

## **Algemene voorwaarden deelname programma's van Bureau Schijf, partner in leiderschap**

### **1. Algemeen**

- 1.1 Degene die met Bureau Schijf een overeenkomst aangaat, wordt verder deelnemer of opdrachtgever genoemd.
- 1.2 Deze leveringsvoorwaarden worden geacht deel uit te maken van elke overeenkomst die het Bureau Schijf sluit met een deelnemer of opdrachtgever voor een open training.
- 1.3 Onder een training of retraite verstaan we een programma van 1 tot 5 dagen dat bestaat uit één blok van aaneengesloten dagen.
- 1.4 Onder een opleiding verstaan we een programma van 2 of meer blokken van aaneengesloten dagen.
- 1.5 Aangezien Bureau Schijf haar opdrachtgevers voornamelijk in de sector van het Openbaar Bestuur is zij gehouden aan de Algemene Rijksvoorwaarden tot het Verrichten van Diensten (ARVODI) die daar geleden. Deze zijn niet contrair met de Algemene Voorwaarden van Bureau Schijf.

### **2. Kwaliteit**

- 2.1 Bureau Schijf verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk geschieden naar beste vermogen van de trainers en docenten die werken voor Bureau Schijf.

### **3. Inschrijving**

- 3.1 Een deelnemer schrijft zich in voor het gekozen programma door het invullen, ondertekenen en opsturen van het inschrijfformulier. De datum waarop Bureau Schijf het inschrijfformulier ontvangt bepaalt de plaats op de deelnemerslijst (op volgorde van binnenkomst).
- 3.2 Na ontvangst van het inschrijfformulier stuurt Bureau Schijf een bevestiging van deelname. De bevestiging van deelname bevat in ieder geval een beschrijving van de betreffende training/opleiding en de leveringsvoorwaarden.
- 3.3 Binnen 14 dagen na inschrijving kan een deelnemer de deelname kosteloos herroepen. Daarna is de inschrijving definitief en gaat de deelnemer akkoord met de leveringsvoorwaarden.
- 3.4 Bij programma's met een persoonlijk intakegesprek (zie omschrijving bij het betreffende programma) neemt Bureau Schijf contact met de deelnemer op voor het maken van een afspraak voor de intake. Dit intakegesprek duurt ca. 1 uur.
- 3.5 Bij programma's met een schriftelijk intakeformulier (zie omschrijving bij het betreffende programma) ontvangt de deelnemer enige tijd voor aanvang van het programma een intakeformulier. Hierin vragen we o.a. naar de opleidingsachtergrond, de werkervaring, de motivatie voor deelname en de leerdoelen.
- 3.6 Elk programma kent een maximum aantal deelnemers. Bij overinschrijving plaatsen we de deelnemer op de wachtlijst. Daarvan krijgt de deelnemer direct bericht. Als er iemand afvalt, wordt de deelnemer benaderd in volgorde van inschrijving.
- 3.7 Alle informatie die we van/over een deelnemer ontvangen, welke niet openbaar is (zoals naam, adres, contactgegevens), behandelen we strikt vertrouwelijk. Dat geldt voor persoonsgegevens en computergegevens, maar ook voor informatie over werk, carrière, sterktes en zwaktes enzovoort.
- 3.8 Alle docenten en/of freelancers die betrokken zijn bij Bureau Schijf verplichten zich tot deze geheimplicht.

#### **4. Betaling**

4.1 Na inschrijving voor het programma ontvangt de deelnemer een factuur voor de programmakosten en voor de verblijfskosten. Het factuurbedrag dient binnen 14 dagen en in ieder geval voor aanvang van het programma op het rekeningnummer van het Bureau Schijf bijgeschreven te zijn. Het verschuldigde bedrag dient te worden overgemaakt op IBAN: NL48ABNA0566229242 t.n.v. het Bureau Schijf te Leiden o.v.v. de training of opleiding en factuurnummer.

#### **5. Annulering van deelname aan een programma door deelnemer**

5.1 Annulering van deelname aan een programma kan alleen schriftelijk.

5.2 Annulering is tot acht weken voor de training mogelijk. Daarna wordt 50% van de kosten gedeclareerd. Bij annulering binnen drie weken voorafgaand aan de training worden alle kosten in rekening gebracht.

#### **6. Annulering training/opleiding door het Bureau Schijf**

6.1 Indien het aantal inschrijvingen voor enigerlei training of opleiding onder het aantal van acht blijft of daalt, behoudt het Bureau Schijf zich het recht voor om de betreffende training of opleiding te annuleren of door te schuiven naar een andere datum.

6.2 Als het Bureau Schijf besluit om een training of opleiding te annuleren wegens gebrek aan inschrijvingen stelt zij deelnemers hiervan uiterlijk twee weken van te voren op de hoogte en kan men indien gewenst restitutie aanvragen.

#### **7. Overmacht**

7.1 Van overmacht is in ieder geval sprake als op het overeengekomen tijdstip onverhoopt één of meer docenten of de gereserveerde locatie niet beschikbaar zijn.

7.2 In geval van overmacht stelt het Bureau Schijf alles in het werk om een vervangende trainer of locatie te vinden. Als het Bureau Schijf niet lukt om op het overeengekomen tijdstip een vervangende trainer te vinden of een vervangende locatie te vinden binnen een straal van 50 kilometer geeft dit de deelnemer het recht om kosteloos te annuleren.

7.3 Bij annulering van de training of opleiding op grond van dit artikel is het Bureau Schijf niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de deelnemer of de opdrachtgever.

#### **8. Auteursrecht**

10.1 Op alle gebruikte documentatie van het Bureau Schijf geldt het auteursrecht van Bureau Schijf. Deelnemers mogen de gebruikte documentatie uitsluitend vermenigvuldigen voor eigen gebruik en onder duidelijke vermelding van de bron.

#### **9. Klachten**

11.1 Bureau Schijf heeft een onafhankelijke bezwarencommissie. De leden van de bezwarencommissie staan vermeld op onze website. Geen van de leden van de bezwarencommissie heeft belangen in of bij het Bureau Schijf.

11.2 Deelnemers of opdrachtgevers die klachten hebben over een training of opleiding van het Bureau Schijf kunnen deze richten aan de bezwarencommissie.

11.3 De bezwarencommissie zal de klacht alleen in behandeling indien:

- de klacht verstuurd is binnen vier weken na afloop van de betreffende training of opleiding;

- de klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak in den minne te schikken met het Bureau Schijf;

- de klacht duidelijk omschreven is, dat wil zeggen een omschrijving bevat van het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt, een motivering bevat van het bezwaar en een omschrijving bevat van de gewenste uitspraak van de commissie.

11.4 Na ontvangst van de klacht stuurt de bezwarencommissie de klager en het Bureau Schijf een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

11.5 Eén of meer leden van de bezwarencommissie horen de klager en de betreffende trainer.

- 11.6 De bezwarencommissie beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit het geval is, kan zij besluiten dat de kandidaat recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van de inschrijfkosten.
- 11.7 De bezwarencommissie doet uitspraak binnen vier weken na indiening van de klacht.
- 11.8 Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de klager en het Bureau Schijf.
- 11.9 Het Nederlandse recht is van toepassing. Als de klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing, is de rechter in het gebied van het Bureau Schijf of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.
- 11.10 Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- 11.11 De klacht zal worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard.