

## Opleiding Van deskundige naar trainer

Over de opleiding Van deskundige naar trainer .....	1
Programma Van deskundige naar trainer .....	3
Competentieprofiel .....	4
Train de trainer of Van deskundige naar trainer? .....	5
Intake .....	6
Toepassen in de praktijk .....	7
Certificering .....	9
Leveringsvoorwaarden open inschrijving .....	10
Privacy verklaring .....	13

## Over de opleiding Van deskundige naar trainer

Je bent goed in je vak en geeft daar trainingen in of wilt dat gaan doen. Maar hoe doe je dat zo dat mensen ook echt iets leren? Als deskundige ken je misschien de volgende struikelblokken.

- Je training bestaat uit een presentatie met ruimte voor vragen. Sommige deelnemers maken daar gebruik van, maar anderen haken af. Aan het eind van de dag ben je doodmoe.
- Je traint deelnemers die betwijfelen of jij ze veel nieuws kunt leren. Ze zitten met de armen over elkaar en je moet moeite doen om ze te overtuigen.
- Je weet dat mensen meer leren als ze zelf bezig zijn met de stof, maar je vindt het lastig om actieve werkvormen te bedenken.

In de opleiding Van deskundige naar trainer leer je hoe je je deskundigheid effectief overdraagt in een training. Na afloop kun je een training zo ontwerpen en begeleiden dat de deelnemers actief aan het werk gaan met de stof en de kennis leren toepassen in de praktijk.

### Voor specialisten die hun kennis willen overdragen

De opleiding Van deskundige naar trainer is bedoeld voor trainers met een inhoudelijke specialisatie. Je bent bijvoorbeeld verpleegkundige en leidt leerlingen op. Of je bent accountant en moet collega's bijspijkeren over de laatste veranderingen in de wetgeving. Geef je trainingen die meer gericht zijn op communicatie en werk je ook met rollenspelen? Dan is de vakopleiding train de trainer beter geschikt.

### Eindniveau

Na afloop beschik je over de belangrijkste vaardigheden die een trainer nodig heeft. Je kunt dan een uitdagend programma ontwerpen dat de deelnemers aanspreekt, deelnemers motiveren om te leren, verschillende werkvormen gebruiken deelnemers te activeren en schakelen tussen de rol van deskundige en procesbegeleider. Hierdoor sta je soepel voor de groep.

### Certificering en examen

De opleiding Van deskundige naar trainer is een post HBO-opleiding en is gecertificeerd door de Stichting Post Hoger Beroepsonderwijs Nederland. Je kunt de opleiding afsluiten met een examen dat een erkend diploma oplevert. Het examen is facultatief en je betaalt er apart voor.

### Programma

De opleiding bestaat uit 8 ½ trainingsdagen: 7 dagen met de hele groep, één dag in een groepje van 4 personen en een halve dag met 6 personen. Tijdens de dagen met de hele groep krijg je nieuwe theorie en oefen je die samen. Op de andere dagen oefen je stukken van je training in kleinere groepen - daardoor is er relatief veel tijd om te oefenen en voor feedback.

Tussen de bijeenkomsten door lees je theorie en ga je aan de slag met praktijkopdrachten: trainingsmodules ontwerpen of voorbereiden om zelf te geven in de groep.

### Tijdsinvestering

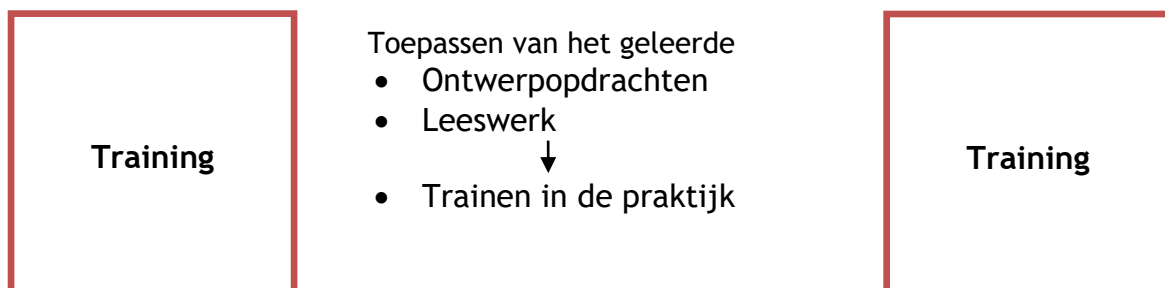
Je krijgt 8½ dagen training, verdeeld over 3 maanden. Tussen de bijeenkomsten door besteed je 7 dagen aan zelfstudie: je maakt ontwerp opdrachten, bereidt een stukje training voor en leest theorie. Als je examen wilt doen, krijg je extra opdrachten om gericht te oefenen. Reken dan op 15 dagen zelfstudie in totaal.

### Begeleiding

Tijdens de opleiding Van deskundige naar trainer maak je regelmatig een ontwerp voor een training en als je examen doet, maak je extra opdrachten. Je krijgt hierop individueel feedback van een van de trainers. Deelnemers ervaren de begeleiding als persoonlijk en intensief.

### Blended learning en transfer

De opleiding Van deskundige naar trainer staat helemaal in het teken van de praktijk van trainers. We bieden je veel instrumenten die hun nut bewezen hebben in de praktijk en waarmee je meteen aan de slag kunt. Tussen de trainingdagen door maak je allerlei opdrachten om de stof te verwerken. Je komt twee keer bij elkaar in een intervisiegroep om de trainingsontwerpen te bespreken. De belangrijkste stap is dat je gericht oefent met de dingen die je geleerd hebt tijdens de opleiding, zowel in ontwerp opdrachten als in eigen trainingen. Daarom raden we aan dat je tijdens de opleiding minstens 2 dagdelen kunt trainen. Heb je die mogelijkheid niet? Kijk dan verderop in deze folder bij toepassen in de praktijk.



### Studiemateriaal

Tijdens de opleiding gebruiken we het boek Van deskundige naar trainer van Karin de Galan (5<sup>e</sup> druk en hoger). Dat boek koop en betaal je zelf. Van ons krijg je nog een uitgebreide map met achtergrondteksten, checklisten en veel oefeningen.

### Prijs

Meedoen aan de opleiding Van deskundige naar trainer kost €3250 (vrijgesteld van btw). Dit bedrag dekt alle reguliere kosten: trainingsbijeenkomsten, intensieve feedback van de trainer, zaalhuur, lunch en studiemateriaal. Voor het examen (€950 - €1450) het boek en eventuele overnachtingen betaal je apart.

## Programma Van deskundige naar trainer

### Dag 1

---

Hoe krijg je mensen mee?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Model glijbaan/trap</li><li>• Ontwerpen reflecterende start</li><li>• Van trainer naar procesbegeleider en terug</li></ul>
--------------------------	--

---

### Dag 2

---

Stap voor stap werken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eenvoudige checklisten maken</li><li>• De kernoefening ontwerpen</li><li>• Tussenoefeningen: programmeer op succes</li></ul>
-----------------------	--

---

### Dag 3

---

De groep zelfstandig aan de slag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motiverend introduceren</li><li>• Helder instrueren van oefeningen</li><li>• Nabesprekingen met vaart en diepgang</li></ul>
----------------------------------	---

---

### Dag 4

---

Minitraining	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oefenen van de vaardigheden van dag 1 t/m 3</li></ul>
--------------	---

---

### Dag 5

---

Hoe laat je de theorie landen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkend principe/checklist/voorbeelden</li><li>• Omgaan met weerstand tegen de inhoud</li></ul>
--------------------------------	---

---

### Dag 6

---

Omgaan met weerstand	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoriteit opbouwen bij de start</li><li>• Het eerste half uur van je training</li><li>• Confronterend starten</li></ul>
----------------------	--

---

### Dag 7

---

Een hele training ontwerpen	<ul style="list-style-type: none"><li>• In gesprek met je opdrachtgever</li><li>• Psychologische volgorde</li><li>• Transfer programmeren</li></ul>
-----------------------------	---

---

### Dag 8

---

Minitrainingen in 3 groepen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oefenen van alle vaardigheden tot nog toe</li></ul>
-----------------------------	---

---

### Dag 9

---

Herhaling en verdieping van ontwerpen & trainen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontwerpen in sneltreinvaart</li><li>• Leiden en aansluiten</li><li>• Afronding van het traject</li></ul>
---	--

---

## Competentieprofiel

Na afloop van de opleiding beheers je de belangrijkste didactische vaardigheden die een trainer nodig heeft. Je kunt doelgericht programma's ontwerpen, deelnemers motiveren tot leren, hun vaardigheden bijbrengen en groepsprocessen begeleiden.

### Doelgericht programma's ontwerpen

1. Je kunt de vraag van de opdrachtgever en deelnemers analyseren: in welke situaties gedragen ze zich nu niet effectief en wat moeten ze anders doen? Je kunt bepalen welke kennis onmisbaar is en welke kennis behulpzaam is.
2. Je kunt de vraag van de opdrachtgever en deelnemers vertalen in haalbare en concreet geformuleerde doelen op toepassingsniveau.
3. Je kunt een (opleidings)programma ontwikkelen dat bestaat uit behapbare porties en dat de transfer bevordert met behulp van praktijkopdrachten.
4. Je kunt per trainingsonderdeel één heldere checklist ontwerpen. Hierin vertaal je de theorie in een helder 'hoe': hoe te handelen in praktijksituaties?
5. Je kunt trainingsonderdelen ontwerpen vanuit de diagnose: je kunt praktijkcases ontwerpen, tussenoefeningen ontwerpen, een diagnose maken van de motivatie van de groep en een passende start ontwerpen: confronterend, reflecterend of introducerend.

### Deelnemers kennis leren toepassen in de praktijk

6. Je kunt de kern van de theorie bepalen en die helder overdragen. Je kunt praktische voorbeelden gebruiken en aan de hand daarvan het hoe (checklist) en waarom (theorie) uitleggen.
7. Je kunt de groep stimuleren tot 'kauwen'. Je kunt vragen terugkaatsen, denkvragen stellen, tegenstellingen samenvatten, advocaat van de duivel spelen, conclusies trekken.
8. Je kunt opdrachten helder instrueren door het nut te benoemen en stap voor stap uit te leggen wat de deelnemers moeten doen.
9. Je kunt een doel en een procedure bepalen voor de nabespreking en die uitvoeren in contact met de groep.

### Deelnemers motiveren om te leren

10. Je kunt aansprekend starten. Je kunt helder en overtuigend vertellen hoe de training in elkaar zit en wat deelnemers daaraan hebben.
11. Je kunt confronterend starten. Je kunt deelnemers een aansprekende case voorleggen en die gestructureerd nabespreken zodat ze inzien wat ze niet goed hebben gedaan en gemotiveerd raakt voor de training.
12. Je kunt bruggetjes maken naar een volgende stap. Je kunt oogsten wat de groep gezegd heeft, zo nodig nieuwe pijn op tafel krijgen en vanuit de pijn aangeven wat de volgende stap gaat opbrengen.

### Groepsprocessen begeleiden

13. Je kunt herkennen wanneer deelnemers weerstand hebben en kan in twee stappen reageren: eerst je agenda laten vallen en echt contact maken en daarna een voorstel doen of een mening geven. Zo bouw je autoriteit op.

## Train de trainer of Van deskundige naar trainer?

We bieden twee langere opleidingen aan: de opleiding Van deskundige naar trainer en de Vakopleiding train de trainer. Hieronder kun je lezen welke opleiding voor jou geschikt is.

### Overeenkomst: basis in didactiek en groepsprocessen

In beide opleidingen leer je werken met dezelfde principes over didactiek en groepsprocessen. Je leert trainen met de methode van Karin de Galan.

### Verschil: vaardigheden of andere inhoud?

De vakopleiding train de trainer is bedoeld voor communicatietrainers. Deelnemers oefenen met gesprekken tijdens de trainingen, bijvoorbeeld gesprekken met klanten, met medewerkers, met cliënten. Een belangrijk onderdeel van de vakopleiding train de trainer is dat je deze rollenspellen leert begeleiden.

De opleiding Van deskundige naar trainer is bedoeld voor iedereen die een andere inhoud traint. Je hebt geen rollenspellen nodig om de inhoud toe te passen tijdens de training. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: hoe maak je een bedrijfsplan, hoe stel je een goede e-mail op, hoe werk je met een computerprogramma of een planningsinstrument, hoe maak je een lesplan?

Vakopleiding train de trainer	Van deskundige naar trainer
Communicatievaardigheden, rollenspellen	Inhoudelijke onderwerpen, geen gesprekken oefenen in de training
Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"><li>• Klantgerichte communicatie</li><li>• Samenwerken</li><li>• Feedback geven</li><li>• Leidinggeven</li><li>• Interculturele communicatie</li></ul>	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplannen maken</li><li>• Sollicitatiebrieven schrijven</li><li>• Computerprogramma</li><li>• Timemanagement</li><li>• Begrotingen maken</li></ul>

### Verschil: prijs, lengte en intensiteit

Beide opleidingen zijn intensief en de Vakopleiding train de trainer is nog een stuk intensiever dan de opleiding Van deskundige naar trainer. Dat komt doordat het lastiger is om gespreksvaardigheden te leren trainen. Je moet ter plekke de juiste feedback geven en je komt dichterbij mensen. Er gebeurt dus ook vaak meer in het groepsproces.

### Train je vooral inhoud en af en toe vaardigheden?

Dan is het ook een optie om eerst de opleiding Van deskundige naar training te volgen en daarna mee te doen aan onze tweedaagse training over rollenspellen.

## Intake

We streven naar een goede match tussen jouw vraag en ons aanbod en daarom vinden we een goede intake belangrijk. Denk je erover om je in te schrijven voor de opleiding Van deskundige naar trainer? Neem dan eerst contact op met ons via de mail ([info@schoolvoortraining.nl](mailto:info@schoolvoortraining.nl)) of de telefoon (Peter Baggen: 06 543 08 229). We regelen dan zo snel mogelijk een telefonische intake met de hoofdtrainer van de opleiding.

### Wat verwachten we van onze deelnemers?

- Je hebt een eigen deskundigheid die je aan anderen wilt overdragen.
- Je bent gemotiveerd om (beter) te leren trainen. Je kunt bijvoorbeeld best een presentatie geven, maar je vindt dat niet genoeg.
- Je hebt tijd en gelegenheid om de stof toe te passen. Tijdens de opleiding ga je minstens 2 dagdelen trainen, want dan leer je het meest.
- Je hebt ten minste HBO werk- en denkniveau.
- Je hebt een goed beeld van de methode van Karin de Galan: je kent de brochure 'Didactiek voor trainer', hebt de filmpjes op website bekeken en hebt het boek 'Van deskundige naar trainer' gelezen.
- Je geeft prioriteit aan de opleiding en zorgt dat je alle dagen aanwezig bent.

### Wat kun je van ons verwachten?

- We verzorgen hoogwaardige trainingsdagen waarin je de stof uit de boeken van Karin de Galan daadwerkelijk leert toepassen
- Je krijgt persoonlijke feedback op je trainingsontwerpen
- Je leert trainen met een didactisch model dat echt werkt en dat de basis kan vormen voor elke vaardigheidstraining.
- Je krijgt de mogelijkheid om een erkend post-HBO diploma te halen.

## Toepassen in de praktijk

De opleiding Van deskundige naar trainer heeft het meest effect als je het geleerde meteen toepast in de praktijk. Daarom raden we je aan tijdens de opleiding zeker 2 dagdelen te gaan trainen. Om examen te doen, is het verplicht dat je de stof die je leert tijdens de opleiding minstens 20 uur toegepast hebt in eigen trainingen.

Wanneer je nog niet werkt als trainer kan het lastig zijn om mogelijkheden te vinden om te trainen. Dan kan het helpen om stage te lopen bij andere trainers of om een eigen oefengroep te regelen.

### 1. Loop stage

Ga na of je kunt meelopen met een andere trainer. Van kijken naar anderen leer je veel. Het mooiste is als je na verloop van tijd zelf stukjes mag trainen, bijvoorbeeld een subgroep begeleiden bij een oefening of een stukje theorie uitleggen.

Zoek naar trainingsbureaus of afdelingen binnen organisaties waarmee je al feeling hebt. Heb je bijvoorbeeld bij een bank gewerkt? Zoek dan bureaus die veel binnen banken trainen. Heb je managementervaring? Zoek dan een plek waar ze managementcursussen geven.

Zoek in eerste instantie in je eigen netwerk. Je vraagt mensen een grote gunst als je een tijdje met ze wil meelopen. Begin daarom dichtbij: als je mensen al kent, zeggen ze eerder ja. Bekijk ook of je iets terug te geven hebt waarvan zij kunnen profiteren.

### 2. Begin een oefengroep

Kijk of je een groepje deelnemers bij elkaar krijgt op wie je je vaardigheden mag oefenen - met een groepje van drie kun je al aan de slag. Zoek in je vriendenkring, vraag collega's en vrienden van collega's. Misschien heb je iemand in je netwerk die een eigen bedrijf heeft. Denk ook aan organisaties waar vrijwilligerswerk wordt gedaan, misschien kan je daar een training geven. Of je kunt een oproep plaatsen op een van de LinkedIn groepen voor trainers.

In het begin is het handig om sessies van zo'n 2½ uur te plannen. Hoe vaker je hetzelfde programma kunt trainen, hoe fijner het is. Regel zes mensen en je kunt al twee keer een dagdeel trainen. Wie weet willen ze meer.

### De drempel over

De eerste keer trainen is altijd spannend. Plan je eerste training daarom twee á drie weken na de derde trainingsdag. Tijdens de eerste drie dagen van de opleiding leer je genoeg om aan de slag te kunnen en dat gaat je veel opleveren.

- Je wordt vaardiger in ontwerpen en trainersvaardigheden.
- Je krijgt nieuwe ervaringen en vragen waardoor je met nog meer diepgang kunt leren
- Je zelfvertrouwen krijgt een boost.



### Maak een plan!

We merken vaak dat deelnemers vol goede voornemens starten, maar dat het in de drukte lastig is om praktijkervaring te organiseren tijdens de opleiding. Daarom raden we je aan om een plan te maken voordat de opleiding start.

- Bedenk een onderwerp om over te trainen.
- Bedenk wie mogelijke deelnemers zijn en hoe je ze kunt benaderen. Vraag dat ook aan je omgeving.
- Gooi lijntjes uit bij je contacten: 'Ik wil graag een pilot-training geven over ...'
- Zorg dat je voor de start van de opleiding al een paar trainingsdata hebt staan.

Na de derde trainingsdag heb je voldoende in huis om aan de slag te gaan. Zorg dat je twee dagdelen getraind hebt vóór het laatste blok. En onthoud, deze trainingen zijn bedoeld om van te leren - voor je deelnemers én ook voor jou! Wacht daarom niet tot je helemaal zeker bent van je training, maar geef jezelf de kans om te leren in de praktijk.

## Certificering

Je kunt de opleiding Van deskundige naar trainer afronden met een examen. Wanneer je slaagt, krijg je een erkend diploma van de stichting post-HBO Nederland.

### Hoe werkt de certificering

De certificering is een individueel traject dat je doet na afloop van de opleiding. Het bestaat uit twee delen: een kennistoets en een supervisietraject.

- De kennistoets duurt een uur. In die tijd beantwoord je 10 open vragen over de stof van de opleiding. Met de kennistoets gaan we na of je die stof goed genoeg snapt.
- Tijdens het supervisietraject kijkt een trainer van de school voor training naar je trainersvaardigheden. Daarvoor maak je video-opnames van je eigen trainingen. Als je denkt dat je bepaalde competenties goed laat zien, leg je de opname voor aan de supervisor. Deed je het inderdaad goed? Dan tekent de supervisor de betreffende competentie af. Wat nog niet goed gaat, bespreek en oefen je eventueel ter plekke. Je maakt een nieuwe opname. Op die manier werk je alle competenties af, net zo lang tot je ze allemaal goed hebt laten zien.

### Wat levert certificeren op?

Het certificeringstraject helpt je om de stof nog beter te verwerken. Doordat je jezelf analyseert en je feedback krijgt van de supervisor kom je uiteindelijk uit op een hoger niveau.

Wanneer je het certificeringstraject volbracht hebt, krijg je bovendien een erkend diploma van de stichting post-HBO Nederland. Dat is handig bij sollicitaties en bij het verwerven van opdrachten.

### Waarom is de certificering geen onderdeel van de opleiding?

We hebben twee redenen om de certificering los te koppelen van de opleiding.

- Niet iedereen wil zich laten certificeren en dat vinden we een legitieme keuze.
- Vaak willen mensen pas later starten met het certificeringstraject. Zeker beginnende trainers willen eerst vliegreuen maken, zodat ze met meer routine kunnen beginnen aan de certificering.

### Wat kost certificeren?

De kosten van het certificeringstraject zijn opgebouwd uit een aantal elementen.

- Meedoen aan de kennistoets: €100
- Gesprekken met de supervisor: €250 per gesprek
- Registratiekosten voor het diploma: €100

De meeste kandidaten hebben drie tot vijf gesprekken nodig om alle competenties te laten zien. Dan kost het certificeingstraject €950 of €1450. Heb je meer coaching nodig, dan kost het meer: voor elk gesprek extra betaal je €250. Verder heb je een videocamera nodig om opnames te maken.

## Leveringsvoorwaarden open inschrijving

Door je in te schrijven voor een opleiding of training ga je een bindende overeenkomst met ons aan. Hieronder vind je alle leveringsvoorwaarden die betrekking hebben op deze overeenkomst.

### 1. Inschrijving

- Je schrijft je altijd in voor een specifieke uitvoering van een opleiding 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 opleiding of training door het inschrijfformulier in te vullen en te versturen via onze website. Wanneer we je inschrijfformulier ontvangen, mailen we je zo snel mogelijk een bevestiging van ontvangst.

### 2. Vragen

- Voor vragen over ons aanbod of over de administratieve afhandeling van je inschrijving kun je ons bereiken op 06 543 08 229 of op [info@schoolvoortraining.nl](mailto:info@schoolvoortraining.nl).
- We zullen je vragen binnen een termijn van 1 week beantwoorden.

### 3. Bedenktijd

- Na je inschrijving 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.

### 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 Karin de Galan. Je mag het kopiëren voor eigen gebruik zolang je de bron duidelijk vermeldt.

### 8. Betaling

- We zetten de factuur standaard op jouw naam. 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 2 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.

### 12. Klachten

- We doen ons best om onze opleidingen en trainingen te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- Vind je dat we onze verplichtingen niet zijn nagekomen? Dan kun je een klacht bij ons indienen via [info@schoolvoortraining.nl](mailto:info@schoolvoortraining.nl). Vermeld in je klacht duidelijk waartegen je bezwaar maakt, op grond waarvan je bezwaar maakt en wat je wilt dat wij daaraan doen.
- We laten je binnen 2 weken weten dat we je klacht ontvangen hebben en in behandeling nemen.
- We behandelen je klacht strikt vertrouwelijk.
- We zullen je klacht binnen 4 weken afhandelen. Als we onverhoopt meer tijd nodig hebben, bijvoorbeeld om onderzoek te doen, laten we je dat weten. We geven je dan ook een indicatie van de termijn waarop je uitsluitsel kunt verwachten.

- We zullen je klacht en de manier waarop we die hebben afgehandeld, registreren en bewaren voor de duur van 2 jaar.
- Ben je ontevreden over de manier waarop we je klacht hebben behandeld? Dan kun je dit aankaarten bij de Geschillencommissie: Geschillencommissie Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Zie voor meer informatie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- De Geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling wanneer je niet langer dan 12 maanden geleden aantoonbaar bij ons een klacht hebt ingediend.
- Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend voor ons.

Wageningen, juni 2018

## Privacy verklaring

Wanneer je onze website bezoekt en/of contact met ons zoekt, vertrouw je ons bewust of onbewust persoonsgegevens toe. In dit privacy statement leggen we uit:

1. welke gegevens we verzamelen;
2. waartoe we dat doen;
3. hoe we ermee omgaan;
4. hoe je je persoonsgegevens kunt inzien, wijzigen en verwijderen.

### 1. Welke gegevens verzamelen we?

Wanneer je onze website bezoekt en/of contact met ons zoekt, laat je bijna altijd persoonsgegevens achter. Hieronder beschrijven we welke gegevens we over je verzamelen.

- Als je onze website bezoekt, registreert onze server je IP-adres.
- Als je onze nieuwsbrief wilt ontvangen, vragen we je om je mailadres.
- Als je ons belt of mailt voor informatie geef je ons meestal je naam, telefoonnummer en/of mailadres.
- Wanneer je er serieus over nadent om mee te doen aan een langere opleiding vragen we je het intakeformulier in te vullen. Daarop laat je biografische informatie achter, bijvoorbeeld over je opleiding, je huidige functie en je leerwensen.
- Wanneer je je inschrijft voor een training of opleiding ben je verplicht om je voor- en achternaam, je huisadres, je postcode en woonplaats, je telefoonnummer en je mailadres af te geven. We vragen je ook naar je huidige functie en ervaring als trainer, maar die informatie is niet verplicht.
- Wanneer je deelneemt aan een training of opleiding vragen we je om voorbeelden te geven van situaties uit je werk of uit je privésfeer.
- Wanneer je het certificeringstraject hebt afgerond, vragen we je om je geboorteplaats en - datum op te geven.

We verzamelen geen bijzondere persoonsgegevens zoals je Burger Service Nummer. Op onze website gebruiken we geen cookies om je gangen na te gaan en we hebben geen like-buttons die je gegevens doorspelen aan bedrijven als Facebook.

### 2. Waartoe verzamelen we deze persoonsgegevens?

We verzamelen je persoonsgegevens om je van dienst te kunnen zijn met onze trainingen en opleidingen. We hebben die gegevens nodig om je de informatie toe te sturen, om samen te onderzoeken of ons aanbod aansluit bij je leerwensen, om een overeenkomst te sluiten en om de overeenkomst uit te voeren.

We verzamelen je persoonsgegevens nooit om ze door te verkopen aan anderen.

### 3. Hoe gaan we om met je persoonsgegevens?

We behandelen alle gegevens die we van je ontvangen vertrouwelijk. Dat wil zeggen dat we ze alleen delen met andere als dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van ons werk of om te voldoen aan onze wettelijke plichten. We delen je gegevens met:

- de trainers die voor ons freelancen;
- de leverancier van onze elektronische leeromgeving, A New Spring;
- onze boekhouder en accountant;

- onze webhost Sohosted;
- onze nieuwsbrievenverzender Mailchimp.

Met al deze partijen hebben we zogenaamde verwerkersovereenkomsten afgesloten om te garanderen dat ze jouw gegevens strikt vertrouwelijk behandelen.

We bewaren je gegevens niet langer dan nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Als onderneming zijn we wettelijk verplicht om onze administratie, inclusief facturen met adresgegevens, zeven jaar te bewaren.

We nemen de bescherming van je gegevens serieus. Onze website draait op een goed beveiligde server die in Nederland staat. De verbinding naar onze website is beveiligd met SSL-technologie. Je herkent dit aan het groene slotje dat verschijnt in je browser. Onze eigen computers zijn beveiligd met een professionele firewall.

#### 4. Persoonsgegevens inzien, wijzigen of verwijderen?

Klopt er iets niet, wil je je gegevens inkijken of laten verwijderen? Neem dan contact met ons op en we maken het voor je in orde.

Mocht je er aanleiding toe zien, dan kun je bezwaar maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens en/of een klacht indienen bij de Geschillen Commissie.

Heb je tips, vragen of andere feedback? We horen het graag van je.

School voor training BV  
Bastion 59  
6701 HD Wageningen  
Kvk 27252336  
info@schoolvoortraining.nl  
06 543 08 229

Wageningen, juni 2018