhandeling van je inschrijving kun je ons bereiken op [info@menseninbedrijf.nl](mailto:info@menseninbedrijf.nl).

### 3. Bedenktijd

- Na je inschrijving via het opgestuurde formulier heb je een bedenktijd van 14 dagen waarin je kosteloos mag annuleren. Daarna wordt je inschrijving automatisch definitief.

### 4. Annuleren na afloop van de bedenktijd

- Wanneer de bedenktijd afgelopen is, rekenen we op je deelname aan de training waarvoor je je ingeschreven hebt. We gaan verplichtingen aan met onze trainers en de trainingslocatie en weigeren andere geïnteresseerden de toegang wanneer de groep vol zit. Daarom brengen we bij annuleren na afloop van de bedenktijd kosten in rekening.
- Bij annuleren tot 2 maanden voor aanvang van de training betaal je 10% van de overeengekomen prijs met een minimum van €50.
- Bij annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang van de training betaal je 25% van de overeengekomen prijs met een minimum van €50.
- Bij annuleren korter dan 1 maand voor aanvang van de training betaal je 50% van de overeengekomen prijs met een minimum van €50.
- Bij annuleren minder dan 2 weken voor aanvang van de training betaal je 100% van de overeengekomen prijs.

## 5. Overmacht

- Als je moet annuleren vanwege ziekte, een ongeluk of een sterfgeval in de naaste omgeving overleggen we hoe we dat zo kunnen oplossen dat het voor beide partijen redelijk voelt.
- Een overvolle agenda geldt niet als overmacht.

## 6. Verschuiven na afloop van de bedenktijd

- Verschuiven van een inschrijving na afloop van de bedenktijd komt feitelijk neer op annuleren plus herinschrijven. In principe ben je ons dan annuleringskosten schuldig. We maken een uitzondering als je ingeschreven staat voor een training waarvoor ook een wachtlijst bestaat. We gaan dan onderzoeken of we iemand van de wachtlijst in jouw plek kunnen inschrijven.
- Vinden we iemand van de wachtlijst om jouw plek in te nemen, dan verschuiven we je inschrijving naar een volgende keer dat we de training verzorgen.
- Je betaalt wel al de factuur voor de training waarvoor je oorspronkelijk ingeschreven stond. Uiteraard betaal je geen tweede keer voor de training waarnaar je doorgeschoven bent, wel brengen we 10% van de deelnemerskosten extra in rekening in verband met administratieve handelingen.

## 7. Studiemateriaal

- Al het studiemateriaal dat we uitdelen tijdens de opleiding of training wordt automatisch van jou. Dit geldt voor trainingsmappen, uitdelers, oefeningen enzovoort.
- Op alle studiematerialen die we zelf gemaakt hebben, rust het auteursrecht van Mensen in Bedrijf en/of School voor Procesbegeleiden, tenzij anders vermeld. Je mag het kopiëren voor eigen gebruik zolang je de bron duidelijk vermeldt.

## 8. Betaling

- Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling. Wanneer je daarom vraagt, zetten we de factuur op een andere naam, bijvoorbeeld van je werkgever. Ook dan ben je zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling.
- Wanneer je wilt, kunnen we een betalingsregeling afspreken.

## 9. Te weinig deelnemers

- We mogen een opleiding of training zonder verdere gevolgen afzeggen als er minder dan 8 deelnemers zijn.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, laten we je dat minstens 3 weken van tevoren weten.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, vervallen je betalingsverplichtingen. Als je de factuur al betaald hebt, krijg je je geld terug.

## 10. Trainer of locatie niet beschikbaar

- Als op de dag van de opleiding of training een trainer of de locatie niet beschikbaar is, doen we alles om een vervangende trainer of locatie te vinden binnen een straal van 50 kilometer. Als dat niet lukt, krijg je je geld terug.
- We zijn niet verantwoordelijk voor vervolgschade die ontstaat doordat een trainer of locatie niet beschikbaar zijn op de dag van de opleiding of training.

## 11. Privacy

- Alle informatie die we van je ontvangen, behandelen we strikt vertrouwelijk. Dat geldt voor je persoonsgegevens en computergegevens, maar ook voor informatie over je werk, je carrière, je eigen sterktes en zwaktes, enzovoort.
- In de privacy verklaring hieronder lees je welke gegevens we van je verzamelen en hoe we daarmee omgaan.

## Klachtenprocedure Mensen in Bedrijf

---

### Start en Resultaat

#### Start:

Een klacht, d.w.z. een expliciete, ongevraagde opmerking van een ontevreden klant over een product van of de levering daarvan door Mensen in Bedrijf. Klachten kunnen telefonisch en schriftelijk (per brief en e-mail) bij Mensen in Bedrijf binnenkomen.

Een claim van de klant op vergoeding van kosten in verband met een klacht.

#### Resultaat:

Klachtenafhandeling moet minimaal resulteren in bekendheid van de klachtoorzaak en een goede communicatie daarover met de klant. Daarbij moet duidelijk zijn dat Mensen in Bedrijf de klacht serieus heeft genomen en gedaan heeft wat in zijn vermogen lag om de (oorzaken van de) klacht op te lossen.

Maximaal resultaat van de klachtafhandeling is dat de klant tevreden is en dat Mensen in Bedrijf zodanig van de klacht geleerd heeft dat het deze in de toekomst kan voorkomen.

### Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directeur/eigenaar van de Mensen in Bedrijf is ervoor verantwoordelijk dat klachten en claims op de juiste wijze worden afgehandeld.

### Stappen en actie

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Als een klacht binnenkomt, verifieert de directeur/eigenaar wat de klacht precies inhoudt. Hij zoekt een voor beide partijen acceptabele oplossing en stelt de klant op de hoogte van de gekozen oplossing. Vervolgens zorgt hij ervoor dat de gekozen oplossing wordt uitgevoerd.

Deze acties hebben een maximale doorlooptijd van twee weken, tenzij acties van de kant van de klant de realisering van die doorlooptijd aantoonbaar onmogelijk maken.

De directeur/eigenaar archiveert een kopie van het hele klachtendossier op een centrale plek. Bijvoorbeeld digitaal in de Dropbox.

De directeur/eigenaar verspreidt de vastlegging van de klachtafhandeling onder de belanghebbenden.

Klachten die van invloed zijn op het verloop van een opdracht, resulteren in een nieuwe opdrachtbevestiging. Heeft de klacht betrekking op opdrachtmateriaal, dan past de trainer/projectleider dit materiaal aan. Hij brengt alle trainers die het materiaal gebruiken,

op de hoogte van de wijziging en registreert het gewijzigde materiaal in het geautomatiseerde systeem.

Klachten, inclusief klachten over medewerkers, bespreekt de projectleider en/of de accountmanager met de klant en hij handelt ze af. Klachten over medewerkers van Mensen in Bedrijf bespreekt de directeur/eigenaar met de betrokken medewerker. De projectleider stelt de klant van dit overleg globaal op de hoogte. Afhankelijk van de ernst van de klacht stelt de leidinggevende een gespreksverslag op dat hij/zij in het personeelsdossier archiveert.

### Beroepsmogelijkheid

Mocht de klant niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht dan is er een beroepsmogelijkheid. De klant kan zich dan wenden tot Barbara Zwezerijnen van Zwezerijnen Advocatuur (Edisonweg 1, 3404 LA IJsselstein, 030 687 61 81) om de klacht en de afhandeling daarvan te beoordelen. Het oordeel van Barbara Zwezerijnen is voor Mensen in Bedrijf bindend. Eventuele consequenties zullen door Mensen in Bedrijf zo snel al mogelijk is worden afgehandeld, minstens binnen 12 weken na indienen beroep. Indien er een langere tijd nodig is, zal de klant daar binnen 2 weken van op de hoogte worden gesteld.

Mensen in Bedrijf  
Benedeneind zz 289b  
3405 CK Benschop

T 030 691 52 48  
M 06 218 11 994 (Jaco)    M 06 10766215 (Daan)

IBAN NL33RABO0383798876  
KvK 54623111  
BTW NL136045522B01