

Algemene voorwaarden scholingen: I-Move en de GG-2-daagse

Contract, Betaling & Leveringsvoorwaarden van Stichting BigMove Institute

De kosten voor de scholingen staan op de website gepubliceerd. Deze kosten zijn inclusief het cursusmateriaal. Over deze scholingskosten hoeft geen BTW betaald te worden. De duur van de scholing bedraagt twee dagen. Een ingeschrevene voor de scholing noemen wij een deelnemer.

Na inschrijving ontvangt de deelnemer een bevestiging per mail en heeft hij/zij een bedenktijd van 14 dagen waarin kosteloos kan worden opgezegd.

Vier weken voor de start van de scholing ontvangt de deelnemers een factuur. Deze dient uiterlijk 10 werkdagen voor de aanvang van de scholing ontvangen te zijn op het rekeningnummer van de Stichting BigMove Institute. Wanneer door omstandigheden de inschrijving na deze periode plaatsvindt dient de betaling uiterlijk een werkdag voor de aanvang van de scholing door ons ontvangen te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de deelnemer benaderd om tot een oplossing te komen.

Mocht de deelnemer af willen zien van deelname dan is dit tot 10 werkdagen voor de scholing kosteloos mogelijk. De betreffende persoon ontvangt binnen twee weken het scholingsbedrag terug (restitutietermijn). Bij latere afmelding wordt €100,- in rekening gebracht i.v.m. administratiekosten en aanschaf van lesmateriaal.

Het minimaal aantal deelnemers aan een scholing is 8. Indien de scholing niet doorgaat wegens te weinig aanmeldingen, dan wordt dit tot uiterlijk drie weken voor de start van de scholing bekendgemaakt. Deelnemers worden automatisch ingeschreven voor de volgende scholing en krijgen hier bericht van. Wanneer men ervoor kiest om niet deel te nemen aan een volgend scholingsmoment wordt het door de deelnemer betaalde bedrag binnen 10 werkdagen teruggestort op zijn/haar bankrekening.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie die door de cursisten en klanten wordt verstrekt is vertrouwelijk, voor ons als instituut, voor onze medewerkers en docenten.

Copyright

De scholingen zijn gebaseerd op de door Bettery Institute ontwikkelde GG/ZZ visie. Het copyright omtrent deze scholing berust hiermee bij Bettery Institute. Lesmateriaal mag na de scholing door de deelnemer meegenomen worden maar niet zonder toestemming van Bettery Institute verspreid worden.

Klachten

Wij doen ons uiterste best u de opleiding, zorg, begeleiding of dienstverlening te bieden die u van ons mag verwachten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over uw behandeling, opleiding, onze voorzieningen of onze service. In dat geval zullen wij er alles aan doen om uw klacht zorgvuldig te behandelen. *Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.*

Indien u een klacht hebt kunt u kiezen uit drie verschillende trajecten:

1. **Directe aanpak**
2. **Klachtbemiddeling via de directie**
3. **Externe klachtfunctionaris en/of externe geschillencommissie**

Nadrukkelijk wordt hier gesteld dat u vrij bent te kiezen voor een gesprek met uw, trainer of de betreffende medewerker, klachtbemiddeling of behandeling door de externe klachtfunctionaris en/of geschillencommissie. Als u in eerste instantie heeft gekozen voor klachtbemiddeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbehandeling extern.

Ad 1. Directe aanpak

In het kader van directe aanpak kunt u terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Op die manier kunt u uw ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

Er kunnen echter situaties ontstaan waarin deze directe aanpak niet voldoet. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen of de klachten zijn zo ernstig dat het gewenst is van bemiddeling gebruik te maken, dan wel de klachtenfunctionaris te benaderen, kunt u kiezen voor de twee andere mogelijkheden.

Ad 2. Klachtbemiddeling

Indien u gebruik wilt maken van klachtbemiddeling, wendt u zich dan tot de interne klachtenbemiddeling van BigMove, telefoon 020-4004117. Het hoofd behandelen van BigMove overlegt met u wie het beste de bemiddeling kan uitvoeren. Binnen vijf werkdagen neemt de u toegewezen bemiddelaar contact met u op. De bemiddelaar zal samen met u bekijken wat er het beste aan deze klacht gedaan kan worden.

De bemiddelaar kan advies uitbrengen aan het hoofd behandelen over mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De Directie van BigMove deelt aan u en degene die verantwoordelijk was voor de klachtbemiddeling binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Ad 3. Externe klachtfunctionaris en/of geschillencommissie

De derde mogelijkheid betreft de behandeling van klachten door de onafhankelijke externe klachtfunctionaris en/of de externe geschillencommissie.

BigMove Institute heeft zich in verband hiermee verbonden aan de klachten – en geschillenregeling van het NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen). U dient de klacht schriftelijk in.

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen en u kunt kiezen tussen contact met de onafhankelijke klachtfunctionaris of de keus dat u uw klacht neerlegt bij de onafhankelijke geschillencommissie.

De behandeling van de klacht neemt in principe niet langer dan 4 weken in beslag. Als het onderzoek langer duurt, krijgt u hiervan bericht met een reden van de langere onderzoekstijd en de nieuwe verwachte termijn voor een beslissing.

Nadat het onderzoek is afgerond, komt de commissie tot een uitspraak. Hierin staat een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel gegrond of gedeeltelijk gegrond en een motivering hierbij.

U krijgt een week na de uitspraak hierover bericht.

De geschillencommissie legt dit oordeel voor aan de Directie en zij zullen binnen een maand na ontvangst van het oordeel aan u laten weten of zij maatregelen zal nemen en zo ja welke.