

Vakopleiding train de trainer

Vakopleiding train de trainer.....	0
Over de vakopleiding train de trainer.....	1
Programma	4
Competentieprofiel	6
Rugzakdagen	8
Alternatieven voor de vakopleiding train de trainer.....	10
Leveringsvoorwaarden open inschrijving	11
Privacyverklaring.....	14

Over de vakopleiding train de trainer

Trainen is een vak: hoe beter je het onder de knie krijgt, hoe meer de deelnemers leren. In de vakopleiding train de trainer leer je het vak van trainer tot in de puntjes beheersen. Je gaat aan de slag met één samenhangend model voor de diagnose, het ontwerp en de uitvoering van je training. Doordat je weet wat je doet, halen deelnemers meer uit jouw training, sta je zelf vrijer voor de groep en krijg je meer tevreden opdrachtgevers.

Voor startende communicatietrainers

De vakopleiding train de trainer is bedoeld voor startende communicatietrainers. Je wilt deelnemers bijvoorbeeld leren hoe ze klantgericht reageren, leidinggeven of presenteren, maar hebt daar nog geen of weinig ervaring in. Rollenspellen zijn daarbij een essentiële werkvorm.

Didactische verdieping

In de opleiding ga je vooral aan de slag met de didactische kant van het vak. Je leert hoe je deelnemers effectief laat leren. Daarbij komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod.

- Hoe maak ik een vage vraag van een opdrachtgever concreet?
- Hoe breng ik structuur in mijn trainingen?
- Hoe ontwerp ik effectieve en leuke werkvormen?
- Wat doe ik met deelnemers die geen zin hebben in de training?
- Hoe maak ik gebruik van de kracht van de groep?
- Wat doe ik als mijn training niet lekker loopt?

Natuurlijk bestaat trainen uit meer dan didactische vaardigheden. Trainen doe je met heel je hebben en houwen. Onze overtuiging is dat je je persoon het beste kunt inzetten als je je vak goed beheerst. Daarom leggen we in de opleiding de nadruk op het vak. Wanneer je een persoonsgerichte opleiding zoekt, ben je bij ons dus minder goed op je plaats.

De aanpak van Karin de Galan

In de vakopleiding train de trainer leer je werken met de methode van Karin de Galan. Je leert hoe je vaststelt wat een groep nodig heeft (het diagnoseschema), hoe je deelnemers bij elk onderdeel verleidt tot leren (de glijbaan), hoe je ze stap voor stap laat leren (de trap), hoe je plooiën binnen de groep gladstrijkt (groepsprocessen) en hoe je werkt vanuit een professionele houding (professionele liefde). Meer informatie over onze methode vind je op de website en in de boeken 'Trainingen ontwerpen' en 'Zo werken rollenspellen écht!' van Karin de Galan.

Intensieve begeleiding

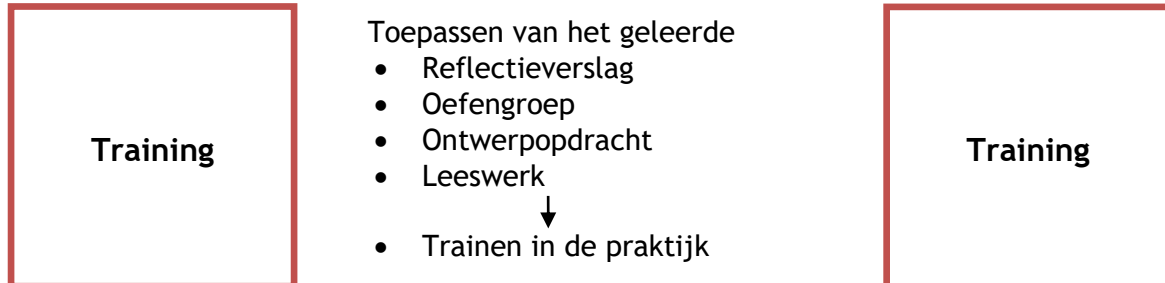
Tijdens de opleiding word je begeleid door je hoofdtrainer die vijf van de zeven blokken geeft. Omdat we het belangrijk vinden dat je ook andere stijlen van trainen ziet, krijg je in de opleiding twee keer een andere trainer. Je krijgt sowieso altijd een blok van Karin de Galan.

De begeleiding die je krijgt, is intensief. Na elk blok krijg je persoonlijke feedback op je leerervaringen. Bovendien krijg je regelmatig feedback op je ontwerpen en kun je de hoofdtrainer altijd vragen voorleggen.

Blended learning en transfer

De opleiding staat helemaal in het teken van de praktijk van trainers. We bieden je veel praktische instrumenten die hun nut bewezen hebben en waarmee je meteen aan de slag

kunt. Tussen de trainingsdagen door maak je allerlei opdrachten om de stof te verwerken. De belangrijkste stap daarbij is dat je gericht oefent met de dingen die je geleerd hebt tijdens de opleiding. Daarvoor is het noodzakelijk dat je gedurende de opleiding minstens twee dagdelen per maand kunt trainen. Heb je die mogelijkheid niet? Kijk dan verderop in deze folder bij de informatie voor startende trainers.



Digitale leeromgeving

Je krijgt toegang tot een digitale leeromgeving tjokvol voorbeelden uit echte trainingen, praktijkvragen en extra uitleg over de theorie.

Gecertificeerde opleiding

Na de opleiding beschik je over alle vaardigheden die een communicatietrainer nodig heeft. Je kunt doelgericht opleidingen ontwerpen, je kunt deelnemers doeltreffend begeleiden en motiveren en je bent in staat om groepsprocessen te begeleiden. Hierdoor ben je gefocust, weet je waarom je doet wat je doet en boek je duidelijke resultaten.

De vakopleiding train de trainer is gecertificeerd door de Stichting Post Hoger BeroepsOnderwijs en door de Nederlandse Orde van Beroepstrainers (NOBTRA). Trainers die de opleiding afgerond hebben, kunnen versneld lid worden van de NOBTA.

Diploma

Heb je alle trainingsdagen gevolgd, alle opdrachten gemaakt, de leeromgeving goed gebruikt en de kennistoets gehaald? Dan krijg je een erkend diploma van de Stichting Post HBO. Daarmee kun je voor de dag komen. Het diploma geeft je een vrijstelling voor de audit 'docent' bij het CRKBO.

Rugzakdagen

Je kunt het programma van de opleiding uitbreiden met een of meer 'rugzakdagen'. Je leert dan in een dag de essentie van een communicatiemodel. Je leert bovendien om in dat communicatiemodel te trainen. Daarvoor krijg je een uitgebreide map mee met trainingsmateriaal: uitdelers, glijbaan-oefeningen, checklisten, tusse-oefeningen en kern-oefeningen. Met het materiaal kun je meteen aan de slag, want het sluit naadloos aan bij onze didactiek.

Door een rugzakdag te volgen, word je scherper in de inhoud en zie je elke keer de glijbaan/trap aan het werk

Studiebelasting

De opleiding duurt ongeveer negen maanden. Elke maand volg je twee dagen opleiding (zonder overnachting). Tussen de blokken door kom je een keer bij elkaar met je oefengroep, maak je opdrachten, pas je de stof toe in eigen trainingen en heb je leeswerk voor de volgende module. De totale studiebelasting van de opleiding is 320 uur. Als je de trainingsdagen niet meerekent, komt dat neer op acht uur per week. Houd er rekening mee dat je die tijd echt nodig gaat hebben om alle stof te verwerken.

Studiemateriaal

Tijdens de opleiding gebruiken we drie boeken van Karin de Galan.

- Trainen, een praktijkgids - derde editie (Pearson 2015).
- Trainingen ontwerpen - derde editie (Thema 2015).
- Zo werken rollenspellen echt (Thema 2015).

De boeken koop en betaal je zelf. Van ons krijg je een uitgebreide map met achtergrondteksten, checklisten en opdrachten.

Prijs

Meedoen aan de vakopleiding train de trainer kost €5450. Er komt geen btw bovenop de prijs, want daarvan zijn we vrijgesteld. Alle reguliere kosten zijn inbegrepen in de prijs: begeleiding, zaalhuur, lunch, studiemateriaal en het diploma.

Programma

De kern van de opleiding bestaat uit zeven modules van twee dagen. Tijdens het eerste deel van de opleiding ga je alle werkvormen van de 'glijbaan en de trap' door. Je leert hoe je een trainingsonderdeel ontwerpt en begeleidt. Halverwege de opleiding geef je een zelfontworpen minitraining. Je krijgt feedback op je sterke punten en op je ontwikkelpunten. In het tweede deel van de opleiding zetten we punten op de i, gaan we in op lastige situaties in het groepsproces en leer je een hele training ontwikkelen inclusief de transfer. Tegen het eind van de opleiding geef je een tweede minitraining, nu voor externe deelnemers.

Module 1

Confronterend starten	<ul style="list-style-type: none">• Motiverend instrueren• Nabesprekingen ontdekkend begeleiden
Checklisten en oefeningen ontwerpen en begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Van diagnose naar checklist• Tussenoefeningen ontwerpen• Helder instrueren en nabespreken met diepgang

Module 2

Rollenspellen in de trap	<ul style="list-style-type: none">• Intrainend rollenspel• Stoom afblazen en feedback geven• Werkvormen voor de kernoefening
Uitleggen van de theorie	<ul style="list-style-type: none">• Checklist en werkend principe• Weerstand ombuigen in zinnige discussie

Module 3

De glijbaan	<ul style="list-style-type: none">• Demonstreren: ontdekkende demo• Starten met een casus uit de groep
Flow in de training	<ul style="list-style-type: none">• Bruggetjes bouwen
Het eerste uur van de training	<ul style="list-style-type: none">• Motiverend introduceren• Autoriteit opbouwen• Omgaan met weerstand tegen de training

Module 4

Minitraining 1	<ul style="list-style-type: none">• Een minitraining ontwerpen en begeleiden• Wetenschappelijke onderbouwing van de methode• Zelfregulatie: hoe leer je in de praktijk?
----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Module 5

Van intake naar training	<ul style="list-style-type: none">• Ontwerpen in sneltreinvaart• Psychologische volgorde• Van vage vraag naar scherpe diagnose• Transfer
Lastige situaties in de groep	<ul style="list-style-type: none">• Killing the leader• Voorkomen van zwarte schapen• Aanspreken van een deelnemer

Module 6

Geweldige werkvormen

- Confronterende clinic
 - Trainen op overtuigingen
 - De meerkeuzevraag
 - Van fout naar goed ervaren
-

Module 7

Minitraining 2

- Een minitraining ontwerpen en begeleiden
-

Afronding

- Punten op de i
 - Afronding van de opleiding
-

Competentieprofiel

Na afloop van de vakopleiding train de trainer heb je alle vaardigheden die een communicatietrainer nodig heeft. Je kunt programma's ontwerpen, communicatiemodellen toepassen, deelnemers vaardigheden bijbrengen, deelnemers motiveren om te leren, groepsprocessen begeleiden en werken vanuit een professionele houding.

Programma's ontwerpen

1. Je kunt de vraag van de opdrachtgever en deelnemers analyseren in termen van lastige situatie, niet-effectief gedrag en effectief gedrag. Je kunt vanuit deze diagnose bepalen welke communicatiemodellen helpen en praktijkcases ontwerpen.
2. Je kunt de vraag van de opdrachtgever en deelnemers vertalen in haalbare en concrete doelen: vanuit de lastige situatie en met concreet gedrag.
3. Je kunt een trainingsprogramma ontwikkelen waarin de doelen bereikt worden en waarin aandacht is voor transfer.
4. Je kunt trainingsonderdelen ontwerpen vanuit de doelen van het programma. Je kunt een diagnose maken van pijn en vertrouwen, de bijbehorende theorie kiezen, een passende start kiezen, een intrainende tussenoefening ontwerpen en een kernoefening ontwerpen.
5. Je kunt per trainingsonderdeel één heldere en uitdagende checklist ontwerpen.
6. Je kunt gerichte nabesprekingspunten ontwerpen bij de oefeningen.

Deelnemers motiveren

7. Je kunt confronterend starten met een eigen case of reflecterend starten met een case van de groep. Je kunt een case voorleggen of uitvragen, vragen of het doel bereikt is en doorvragen naar concreet gedrag. Je kunt de groep een tip laten formuleren vanuit het negatieve gedrag en contact houden met de oefenaar.
8. Je kunt reflecterend starten met een stelling, een meerkeuzevraag of een ontdekkende demonstratie. Je kunt de discussie in de groep op gang krijgen zonder je eigen mening te laten blijken. Je kunt afsluiten met een samenvatting en doorgaan met je eigen mening.
9. Je kunt introducerend starten en overtuigend vertellen of op tafel krijgen voor welke lastige situaties jouw training of trainingsonderdeel dient.
10. 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.

Deelnemers vaardigheden bijbrengen

11. Je kunt in hooguit 15 minuten het 'waarom' en 'hoe' van nieuw gedrag uitleggen. Je kunt dit illustreren met praktische voorbeelden en/of een demonstratie.
12. Je kunt de groep stimuleren tot 'kauwen'. Je kunt vragen terugkaatsen, denkvragen stellen, tegenstellingen samenvatten, advocaat van de duivel spelen, conclusies trekken.
13. Je kunt opdrachten helder instrueren door het nut te benoemen en stap voor stap uit te leggen wat de deelnemers moeten doen.
14. Je kunt een doel en procedure bepalen voor de nabespreking van opdrachten en die uitvoeren in contact met de groep.
15. Je kunt een demonstratie geven van het nieuwe gedrag. Je kunt deze demonstratie nabespreken met de groep, zodat zij de link zien tussen gedrag en effect.
16. Je kunt een praktijksimulatie begeleiden met de procedure van de successpiraal. Je kunt de simulatie uitdagend maken en stoppen zo gauw het niet effectieve gedrag

helder is. Je kunt de eerste time-out gebruiken om feedback helder te maken en een tip geaccepteerd te krijgen. Je kunt de oefenaar laten herkansen, hem souffleren en het succes oogsten.

17. Je kunt gericht feedback geven. Je kunt gedrag en effect benoemen en evenwicht houden in positieve en negatieve punten. Je kunt feedback uit de groep uitvragen zodat gedrag en effect concreet worden. Je zorgt ervoor dat de tip voortkomt uit de negatieve feedback.

Groepsprocessen begeleiden

18. Je kunt zichtbaar liefde tonen voor alle deelnemers. Je kunt complimenten geven, enthousiast reageren op ervaringen en je eigen positie aanpassen (zitten/staan, afstand tot de groep).
19. Je kunt veel voorkomende drempels in het groepsproces herkennen: aanval op de autoriteit van de trainer, zwarte schapen en killing the leader.
20. Je kunt je autoriteit neerzetten bij weerstand: je kunt oprecht contact maken met de deelnemer en je eigen norm neerzetten op een gelijkwaardige manier.
21. Je kunt lastige deelnemers respectvol aanspreken: helder feedback geven, begrip hebben voor hun 'waarheid', komen tot concrete afspraken.
22. Je kunt omgaan met kritiek op de trainer: uitvragen, meeleven, zo nodig excuses maken en weer 'opstaan'.

Werken vanuit een professionele houding

23. Je kunt en wilt je grondig voorbereiden voor elke training.
24. Je kunt en wilt openstaan voor feedback en je eigen handelen ter discussie stellen.
25. Je kent je eigen kwaliteiten en weet hoe je die kunt uitbuiten
26. Je kent je eigen valkuilen en weet hoe je kunt voorkomen dat je daar instapt.

Rugzakdagen

Je kunt het programma van de opleiding uitbreiden met een of meer 'rugzakdagen'. Je leert dan in een dag de essentie van een communicatiemodel. Je leert bovendien om in dat communicatiemodel te trainen. Daarvoor krijg je een uitgebreide map mee met trainingmateriaal: uitdelers, glijbaan-oefeningen, checklisten, tusseñoefeningen en kernoefeningen. Met het materiaal kun je meteen aan de slag, want het sluit naadloos aan bij onze didactiek.

Door een rugzakdag te volgen, word je scherper in de inhoud en zie je elke keer de glijbaan/trap aan het werk. Zo ga je onze didactiek nog beter snappen. Je krijgt het materiaal in Word gemaild, zodat je het naar je eigen hand kunt zetten.

Normaal kosten rugzakdagen €475 per keer, maar als je meedoet aan de opleiding betaal je €375 korting per training. Je kunt je inschrijven via de website. Daar vind je ook meer informatie over elke training. Zet bij je inschrijving dat je de opleiding volgt en de korting wordt doorberekend.

Assertiviteit

Vaak is het niet zo gemakkelijk om voor jezelf op te komen of iemand aan te spreken op zijn gedrag. Het vergt al aardig wat moed om een grens te stellen, maar wat daarna komt, is vaak nog lastiger. Dan baalt de ander van je weigering om iets te doen of voelt hij zich aangevallen door je kritiek.

Bij assertiviteit gaat het erom dat je voor jezelf opkomt en de relatie goed houdt. Daarvoor is het belangrijk dat je zonder lading en helder zegt wat je te zeggen hebt. Nog belangrijker is wat je vervolgens doet met de reactie van de ander. Want als je niet goed reageert op diens teleurstelling of verwijten eindigt assertiviteit vaak in een verpeste sfeer.

- Helder zeggen wat je wilt
- Wat gebeurt er na de 'nee'?
- Van verontwaardiging naar acceptatie
- Iemand aanspreken zonder lading
- Zelfrechtvaardiging als logische reactie & hoe daarmee om te gaan
- Het verschil tussen feedback geven en iemand aanspreken

Luisteren Samenvatten Doorvragen

Voor veel deelnemers blijkt luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD) een lastige vaardigheid om te leren. In deze training leer je luisteren en je agenda laten vallen, juist als het spannend wordt. Hoe blijf je dan toch met je aandacht bij de ander en kun je die verleiden zichzelf bloot te geven?

Je leert het onderscheid in de eerste en tweede positie herkennen en ontdekt hoe je de basis legt voor goed contact door te 'matchen'. Je leert valkuilen herkennen als komma-sukkel-vragen en leert goed invullen zodat je optimaal contact krijgt.

- Je agenda echt laten vallen: werken vanuit de tweede positie
- Matchen: van de buitenkant naar de binnenkant
- 'Komma sukkel'-vragen en andere valkuilen
- Durven invullen: 'Ja, je begrijpt me!'

Harvard-onderhandelen

Overall waar mensen samenleven, ontstaan verschillen in belangen. Bijvoorbeeld op je werk als je een project wil leiden en een collega dat ook wil. Of thuis als je graag ziet dat je huisgenoten beter opruimen en zij dat onzin vinden. In zulke situaties ontstaan snel conflicten. Je probeert de anderen dan te overtuigen van jouw gelijk, maar zij gaan er net zo hard tegenin. Dan lijkt het al gauw alsof er maar twee opties bestaan: of je laat je doel varen, of je laat de situatie escaleren.

Toch hoeft het niet zo te gaan. Wanneer je de kunst van het win-win onderhandelen verstaat, kun je elke onderhandeling tot een goed einde brengen zonder in te leveren op je belangen. Het Harvard-model voor win-win-onderhandelen geeft vijf simpele regels om dat te bereiken.

- Van vechten of verzoek doen naar onderhandelen
- De essentie van win-win-onderhandelen
- Het probleem op tafel durven te leggen zonder de relatie te schaden
- Vermijden te argumenteren maar praten vanuit belangen
- De ander verleiden om naar opties te zoeken en te bewegen

Roos van Leary

Met de Roos van Leary help je deelnemers om vervelende patronen te begrijpen en te doorbreken. De dominante baas die klaagt over weinig initiatief van zijn medewerkers, de trainer die baalt van zijn kritische groep, de telefoonmedewerker die niet weet hoe te reageren op een besluiteloze klant ...

Met de Roos van Leary gaan deelnemers snappen hoe ze zo'n vervelend patroon zelf in stand houden. Met het 'tegengesteld interveniëren' kun je de ander uit zijn patroon halen. Het model is in veel trainingen bruikbaar als verdieping.

- Samen/tegen en boven/onder-gedrag: herken & stuur je eigen gedrag
- Wetmatigheden herkennen: welke patronen komen vaak voor?
- Tegengesteld interveniëren: bewust het gedrag van de ander beïnvloeden

Situationeel leidinggeven

De kunst van het leidinggeven is om iedereen precies die ondersteuning of sturing te geven die nodig is. Veel leidinggevers geven te veel sturing of laten hun medewerkers juist aan hun lot over. Met de skill-will matrix kun je mensen indelen naar hun niveau van taakvolwassenheid. Daardoor kunnen managers een passende leiderschapsstijl kiezen: corrigeren, coachen, instrueren, delegeren.

Deze indeling werkt heel goed om managers tot zelfinzicht te krijgen en om ze concrete vaardigheden te leren op elk van de vier stijlen van leidinggeven. Managers die te sturend optreden, leren wanneer en hoe ze hun medewerkers kunnen coachen. Leidinggevers die juist te vrijblijvend werken, zien wanneer en hoe ze medewerkers kunnen instrueren en corrigeren.

- Werken met de skill-will matrix: het verband tussen taakvolwassenheid en stijl
- Taakvolwassenheid analyseren: wat kan en wil je medewerker?
- Corrigeren, coachen, instrueren, delegeren: variëren in stijl.

Alternatieven voor de vakopleiding train de trainer

De vakopleiding train de trainer is bedoeld voor startende trainers: je nog niet of nauwelijks gewerkt als communicatietrainer. Heb je meer ervaring? Dan kun je ook twee andere opleidingen kiezen: de opleiding Didactisch Meesterschap Large of de opleiding Didactisch Meesterschap Compact. Alle opleidingen hebben dezelfde inhoud. Het verschil zit in de mate van begeleiding die je krijgt.

	Vakopleiding train de trainer	Opleiding Didactisch Meesterschap Large	Opleiding Didactisch Meesterschap Compact
Doelgroep	Je hebt nog niet of weinig gewerkt als communicatietrainer	Je hebt minstens 1 jaar fulltime gewerkt als communicatietrainer	Je hebt 10 tot 30 jaar fulltime gewerkt als communicatietrainer
Niveau	Je hebt minstens HBO denk- en werkniveau	Je hebt minstens HBO denk- en werkniveau	Je hebt minstens HBO denk- en werkniveau
Studielast	320 uur	240 uur	160 uur
Doorlooptijd	9 maanden	8 maanden	7 maanden
Bijeenkomsten	14 dagen	10 dagen	7 dagen
Leeromgeving	✓	✓	✓
Ontwerpopdracht	4 x	3 x	3 x
Reflectieverslag	7 x	3 x	3 x
Toepassing	In eigen trainingen of in oefengroep	In eigen trainingen	In eigen trainingen
Minitraining	2 x	1 x	-
Oefengroep	Verplicht	Optioneel	-
Supervisie	-	3 x	3x
Kennistoets	✓	✓	✓
Materiaal	Uitgebreide reader Werkvormenboek Checklistenboekje	Uitgebreide reader Werkvormenboek Checklistenboekje	Uitgebreide reader Werkvormenboek Checklistenboekje
Rugzakdag(en)	Sterk aanbevolen	Optioneel	Optioneel
Diploma	Erkend SPHBO-diploma	Erkend SPHBO-diploma aangevraagd	Erkend SPHBO-diploma aangevraagd
Evidence based	✓	✓	✓
Prijs	€ 5450 (btw vrijgesteld)	€ 4500 (btw vrijgesteld)	€ 3900 (btw vrijgesteld)

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.
- 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 privacyverklaring 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. 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.
- 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

Privacyverklaring

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 nadenkt 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 privé-sfeer.
- 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, september 2018