

Contracteren van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*

Algemene voorwaarden, privacyverklaring, klachtenprocedure en beroepscode

Utrecht, 1 oktober 2010, aangepast 19 mei 2018

www.leren-creeren.nl



Contracteren van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*

- Marion Hoeffgen, leren & creëren* zorgt voor optimale helderheid in haar contracten met opdrachtgevers.
- Marion Hoeffgen* is lid van de NVO2, de Nederlandse vereniging van HRD-professionals in ontwikkelen en opleiden. Het is een beroepsvereniging voor het vakgebied van Human Resource Development (HRD). Als NVO2-lid handelt zij in de uitoefening van haar beroep naar de inhoud en geest van de beroepscode. De code heeft voor alle leden van NVO2 volledig bindende kracht.
- Marion Hoeffgen, leren & creëren* staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 30151057.
- Marion Hoeffgen, leren & creëren* staat ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs. Hierdoor kunnen leertrajecten vrij van btw worden aangeboden. Om aan de eisen van inschrijving te voldoen heeft *Marion Hoeffgen, leren & creëren* leveringsvoorwaarden en een klachtenprocedure opgesteld.

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van diensten van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*

1. Algemeen
 - 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot uitvoering van werkzaamheden of het leveren van producten of diensten door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* aangegaan.
 - 1.2. De opdracht van de opdrachtgever geldt als acceptatie van deze voorwaarden welke de opdrachtgever heeft ontvangen van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*.
 - 1.3. Bijzondere bepalingen die van deze voorwaarden afwijken, zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Grondslag offertes

Offertes van *Marion Hoeffgen, leren & creëren* zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het advies heeft verstrekt. *Marion Hoeffgen, leren & creëren* zal de te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van een goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat mede afhankelijk is van factoren waar *Marion Hoeffgen, leren & creëren* geen invloed op heeft.
3. Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die *Marion Hoeffgen, leren & creëren* nodig heeft. Dit geldt ook voor het ter beschikking stellen van medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever en van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, die bij werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.
4. Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
5. Leveringsvoorwaarden 'open aanbod leertrajecten'*
 - 5.1. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen *Marion Hoeffgen, leren & creëren* en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.
 - 5.2. Veertien dagen bedenktijd bij 'koop op afstand



De opdrachtgever of deelnemer heeft het recht om gedurende 14 dagen nadat deze zich heeft ingeschreven, de overeenkomst te ontbinden of te annuleren zonder opgaaf van redenen. De opdrachtgever of deelnemer dient met een aangetekende brief kenbaar maken van dit recht gebruik te willen maken.

6. Conditie waaronder een leertraject eventueel niet door gaat en annuleringsvoorwaarden

6.1. Annulering, verplaatsing of vervanging door de opdrachtgever

6.1.1. De opdrachtgever voor een leertraject heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een leertraject te annuleren per aangetekend verzonden brief. Annulering door de opdrachtgever van het leertraject kan tot vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst kosteloos geschieden. Bij annulering van het leertraject binnen 4 weken wordt 100% van de deelnameprijs berekend.

6.1.2. De opdrachtgever kan een deelnemer laten meedoen aan een leertraject op een later moment, tegen extra betaling van 25% van de deelnameprijs. Bijeenkomsten die door een opdrachtgever worden uitgesteld, worden op extra in rekening gebracht.

6.1.3. Vervanging van een deelnemer

De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan het leertraject laten deelnemen, indien de vervanging binnen 48 uur voor de start van het leertraject aan *Marion Hoeffgen, leren & creëren* wordt medegedeeld. Deze bepaling laat onverlet het recht van *Marion Hoeffgen, leren & creëren* op grond van artikel 6.2.

6.2. Annulering door *Marion Hoeffgen, leren & creëren*

Marion Hoeffgen, leren & creëren heeft het recht zonder opgave van redenen (delen van) leertrajecten te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het gedeeltelijke of volledige door deze aan *Marion Hoeffgen, leren & creëren* betaalde bedrag exclusief de materiaalkosten.

6.3. Overmacht

In geval van overlijden van dierbaren, ziekte en extreme weersomstandigheden, zal de cursus geen doorgang vinden en op een later tijdstip opnieuw worden aangeboden.

7. Medewerkers

7.1. Wijziging adviesteam en begeleidingsteam

Marion Hoeffgen, leren & creëren kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam en begeleidingsteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het advies- of begeleidingsteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met *Marion Hoeffgen, leren & creëren*.

7.2. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Alleen in overleg met de wederpartij mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst worden genomen of met personeel over indiensttreding worden onderhandeld.

8. Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenraming staat in de offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de administratiekosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere aan de opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.

9. Betalingsvoorwaarden open aanbod leertrajecten

9.1. Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in art. 9.2.



- 9.2. De reis-, arrangements-, verblijfkosten van de deelnemer/opdrachtgever evenals literatuur in verband met deelname aan een leertraject zijn in het deelnamegeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
 - 9.3. Betaling dient te gebeuren binnen de overeengekomen termijn, doch uiterlijk voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van het leertraject. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan *Marion Hoeffgen, leren & creëren* met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
 - 9.4. *Marion Hoeffgen, leren & creëren* heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een leertraject te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
 - 9.5. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze te kort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
10. **Betalingsvoorwaarden overige diensten**
Betaling dient te gebeuren binnen 30 dagen na ontvangst van de declaratie. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan *Marion Hoeffgen, leren & creëren* met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze te kort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
11. **Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk**
De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal *Marion Hoeffgen, leren & creëren* dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal *Marion Hoeffgen, leren & creëren* de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien deze aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd en als zodanig in rekening worden gebracht.
12. **Duur en afsluiting van de opdracht**
12.1. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die *Marion Hoeffgen, leren & creëren* verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. *Marion Hoeffgen, leren & creëren* hierdoor van tevoren niet exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.
12.2. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na de dagtekening daarvan dient de opdrachtgever *Marion Hoeffgen, leren & creëren* hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.
13. **Tussentijdse beëindiging van de opdracht**



In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

14. Auteursrecht

14.1. Het auteursrecht op de door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* uitgegeven brochures, materiaal voor projecten en leertrajecten berust bij *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van *Marion Hoeffgen, leren & creëren* zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

14.2. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, berust uitsluitend bij *Marion Hoeffgen, leren & creëren*.

14.3. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

15. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Alle informatie die door opdrachtgevers en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor *Marion Hoeffgen, leren & creëren* en haar medewerkers. De opdrachtgever zal zonder toestemming van *Marion Hoeffgen, leren & creëren* aan derden geen mededeling doen over de aanpak van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, haar werkwijze en dergelijke, dan wel een rapportage ter beschikking stellen. Nadere uitwerking over persoonsgegevens is te lezen in de privacyverklaring.

16. Aansprakelijkheid

Marion Hoeffgen, leren & creëren is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat *Marion Hoeffgen, leren & creëren* voor werkzaamheden binnen die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

17. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

18. Klachtenprocedure

Wanneer opdrachtgevers of deelnemers aan leertrajecten of opdrachtgevers van overige diensten ontevreden zijn over de uitvoering van de diensten kunnen zij conform de klachtenprocedure van *Marion Hoeffgen, leren & creëren* een klacht indienen.

19. Geschillenregeling

Over alle geschillen verband houdende met de overeenkomst, dan wel nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, zal uitsluitend de burgerlijk rechter bevoegd zijn. Behoort een geschil in eerste instantie tot de competentie van de arrondissementsrechtbank, dan zal in eerste aanleg uitsluitend bevoegd zijn de Arrondissementsrechtbank te Utrecht, tenzij *Marion Hoeffgen, leren & creëren* uitdrukkelijk kiest voor de bevoegdheid van de rechter van de plaats van de opdrachtgever.

Contracteren van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*

Algemene voorwaarden, privacyverklaring, klachtenprocedure en beroepscode

Utrecht, 1 oktober 2010, aangepast 19 mei 2018

www.leren-creeren.nl



* onder leertrajecten wordt verstaan: leeractiviteiten, cursussen, trainingen, workshops, themabijeenkomsten, email coaching, e-learning etc.



Privacyverklaring van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, opgesteld dd. 19 mei 2018

Marion Hoeffgen vervult de functie voor gegevensbescherming van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, gevestigd aan Poortstraat 67 3572HD Utrecht. Zij is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Marion is te bereiken via mhoeffgen@leren-creeren.nl.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Marion Hoeffgen, leren & creëren verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:








-  Voor- en achternaam, geslacht, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres van u en de contactgegevens van de organisatie waar u werkzaam bent, uw functie, opleidingsniveau en aantal jaren ervaring in de functie wanneer relevant bij deelname aan een leertraject.
-  Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt, bijvoorbeeld door een profiel op een internetplatform aan te maken, in correspondentie en telefonisch.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of diensten hebben niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de onlineactiviteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u ervan overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via mhoeffgen@leren-creeren.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Marion Hoeffgen, leren & creëren verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

-  Inschrijving en bewijs van gevolgd van leeractiviteiten
-  Contracteren met opdrachtgevers
-  Factureren
-  Boekhouden en belastingaangifte
-  U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
-  U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
-  U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken op een eventueel te gebruiken (leer)platform.

Marion Hoeffgen, leren & creëren verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Persoonsgegevens worden bewaard voor de duur die belastingdienst voorschrijft (maximaal 7 jaar) of de duur waarvoor de documenten (zoals getuigschriften en presentielijsten) van opleidingen van belang kunnen zijn voor de persoon, het instituut waarbij de persoon de opleiding gevolgd heeft of de organisatie waarvoor de persoon werkzaam is, met een maximum van 25 jaar. Andere persoonsgegevens bewaart *Marion Hoeffgen, leren & creëren* niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

Contracteren van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*

Algemene voorwaarden, privacyverklaring, klachtenprocedure en beroepscode

Utrecht, 1 oktober 2010, aangepast 19 mei 2018

www.leren-creeren.nl



Geautomatiseerde besluitvorming

Marion Hoeffgen, leren & creëren neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Er wordt geen gebruik gemaakt van computerprogramma's of -systemen, die zonder een mens (bijvoorbeeld een medewerker van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*) besluiten neemt.

Delen van persoonsgegevens met derden

Marion Hoeffgen, leren & creëren deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden alleen als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. *Marion Hoeffgen, leren & creëren* blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Marion Hoeffgen, leren & creëren gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken op haar website.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar *Marion Hoeffgen*, mhoeffgen@leren-creeren.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, in elk geval binnen vier weken, op uw verzoek. *Marion Hoeffgen, leren & creëren* wijst u er tevens op dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen



Marion Hoeffgen, leren & creëren neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met *Marion Hoeffgen*. Contactgegevens: Poortstraat 67, 3572HD Utrecht, +31302713781, mhoeffgen@leren-creeren.nl.

Klachtenprocedure van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, in werking getreden op 1 oktober 2010

Uitgangspunt

Klachten worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. De procedure is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat zorg voor de relatie centraal.

Begripsbepaling

-  Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede over de diensten of producten van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*.
-  Een klager is een cliënt van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, of een belanghebbende van de cliënt, die een klacht indient bij de klachtencommissie.



- ✍ Een aangeklaagde is een uitvoerder van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, tegen wie een klacht is ingediend.
- ✍ De klachtencommissie bestaat uit drie personen, één aan te wijzen door de klager, één door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, en één aan te wijzen door beide andere leden gezamenlijk. Klagers en aangeklaagde kunnen zichzelf niet vertegenwoordigen in de Klachtencommissie.

Indienen en behandelen van een klacht

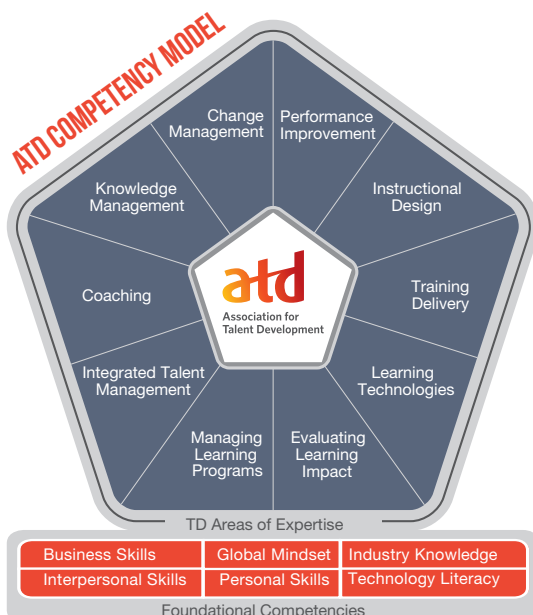
1. Bij onvrede over door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* verleende diensten heeft een cliënt de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen en dient gericht te worden aan: *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* t.a.v. mevrouw M. Hoeffgen, Poortstraat 67, 3572 HD Utrecht
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarna neemt *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* contact op met de klager om zo spoedig mogelijk, een klachtencommissie in te stellen. Zowel klager als *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* zullen binnen 14 dagen na bevestiging van de klacht een lid voor de klachtencommissie aandragen
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de uitvoerder van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
5. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.
6. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
7. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht.
8. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen met een maximum van €150,00 voor *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, tenzij anders afgesproken door beide partijen.
9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon of personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
10. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
11. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
12. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na haar instelling, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
13. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* bindend.
14. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden binnen 6 weken afgehandeld.
15. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, en voor de duur van 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.
17. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 oktober 2010.

NVO2 wil een zichtbare bijdrage leveren aan de prestaties van mensen in organisaties. Daarvoor zijn nodig een minimaal kwaliteitsniveau en ethische normen en waarden die richting geven aan hoe wij ons vak willen uitoefenen in het voordeel van onze klanten en ieder individu. Met deze beroepscode bekennen we kleur: **HIER STAAN WIJ VOOR.**

De beroepscode heeft als doel HRD-professionals richting te geven in hun professioneel handelen. Zo kan je deze code benutten als je in een lastige situatie zit, en kan de code je helpen hoe daarmee om te gaan. Of je kan de code gebruiken om aan een klant helder te maken wat die van een HRD-professional mag verwachten.

KADERS VAN DEZE BEROEPSCODE

Het Waardenhuis is het uitgangspunt voor deze beroepscode. Voor de beschrijving van het beroep en de kennis en vaardigheden die de HRD-professional zou moeten hebben, volgt de NVO2 (NVO2, 2015) het ATD Competency Model (2014). Hierin zijn tien 'Areas of Expertise' en benodigde 'Competences' beschreven.



UITGANGSPUNTEN VOOR DEZE BEROEPSCODE

Deze beroepscode is een referentiekader en inspiratiebron, die:



toegevoegde waarde heeft voor de HRD-professional en zijn/haar (interne) opdrachtgever;



praktisch toepasbaar is, gericht op zichtbaar gedrag van de HRD-professional;



dialogoog uitlokt over toepassing en dilemma's.

Leden van de NVO2 committeren zich aan de inhoud van deze beroepscode.

NVO2 wil een zichtbare bijdrage leveren aan de prestaties van mensen in organisaties

INSPIRATIE VOOR DE BEROEPSCODE

Inspiratie voor de beroepscode komt uit het document *The Four Responsibilities of the Learning Professional* (z.j.), een initiatief van de *More Than Blended Learning Company Ltd.* Hierin worden de verantwoordelijkheden van een learning professional beschreven ten opzichte van vier partijen: de klant, de lerende, de vakgenoten en de professional zelf. Wij hebben daaraan toegevoegd onze verantwoordelijkheid richting de samenleving.

(This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA 4.0).)



TEN AANZIEN VAN SAMENLEVING

Vanuit respect voor de medemens:

- toon ik mij betrokken
- neem ik mijn maatschappelijke verantwoordelijkheid als HRD-professional

Doordat ik in mijn handelen:

- het recht van het individu op privacy, vertrouwelijkheid, zelfbeschikking en autonomie respecteer
- mijn werk doe bewust van mijn vooroordelen
- rekening houd met algemeen maatschappelijk welzijn, menselijke ontwikkeling en een duurzame toekomst
- mij bewust ben van culturele en individuele verschillen en rolverschillen

Voorbeelden van gedragingen

- Ik hou in mijn werk rekening met verschillen in de samenleving
- Ik stel mijn kennis & ervaring beschikbaar voor vraagstukken in de samenleving
- Ik help minder-draagkrachtige maatschappelijke organisaties met mijn kennis & ervaring



TEN AANZIEN VAN OPDRACHTGEVER

Vanuit gevoel voor integriteit en verantwoordelijkheid:

- toon ik mij samenwerkend en deskundig
- doe ik eerlijk en met kritisch vermogen wat in het belang is van de klant

Doordat ik in mijn handelen:

- in- en externe verbindingen leg ten behoeve van de klant
- eerst waarneem en onderzoek, dan begrijp en vervolgens deel
- een passende oplossing adviseer ook als dat geen opdracht betekent
- insta voor mijn eigen gedrag
- een psychologisch contract aanga met de opdrachtgever

Voorbeelden van gedragingen

- Ik geef de klant eerlijk en volledig inzicht in mijn kwalificaties en beperkingen
- Ik weiger een opdracht als ik er niet achter sta
- Ik geef mijn klant feedback, ook als dat voor mij of de klant ongemakkelijk is
- Ik zoek naar de vraag achter de vraag vanuit diverse perspectieven met als doel een passende oplossing
- Ik ga zorgvuldig om met informatie die mij is toevertrouwd
- Ik zoek leveranciers die passen bij de vraag en cultuur van de klant
- Ik benut netwerken en leg verbindingen waar dat het leren ondersteunt
- Ik contracteer en hercontracteer indien nodig



TEN AANZIEN VAN LERENDE

Vanuit respect voor de medemens, verantwoordelijkheid en professionaliteit:

- toon ik mij betrokken en deskundig
- sta ik voor mijn vakmanschap in het beste belang van de lerende

Doordat ik in mijn handelen:

- handel op basis van onderbouwde leertheorieën en daar zorgvuldig mee omga
- aansluit bij de behoefte van de lerende
- zorgvuldig omga met informatie die mij is toevertrouwd
- een optimaal leerproces als uitgangspunt van mijn professioneel handelen neem
- bijdraag aan performance-verbetering van de medewerker

Voorbeelden van gedragingen

- Ik ondersteun de lerende in zijn persoonlijke ontwikkeling, ook met kritische feedback
- Ik geef ruimte en vertrouwen aan de lerende om zich zelfstandig te ontwikkelen
- Ik heb oog voor de grenzen van de lerende
- Ik bied mogelijkheden voor relevante leerervaringen
- Ik ontwikkel leerervaringen en bronnen die aansluiten bij de behoeften van de lerende
- Ik bied passende opvolging



TEN AANZIEN VAN VAKGENOTEN

Vanuit integriteit, betrouwbaarheid en respect:

- toon ik mij vernieuwend en inspirerend
- ken ik mijn professionele verantwoordelijkheid

Doordat ik in mijn handelen:

- de professionaliteit van het vak hooghoud
- bijdraag aan vernieuwing in het vakgebied
- de reputatie van het HRD-vakgebied en HRD-professionals bewaar en vergroot
- de positie van andere HRD-professionals respecteer
- sta voor mijn professionele identiteit

Voorbeelden van gedragingen

- Ik help nieuwkomers in het vak hun professionaliteit te ontwikkelen en hoog te houden
- Ik draag actief bij aan professionele netwerken
- Ik ben bereid tot uitwisseling van kennis en tot samenwerking
- Ik gun anderen hun succes
- Ik ga zorgvuldig om met het gedachtegoed van anderen



TEN AANZIEN VAN MIJZELF

Vanuit professionaliteit en nieuwsgierigheid:

- toon ik mij deskundig en vernieuwend
- ben ik gericht op persoonlijke ontwikkeling, wendbaarheid en oprecht naar mijzelf

Doordat ik in mijn handelen:

- mijn vak bijhoud ten aanzien van de praktijk, leertheorieën en technologieën
- kritisch blijf op theorieën op het gebied van leren en ontwikkelen
- reflecteer op mijn eigen functioneren
- een rolmodel ben voor leren en ontwikkelen
- rekening houd met mijn emoties en affecties

Voorbeelden van gedragingen

- Ik blijf leren
- Ik verbreed mijn blik door kennis te nemen van ontwikkelingen in andere disciplines
- Ik pas mijn werkwijze aan op nieuwe inzichten
- Ik ga constructief om met complimenten en kritische feedback
- Ik benoem mijn emoties wanneer dat de samenwerking kan verbeteren

Bronnenlijst

Association for Talent Development (ATD) (2014). *The ATD Competency Model*. Geraadpleegd op 17 maart 2016 via www.td.org/Certification/Competency-Model.

NVO2 (2015). *Voorop lopen in HRD [Blog post]*. Geraadpleegd op 17 maart 2016 via <http://nvo2.nl/blog/voorop-lopen-in-hrd/>.

More Than Blended Learning Company Ltd (z.j.). *The Four Responsibilities of the Learning Professional*. Geraadpleegd op 17 maart 2016 via <http://four-responsibilities.org>.

NVO2

Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in Ontwikkelen en Opleiden



Groenekanseweg 85
3737 AC Groenekan



nvo2.nl



info@nvo2.nl



Hét netwerk voor
HRD professionals
van de toekomst