

Algemene voorwaarden Source Leadership

1. Algemeen

- Daar waar in deze algemene voorwaarden Source Leadership wordt genoemd wordt bedoeld de rechtspersonen Source Leadership B.V. (KvK 30250864) en Source Leadership Opleidingen VoF (KvK 52867501).
- Vanuit Source Leadership B.V. wordt de volgende dienstverlening verzorgd:
 - Individuele Leiderschap coaching;
 - Team Ontwikkeling;
 - In-company Leiderschapsprogramma's.
- Vanuit Source Leadership VoF wordt de volgende dienstverlening verzorgd:
 - Kort beroepsonderwijs
 - Open Opleidingsprogramma's
- In deze algemene voorwaarden worden alle hierboven benoemde diensten samengevat onder het begrip 'Dienstverlening'.
- Onze Dienstverlening wordt verzorgd volgens de standaarden van kwaliteit en integriteit die de docenten, trainers en coaches van Source Leadership ter beschikking staan en conform de richtlijnen vanuit de beroepsorganisaties waar de docenten van Source Leadership bij zijn aangesloten.
- Deelnemers kunnen altijd vooraf, tijdens en na onze dienstverlening informatie inwinnen of overleggen.
- Deelnemers zijn verantwoordelijk voor hun eigen welzijn.

2. Definities

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Source Leadership en de afnemer van onze diensten (hierna te noemen: 'Deelnemer' en/of 'Opdrachtgever').
- Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk gebruik maakt van onze diensten.
- Onder Opdrachtgever wordt verstaan de vertegenwoordiger van de organisatie waartoe de Deelnemer behoort.

3. Totstandkoming overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand door ondertekening door Deelnemer en/of Opdrachtgever van het inschrijvingsformulier (in geval van open opleidingsprogramma's) en/of de opdrachtbevestiging (in geval van alle andere dienstverlening).
- Een aanmelding voor een open opleidingsprogramma is definitief wanneer de Deelnemer een (digitale) ontvangstbevestiging van Source Leadership Opleidingen heeft ontvangen.
- De overeenkomst voor andere dienstverlening is definitief na ondertekening van de opdrachtbevestiging.

4. Annulering, facturering en betaling

- De afspraken over annulering, facturering en betaling van de dienstverlening van Source Leadership worden per opdracht vastgelegd in de hierboven benoemde opdrachtbevestiging. Voor open opleidingsprogramma's zijn deze afspraken vastgelegd in artikel 5 t/m 8 van deze algemene voorwaarden.

5. Wachtlijst (Open Opleidingsprogramma's)

- Is op het moment van de aanmelding een open opleidingsprogramma volgeboekt, dan wordt de Deelnemer op een wachtlijst geplaatst. De Deelnemer krijgt hiervan digitaal bericht.
- Zodra er een plaats vrijkomt, wordt de eerste op de wachtlijst geplaatste benaderd.

6. Afbreken en annuleren van de opleiding of opleidingsblokken (Open Opleidingsprogramma's)

- Een opleiding kan alleen als geheel gevolgd worden.
- Een gemist blok kan in alleen in situaties van overmacht en na overleg met Source Leadership Opleidingen in een volgende opleiding worden ingehaald, mits er plaats is.
- Bij afbreken van een opleiding op initiatief van de Deelnemer, blijft het volledige opleidingsgeld verschuldigd.
- Bij afbreken van een opleiding door de Deelnemer, op initiatief van Source Leadership Opleidingen, worden de resterende opleidingskosten en kosten van overnachting en verblijf naar rato van het aantal niet gevolgde blokken aan de Deelnemer terugbetaald.
- De opleiding wordt altijd gegeven door de vaste docent Wim Bierman of Oscar David. In sommige opleidingen worden externe docenten ingehuurd die voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als de vaste docenten. Source Leadership Opleidingen heeft bij verhindering door ziekte of door andere situaties van overmacht het recht om een vervangende docent aan te stellen of het betreffende opleidingsblok te verplaatsen.

7. Annulering opleiding (Open Opleidingsprogramma's)

- Deelnemer heeft gedurende 14 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van reden kosteloos te ontbinden.
- Bij annulering door Deelnemer tot 21 kalenderdagen voor het begin van de opleiding krijgt de deelnemer de opleidingskosten terug, verminderd met 10%.
- Bij annulering door Deelnemer binnen 21 kalenderdagen voor de opleiding betaalt de deelnemer 30% van de opleidingskosten.
- Source Leadership Opleidingen heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - de Opleiding te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de deelnemer recht heeft op terugbetaling van het volledige door de Deelnemer aan Source Leadership Opleidingen betaalde bedrag.
- Bij opgaaf door werkgever is het mogelijk dat de werkgever de plaats in de opleiding laat in nemen door een andere deelnemer. Mits deze deelnemer voldoet aan de voorwaarden voor deelname.

8. Betalingen (Open Opleidingsprogramma's)

- Source Leadership Opleidingen brengt de deelnamekosten in rekening door middel van een factuur.
- De deelnamekosten worden op de factuur aangegeven en bestaan uit:
 - Opleidingskosten
 - Kosten voor overnachting en verblijf
- Het totale factuurbedrag dient uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de opleiding betaald te zijn. Indien niet aan deze verplichting is voldaan, is Source Leadership Opleidingen bevoegd de deelnemer de toegang tot de opleiding te ontzeggen
- Gespreide betaling is in overleg mogelijk. Gespreide betaling ontslaat Deelnemer niet van de verplichting de volledige opleidingskosten en kosten voor overnachting en verblijf te voldoen. Aan gespreide betaling zijn geen extra kosten verbonden.
- Bij betaling door een derde, blijft de Deelnemer zelfverantwoordelijk dat het volledige bedrag betaald wordt.
- Bij de opleiding zijn koffie, thee, lunch inbegrepen.
- Cursusmateriaal is bij de opleidingskosten inbegrepen.

9. Eigendom

- Het auteursrecht op de door Source Leadership uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, handboeken, sheets, stencils, syllabi en welke andere in de training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij Source Leadership, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.
- Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Source Leadership zullen door de Deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd. Ook het

auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Source Leadership berust uitsluitend bij het Source Leadership.

- Het verstrekte cursusmateriaal blijft in het bezit van de Deelnemer.

10. Privacy

- Bescherming van de privacy van de Deelnemer is voor ons een vanzelfsprekende zaak. Persoonlijke gegevens worden dan ook door Source Leadership met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld en naar beste kunnen beveiligd.
- Wanneer u zich aanmeldt voor een van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens te verstrekken. Deze gegevens worden gebruikt om de dienst uit te kunnen voeren.
- In het kader van onze dienstverlening leggen wij contactgegevens, gegevens over betalingen en factuurgegevens vast. Source Leadership gebruikt deze gegevens voor de uitvoering en de afhandeling van de betreffende overeenkomst. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde IT-systemen en wij stellen deze gegevens nooit ter beschikking aan derden. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.
- Wanneer u e-mail of andere berichten naar ons verzendt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde IT-systemen van Source Leadership. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.
- Onze website www.source-leadership.nl maakt gebruik van "cookies" (tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst) om de websites te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van de websites kan worden overgebracht naar eigen beveiligde IT-systemen van Source Leadership. Wij gebruiken deze informatie om bij te houden hoe de websites worden gebruikt, om rapporten over de website-activiteit op te stellen en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik.
- We verzamelen of gebruiken geen informatie voor andere doeleinden dan de doeleinden die worden beschreven in dit privacybeleid tenzij we van tevoren uw toestemming hiervoor hebben verkregen.
- De informatie wordt niet met derden gedeeld. Onze partners en associate partners zijn verplicht om de strikte vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.
- Wij bieden alle deelnemers de mogelijkheid tot het inzien, veranderen, of verwijderen van alle persoonlijke informatie die op moment aan ons is verstrekt.
- Om uw gegevens uit ons bestand te laten verwijderen kunt u een e-mail sturen naar mail@source-leadership.nl. De gegevens zullen dan zo snel mogelijk uit ons bestand worden verwijderd.

11. Vertrouwelijkheid

- Alle informatie die door of over deelnemers of cliënten verstrekt wordt, vooraf of tijdens de cursus/sessies en waarvan verwacht kan worden dat deze informatie vertrouwelijk van aard is wordt door Source Leadership, haar medewerkers en de docenten vertrouwelijk mee omgegaan.

Klachtenregeling Source Leadership

Doelstelling

Bewaken van de kwaliteit van onze dienstverlening door een zorgvuldige omgang met de Deelnemer zodat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een onze dienstverlening kan wenden tot een klachtencommissie indien en nadat bespreking van zijn/haar onvrede met de uitvoerende trainer/coach/opleider van Source Leadership niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Algemeen

- Daar waar in deze klachtenregeling Source Leadership wordt genoemd wordt bedoeld de rechtspersonen Source Leadership B.V. (KvK 30250864) en Source Leadership Opleidingen VoF (KvK 52867501).
- Vanuit Source Leadership B.V. wordt de volgende dienstverlening verzorgd:
 - Individuele Leiderschap coaching;
 - Team Ontwikkeling;
 - In-company Leiderschapsprogramma's.
- Vanuit Source Leadership VoF wordt de volgende dienstverlening verzorgd:
 - Kort beroepsonderwijs
 - Open Opleidingsprogramma's
- In deze klachtenregeling worden alle hierboven benoemde diensten samengevat onder het begrip 'Dienstverlening'.

Artikel 2 Begrippen

- Deelnemer
Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk gebruik maakt van onze diensten.
- Klachtencommissie
De klachtencommissie van Source Leadership Opleidingen inzake cursussen, trainingen, opleidingen.
- Directeur
Een van de directeurs van Source Leadership
- Dienstverlening
De in artikel 1 van de klachtenregeling gedefinieerde dienstverlening
- Trainer/coach/opleider
De persoon die in opdracht van Source Leadership (onderdelen van) onze dienstverlening uitvoert.
- Klacht
Iedere schriftelijke uiting van onvrede over onze gericht aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
- Klager
Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 3 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en/of de opdrachtgever van de deelnemer, kan tot drie maanden na afronding van onze dienstverlening een schriftelijke klacht over de uitvoering van onze dienstverlening indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 4 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van

Source Leadership (onderdelen van) de dienstverlening heeft uitgevoerd en een van de directeurs van Source Leadership Opleidingen.

2. Laatstgenoemde is niet diegene die de (onderdelen van) dienstverlening heeft uitgevoerd.
3. Indien laatstgenoemde wel diegene is die de dienstverlening heeft uitgevoerd, of indien de klacht betrekking heeft op de twee directeurs van Source Leadership Opleidingen in hun hoedanigheid van trainer/coach/opleider, dan wordt procedure van artikel 6 nog steeds gevolgd maar kan aanvullend en direct gebruik worden gemaakt van het inschakelen van een onafhankelijke derde partij (artikel 6.6)
4. De klachtencommissie onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 6 beschreven klachtprocedure.

Artikel 5 Taak van de Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

Artikel 6 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Source Leadership is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Source Leadership (onderdelen van) de dienstverlening heeft uitgevoerd een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/coach/opleider zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Source Leadership: mr. E. Hammerstein. In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 7 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerdergenoemde onafhankelijke derde (artikel 6.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 8 Reactie directeur

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken trainer/coach/opleider.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/coach/opleider de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken trainer/coach/opleider verstuurd.