



# Trainersvaardigheden voor Experts

Van Deskundige naar Trainer

## Over de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts

Je bent deskundig in de inhoud van je vak en je geeft er trainingen over of je wilt dat gaan doen. Maar hoe doe je dat zo dat mensen ook écht leren? Als inhoudsdeskundige weet je veel en wil je vaak van alles behandelen in korte tijd. Voor je het weet, ben je zelf steeds aan het woord en leren je deelnemers tóch weinig. Hoe zorg je ervoor dat je de belangrijkste theorie behandelt, zonder de groep te overvoeren? Welke oefeningen kies je zodat je deelnemers actief aan het werk gaan met de stof en ze alles ook echt kunnen toepassen na je training in hun eigen praktijk?

In de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts leer je in 6 maanden hoe je selecteert wat er echt in je training moet zitten en wat je weglaat. Je leert hoe je je deelnemers motiveert voor jouw onderwerp en hoe je ze gericht laat oefenen met opdrachten die werken. Zodat ze geboeid zijn en ze hun werk beter kunnen doen na jouw training. En jij met plezier je vakkennis overdraagt aan anderen.

### Past de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts bij jou?

De opleiding Trainersvaardigheden voor Experts is bedoeld voor vakmensen; trainers met een inhoudelijke expertise die hun kennis willen overdragen. Je bent bijvoorbeeld HR-professional en leert anderen sollicitatiebrieven schrijven. Of je bent ervaren in projectmanagement en wil anderen leren een goed projectvoorstel te schrijven. Of je bent super-user van een softwarepakket en moet nieuwe (functioneel) gebruikers trainen.

Geef je trainingen die meer gericht zijn op communicatievaardigheden? Dan is de vakopleiding train de trainer beter geschikt. Afhankelijk van je ervaring kun je dan kiezen uit drie opleidingen voor communicatietrainers: de Vakopleiding train de trainer of de opleiding Didactisch Meesterschap.

Kom je er niet uit welke opleiding bij je past? Bel dan met Peter Baggen op 06 543 08 229.

### Hoe ziet de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts eruit?

De opleiding Trainersvaardigheden voor Experts is een combinatie van 6,5 praktische trainingsdagen met 6 maanden intensieve persoonlijke begeleiding. De tijdsinvestering voor de opleiding is 100 uur: 52 uur voor de trainingsdagen plus 48 uur voor de zelfstudie-opdrachten met persoonlijke begeleiding. Hieronder vatten we de bijzonderheden van de opleiding samen in 7 punten.

## **1. Een praktisch en evidence-based fundament**

In de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts leer je werken met de methode van Karin de Galan. Dat is een methode die zich ruimschoots bewezen heeft in de praktijk én die wetenschappelijk onderbouwd is.

## **2. Persoonlijke intake**

We starten met een persoonlijke telefonische intake. Daarin kijken we samen wat je wilt leren en of de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts bij je past. Als we van beide kanten ja zeggen, weet je dus zeker dat je goed zit.

## **3. Blended opzet op locatie én online**

Je krijgt in totaal 6,5 dagen training. Alle technieken die je leert, kun je zowel online gebruiken als in het zaaltje. Omdat het essentieel is dat je als trainer beide varianten beheerst, verzorgen we de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts blended. Concreet krijg je 4 hele dagen training op locatie, 3 dagdelen online training en 2 dagdelen masterclass via Zoom.

Je leert elke keer nieuwe aanpakken en technieken om je training te ontwerpen en goed uit te voeren. We zetten de nodige theorie kort op een rij en besteden het grootste deel van de tijd aan oefenen en feedback daarop. Je oefent met je eigen trainingsinhoud, zodat de stap naar je eigen praktijk klein is.

## **4. Zes maanden intensieve persoonlijke begeleiding**

Na elke trainingsdag van de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts pas je meteen toe wat je hebt geleerd. In een praktische opdracht werk je een onderdeel uit van een eigen training. Daarop krijg je elke keer uitgebreid persoonlijke feedback van één van de trainers. Of je reflecteert op een trainersvaardigheid, waarbij er steeds een trainer is die met je meedenkt. In totaal krijg je 8 keer feedback op een eigen uitwerking. Bovendien zijn de trainers tussendoor bereikbaar voor vragen die je hebt. Dat is fijn als je vastloopt of als je even wilt sparren.

## **5. Drie ervaren trainers: Jaco, Marleen en Daan**

De opleiding Trainersvaardigheden voor Experts wordt gegeven door Marleen de Bruijn, Daan Rookmaaker en Jaco Friedrich. We zijn experts in het helpen vertalen van jouw (complexe) inhoud in praktische en leuke trainingen. Je krijgt afwisselend training en feedback van ons alle drie, zodat je optimaal profiteert.

Bovendien krijg je zo meerdere rolmodellen te zien. We trainen allemaal met de methode van Karin de Galan én we hebben onze eigen unieke stijl. Dat maakt het gemakkelijker om zelf je eigen stijl verder te ontwikkelen.

## **6. Twee masterclasses**

Tijdens de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts geef je twee keer een volledig deel van de training die je ontwerpt; de masterclass. Daarin integreer je wat je tot dan toe geleerd hebt. Tijdens de masterclass werken we in kleinere groepen, zodat je veel persoonlijke aandacht krijgt. Je krijgt persoonlijke feedback en oogst elke keer wat je al beheerst en waaraan je nog kan werken.

## **7. Een eigen leeromgeving**

Je krijgt een heel jaar toegang tot een digitale leeromgeving met voorbeelden en extra uitleg over de theorie. Hierdoor kun je jezelf scherp houden en leer je de vaardigheden nóg beter toepassen.

Erkend diploma

Heb je alle trainingdagen gevolgd, alle opdrachten gemaakt, de leeromgeving 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 bovendien een vrijstelling voor de audit 'docent' bij het CRKBO.

## **Wat levert de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts op?**

### **Je maakt je trainingen praktijkgericht**

Je kunt meteen de aandacht van de deelnemers trekken en vasthouden. Doordat je concrete situaties uit hun praktijk gebruikt, maak je de stof herkenbaar. Met praktijkopdrachten maak je de vertaalslag van theorie naar concreet handelen.

### **Je kunt deelnemers motiveren en omgaan met weerstand**

Je weet hoe je deelnemers prikkelt en aanzet om actief mee te doen aan de training. Wanneer je weerstand krijgt, weet je hoe je die ombuigt zonder dat je je gedraagt als een juf of meester.

### **Je ontwerpt snel en effectief**

Doordat je snapt hoe mensen leren, kost de voorbereiding je minder tijd. Dankzij een goede start, herkenbare praktijkcases en afwisselende werkvormen bouw je een interactieve en uitdagende training op.

## Je maakt een goede diagnose van de leerbehoefte

Met het diagnoseschema stel je scherp vast wat de deelnemers te leren hebben. Daardoor ga je veel gericht te werk en maak je in trainingen onderscheid tussen need to know en nice to know.

## Je staat ontspannen voor de groep

Je laat de deelnemers effectief werken en je snapt hoe je hen hierbij kan ondersteunen. Schakelen in je rol is geen probleem: je gaat van deskundige naar procesbegeleider en weer terug. Lastige situaties brengen je niet meer van je stuk.

## Investing

Meedoen aan de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts vraagt een investering van € 3950. Wat krijg je daarvoor?

- 6,5 intensieve en hoogwaardige trainingsdagen: 4 trainingsdagen op locatie, 3 dagdelen training online en 2 dagdelen masterclass online.
- 3 ervaren trainers die met je meedenken.
- 6 maanden individuele begeleiding op je ontwerpen, je verslagen en je tussentijdse vragen.
- Ons eigen werkvormenboek met ruim 50 werkvormen waardoor je heel makkelijk kunt variëren in je training.
- Het checklistenboek vol checklisten die je houvast geven bij ontwerpen en begeleiden van alle werkvormen.
- 1 jaar lang toegang tot onze digitale leeromgeving die gevuld is met opnames waarin je ziet hoe de vaardigheden in de praktijk gaan. Ook zie je daarin extra uitleg over de theorie.
- Beoordeling van je portfolio en van de kennistoets en aanvragen van het SPHBO-diploma plus inschrijven in het register.
- 4 dagen verblijf in een trainingsaccommodatie met koffie, thee en lekkere lunch.

We brengen geen btw in rekening, want daarvan zijn we vrijgesteld.

## Praktische zaken

Tijdens de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts gebruik je het boek 'Van Deskundige naar Trainer' van Karin de Galan (2e editie, Thema, 2015). Je schaft het boek zelf aan, zodat je ze al voor de opleiding kunt lezen. Je kunt het boek hier bestellen.

# Programma Trainersvaardigheden voor Experts

## Dagdeel 1 en 2: hoe krijg je mensen mee?

- Trainingen ontwerpen met de glijbaan/trap
- Model glijbaan/trap met transfer
- Ontwerpen reflecterende start meerkeuzevraag

Opdracht 1: ontwerp meerkeuzevraag inclusief uitdagende introductie.

## Dagdeel 3 en 4: van ontdekken naar intrainen

- Begeleiden van de meerkeuzevraag
- Eenvoudige checklisten maken

Opdracht 2: ontwerp je checklist.

## Dagdeel 5: stap voor stap werken

- Oefeningen op de trap ontwerpen: programmeer op succes
- Focus in je nabespreking

Opdracht 3: maak je ontwerp inclusief transfer af.

## Dagdeel 6: hoe laat je de theorie landen?

- Uitleggen met impact
- Werkend principe, checklist en voorbeelden

Opdracht 4: maak opname van uitleg werkend principe inclusief visualisatie.

## Dagdeel 7: de groep laten kauwen

- Van ja maar naar discussie; omgaan met weerstand tegen de inhoud

## Dagdeel 8: masterclass in groepen van 4 deelnemers

- Integratie van wat je tot nu toe geleerd hebt in groepen van 4 deelnemers

Opdracht 5: maak een kort reflectieverslag van de vaardigheid waarmee je hebt geoefend.

Opdracht 6: praktijk observatie bij een mededeelnemer.

## Dagdeel 9 en 10: werken met cases uit de groep op de glijbaan

- Ontdekkende demo
- Uitdagend starten met casus uit de groep
- Introduceren

Opdracht 7: bekijk demo van ontwerpen in sneltreinvaart en maak ontwerp II.

## Dagdeel 11: masterclass in groepen van 4 deelnemers

- Integratie van wat je tot nu toe geleerd hebt in groepen van 4 deelnemers

Optioneel: maak een kort reflectieverslag van de vaardigheid waarmee je hebt geoefend.

## Dagdeel 12 en 13: Contact en contract bij de start

- Het eerste half uur van je training
- Omgaan met gedoe bij de start
- Afronding opleiding met borrel

Opdracht 8: rond je portfolio af.

## 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 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.

# Trainersvaardigheden voor Experts of Train de communicatie-trainer

We bieden drie langere opleidingen aan: de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts en twee varianten voor communicatietrainers. Hieronder kun je lezen welke opleiding voor jou geschikt is.

## Overeenkomst: basis in didactiek en groepsprocessen

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

## Verschil: communicatievaardigheden of andere inhoud?

De opleiding Trainersvaardigheden voor Experts is bedoeld voor iedereen die een inhoud traint, waarbij je geen rollenspellen nodig hebt 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? Het gaat dus niet om communicatievaardigheden in een gesprek maar om andere vaardigheden.

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

Trainersvaardigheden voor Experts	Vakopleiding train de trainer Didactisch Meesterschap
Inhoudelijke onderwerpen, geen gesprekken oefenen in de training	Communicatievaardigheden, rollenspellen
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>	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>

## Twijfel je omdat je zowel inhoud als communicatievaardigheden traint?

Overleg dan met ons wat je het best kunt doen.

## Intake

We streven naar een goede match tussen jouw vraag en ons aanbod en daarom vinden we een zorgvuldige intake belangrijk. Denk je erover om je in te schrijven voor de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts? 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 één van de drie trainers 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 looptijd van de opleiding kun je in je eigen praktijk 3 tot 4 keer een (stuk van) een training geven. Dan leer je namelijk 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 trainers' en hebt het boek 'Van Deskundige naar Trainer' gelezen.
- Je geeft prioriteit aan de opleiding en je kunt alle dagen aanwezig zijn.

### 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 veel 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 kunt met de opleiding een erkend post-HBO diploma halen.
- Je krijgt 6 maanden intensieve begeleiding van 3 ervaren trainers: Jaco Friedrich, Daan Rookmaaker en Marleen de Bruijn.

## Toepassen in de praktijk

De opleiding Trainersvaardigheden voor Experts heeft het meest effect als je het geleerde meteen toepast in de praktijk. Daarom raden we je aan tijdens de opleiding 1 keer per maand te gaan trainen.

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

### 1. Loop mee

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 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 drie mensen en je kunt al aan de slag.

## De drempel over

De eerste keer trainen is altijd spannend. Plan je eerste training daarom kort na het 5<sup>e</sup> dagdeel. Tijdens die eerste 5 dagdelen 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.

- Kies 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 het 5<sup>e</sup> dagdeel heb je voldoende in huis om aan de slag te gaan. 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.

# 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.

Periode	Kosten
tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs
tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs

tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs
minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs
bij tussentijdse beëindiging	50% van de overeengekomen prijs + de kosten voor de gevolgte dagen (maar nooit meer dan 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](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 uitsluitel 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, oktober 2021

## 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 Hosted;
- Onze nieuwsbrievenverzender LaPosta.

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.

Wageningen, oktober 2021