

Studeren bij BGL

Versie 2022



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Kennismaken met BGL	3
1.2	Met wie heeft u te maken?	4
1.2.1	Directie	4
1.2.2	Backoffice	4
1.2.3	Coördinatoren	4
1.2.6	Het team van trainers/docenten en begeleiders	6
2	In- en uitschrijving	6
2.1	Eisen vooropleiding	6
2.2	Inschrijfprocedure	6
2.3	Opleidingsgerelateerde kosten	6
2.4	Betalingsvoorwaarden	7
2.5	Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO)	7
2.6	Annulering, beëindiging, studiestop	7
2.7	Vrijstelling	8
3	Klachtenregeling	9
4	Waarborgen privacy	9
5	Algemene opleidingszaken	10
5.1	Studiemateriaal	10
5.2	Leeromgeving	10
5.3	Presentielijsten	10
5.4	Copyright	11
5.5	Gebruik (audiovisuele) middelen	11
5.6	Evaluatie	11
6	Leslocaties	11
7	Opmerkingen en aanvullingen	11

1 Inleiding

Voor je ligt de brochure “Studeren bij BGL”. Deze brochure is bestemd voor studenten die een opleiding (gaan) volgen bij BGL. In deze brochure vertellen we het een ander over onze activiteiten, visie, uitgangspunten, de spelregels die we hanteren en over de mensen achter de schermen bij BGL. Deze informatie is voor alle studenten gelijk.

Specifieke informatie over een opleiding is terug te vinden in de studiewijzer. Deze studiewijzer wordt geplaatst in de digitale leeromgeving. Iedere student ontvangt bij aanvang van de opleiding een inlogcode. De opleidingsbrochure is een verkorte versie van de studiewijzer en deze kun je terug vinden op onze voor iedereen toegankelijke [website](#).

1.1 Kennismaking met BGL

Dit zijn wij

BGL ondersteunt mensen en organisaties bij hun ontwikkeling. Op laagdrempelige wijze bieden we kwalitatief hoogwaardige opleidingen, bedrijfstrainingen en integrale advies- en ontwikkeltrajecten.

Onze aanpak is praktijkgericht en ervaringsgericht. Theoretische en methodische kennis wordt direct gekoppeld aan de praktijk van het zelf doen en zelf ervaren. De rode draad binnen onze activiteiten wordt gevormd door zelfonderzoek. Inzicht in de eigen natuurlijke reactiepatronen is immers wezenlijk voor het ontwikkelen van een adequate professionele grondhouding. Het welbevinden en de betrokkenheid van onze klanten vormen de basis voor een optimaal leerklimaat.

Ruim 30 jaar volgen wij maatschappelijke ontwikkelingen op de voet. De maatschappij verandert, en daarmee ook de ontwikkelbehoeften van mensen en organisaties. Ons aanbod groeit mee met actuele wensen en behoeften van mensen die zich willen ontplooiën en organisaties die zich willen verbeteren. Met onze jarenlange ervaring en een stevige dosis realiteitszin weten we precies waar behoefte aan is. Met als resultaat een breed aanbod van opleidingen, bedrijfstrainingen en vormen van individuele begeleiding. Daar waar nodig op maat gemaakt.

Hier staan we voor

Onze visie is dat ontwikkeling de basis vormt voor persoonlijk geluk en zakelijk succes. We coachen op persoonlijke ontwikkeling, werken aan praktische vaardigheden en helpen u uw (verborgen) talenten aan te spreken. Deze intensieve persoonlijke begeleiding brengt diepgang en kwaliteit in uw ontwikkelingsproces. Met onze niet alledaagse benaderingswijze prikkelen we u om op een andere manier naar uzelf, uw omgeving en vraagstukken te kijken. Zo kunt u elke nieuwe ervaring altijd toepassen in de praktijk van alledag.

Dit maakt ons anders

Wij hechten sterk aan een aantal in de praktijk beproefde basiswaarden. Het zijn de kwaliteitseisen voor al onze activiteiten. U vindt ze terug in:

- een open, **persoonlijke benadering**: respect voor de eigenheid van ieder individu staat centraal;
- een **flexibele grondhouding**: het gaat om het vergroten van de keuzemogelijkheden, zodat effectief inspelen op veranderingen mogelijk is;
- een **dynamisch innovatieve aanpak**: we stimuleren het nemen van initiatief en het betreden van ongebaande paden en het is een uitdaging om zaken net even anders te benaderen;
- een werkwijze die gericht is op **samenwerking**: met gedeelde verantwoordelijkheid wordt gewerkt aan resultaat en ieders inbreng en kwaliteiten worden optimaal benut.

Wilt u meer weten over BGL, onze visie, aanpak en opleidingen? Kijk dan op onze [website](#).

We zijn telefonisch bereikbaar via (023) 5556755. Mailen kan ook: info@bgl.nl

1.2 Met wie heeft u te maken?

1.2.1 Directie

Petra Janzweerd is verantwoordelijk voor de algemene leiding.

Petra is sinds 1994 verbonden aan BGL als directeur/eigenaar en eindverantwoordelijk voor het beleid bij BGL. Zij wordt in haar taken ondersteund door de algemeen coördinator, de opleidingscoördinatoren en de medewerkers van de backoffice.

In haar werkzaamheden richt zij zich op het aansturen van de teams en backoffice, de vernieuwing van de bestaande opleidingscurricula, het ontwikkelen van nieuwe opleidingen en trainingen, de werving en selectie van trainers, de acquisitie van maatwerktrajecten en het vormgeven van het marketing- en reclamebeleid.

Het ontwikkelen van mensen en organisaties is haar grote passie. Zij is ervan overtuigd dat werken aan zelfontwikkeling in verbondenheid met anderen de basis vormt voor persoonlijk geluk en maatschappelijk succes. van haar favoriete uitspraken in dit kader is: "Een wijde blik verruimt het denken."

Petra is tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 023 5556755. Haar e-mailadres is petra.janzweerd@bgl.nl

1.2.2 Backoffice

De backoffice bestaat fulltime medewerkers, die van maandag tot en met vrijdag van 09.00-17.30 uur bereikbaar zijn via 023-5556755. Mailen kan ook via info@bgl.nl.

De backoffice verzorgt alle (financieel) administratieve taken en logistiek die nodig is om de opleidingen op tijd van start te kunnen laten gaan. Bij hen kan men onder meer terecht met vragen over een (vervolg)studie, de studievoortgang, het rooster, ziekte-/vakantiemeldingen, vragen over de betaling etc. Specifieke (inhoudelijke) vragen spelen zij door aan de daarvoor aangewezen persoon, (bijv. de opleidingscoördinator, dagtrainer of begeleider).

1.2.3 Coördinatoren

Opleidingscoördinatoren

De praktische coördinatie van de opleidingen ligt grotendeels in handen van de backoffice. De verschillende opleidingsteams hebben een coördinator aangewezen, die in samenwerking met andere teamleden een aantal taken op zich heeft genomen: het verzorgen van voorlichtingen, het organiseren van vergaderingen, het beantwoorden van vragen van trainers, begeleiders en studenten (als deze niet door de trainers/begeleiders beantwoord kunnen worden). Vanwege de omvang van de opleidingstak zijn voor de opleiding Coach/Counselor met specialisaties locatiecoördinatoren aangesteld.

De **algemeen coördinator** (Karin Nieborg) is samen met de directeur (Petra Janzweerd) en een **opleidingscommissie van experts** verantwoordelijk voor de inhoudelijke en organisatorische aansturing van de Brede coachopleiding met specialisaties en de therapeutische beroepsopleidingen, het aanstellen en begeleiden van de trainers, supervisors en leertherapeuten en het uitzetten en bewaken van de rode draad in de opleiding. Tevens is de algemeen coördinator aanspreekpunt voor de locatiecoördinatoren.

De **locatiecoördinator** is het aanspreekpunt voor het team van trainers, supervisors en leertherapeuten van de betreffende locatie. Ook beantwoordt de locatiecoördinator vragen van studenten die niet door het team beantwoord kunnen worden.

Coördinator leertherapeuten

In de Coach/counselor opleiding met specialisatie en therapeutische verdiepingen is leertherapie een verplicht onderdeel. De coördinator organiseert tweemaal per jaar een bijeenkomst voor leertherapeuten, waarin de leertherapeuten op de hoogte worden gesteld van recente ontwikkelingen in de opleidingen en waarin zij elkaar casuïstiek voorleggen uit hun praktijk als leertherapeut.

De leertherapeuten worden door de coördinator i.s.m. de algemeen coördinator geselecteerd. Ervaring, bekendheid met de werkwijze binnen de opleidingen van BGL en landelijke spreiding zijn belangrijke selectiecriteria. Omdat in veel opleidingen ook wordt gewerkt met groepsgewijze leertherapie, moet de leertherapeut tevens in staat zijn om groepsprocessen op adequate wijze te begeleiden.

Coördinator supervisors

In de opleiding Coach/counselor en therapeutische verdiepingen worden de supervisors inhoudelijk aangestuurd door een coördinator, een gecertificeerd supervisor uit het team.

De coördinator monitort de kwaliteitsontwikkeling van de supervisors door twee maal per jaar een bijeenkomst te organiseren, waarin belangrijke thema's die betrekking hebben op supervisie worden uitgediept. Verder volgt de coördinator de schriftelijke terugkoppeling die de supervisors geven aan hun studenten (e-coaching) en dient zij als aanspreekpunt bij inhoudelijke vragen.

De supervisors worden door de coördinator in samenspraak met algemeen coördinatoren geselecteerd. Ervaring, bekendheid met de inhoud van en werkwijze binnen de opleidingen van BGL en landelijke spreiding zijn belangrijke selectiecriteria. Omdat in de opleidingen ook wordt gewerkt met groepsgewijze supervisie, moet de supervisor tevens in staat zijn om groepsprocessen op adequate wijze te begeleiden.

Overzicht coördinatoren Brede coachopleiding en Therapeutische verdiepingen

Karin Nieborg	Algemeen coördinator en locatiecoördinator Coach/Counselorcoachopleiding met specialisaties in Hoofddorp, Coördinator Therapeutische verdiepingen Telefoon: 023-5556755, 06-20566246 E-mail: karin.nieborg@bgl.nl
Edith Spierings	Locatiecoördinator Coach/Counselor opleiding met specialisaties in Doorn Telefoon: 06-54966500 E-mail: e.spierings@in-focuscoaching.nl
Sherida Heilbron	Locatiecoördinator studentenzaken Coach/Counselor opleiding met specialisaties in Eindhoven Telefoon: 06-25088655 E-mail: info@heilbroncoaching.nl
Marian Verschuren	Coördinator leertherapeuten Telefoon: 06-28830163 E-mail: info@mhdeessentie.nl
Margot Clausing	Coördinator supervisors Coach/Counselor coachopleiding, Therapeutische verdiepingen Telefoon: 06-20685495 E-mail: info@margotclausing.nl

Overzicht coördinatoren cluster Coaching – Training

Yvonne Veenendaal	coördinator Opleiding tot Coach Foundation, Coach Practitioner, Teamcoach Telefoon: 06-33309132 E-mail: y.veenendaal@humaninteract.nl
Peter Jansen	coördinator Opleiding tot Loopbaanprofessionals Telefoon: 06-20741652 E-mail: peter.jansen@life-changes.nl
Peter Gossen	Opleidingscoördinator Opleiding tot Trainer Telefoon: 06-12797369 E-mail: gosse.960@hotmail.com

1.2.6 Het team van trainers en begeleiders

De trainers en begeleiders van BGL zijn vakbekwame mensen afkomstig uit verschillende vakdisciplines o.a. (ortho)pedagogie, psychologie, maatschappelijk werk, jeugdwerk, onderwijs en hebben verschillende specialisaties: kinder- en jeugdtherapie, integratieve psychotherapie, gezins- en relatietherapie, NLP etc.

Vanuit hun jarenlange ervaring verrijken zij de bijeenkomsten met veel praktijkvoorbeelden en deskundige adviezen. Met elkaar hebben zij ervoor gezorgd dat de opleidingen niet alleen inhoudelijk boeiend en leerzaam zijn, maar ook dat de aangeboden stof op didactisch verantwoorde wijze wordt overgebracht en dat studenten zorgvuldig begeleid worden in hun leerproces.

U vindt een [profielomschrijving van de trainers en begeleiders](#) op onze website.

2 In – en uitschrijving

2.1 Eisen vooropleiding

Als student heeft u een (relevante) HBO- of Academische opleiding gevolgd en succesvol afgesloten. Indien u je niet beschikt over de vooropleiding, maar via bij- en nascholing en werkervaring kunt aantonen dat je je inmiddels op dit niveau hebt ontwikkeld en voldoende affiniteit met het werkveld hebt, is instroom mogelijk.

2.2 Inschrijfprocedure

Inschrijving voor een opleidingsactiviteit geschiedt via het kopje '[online inschrijven](#)' op de homepage van onze website. Je vult het inschrijfformulier en intakeformulier in en voegt een recent CV bij. De backoffice ontvangt deze formulieren direct via de mail en je ontvangt een kopie van deze formulieren op het door jou aangegeven e-mailadres. Ook kan je worden gevraagd een kopie van relevante diploma's, certificaten en getuigschriften aan ons te overleggen.

Na ontvangst van deze formulieren wordt nagegaan of je voldoet aan de toelatingscriteria. Er wordt gekeken naar het opleidingsniveau (HBO/WO), relevante werkervaring, motivatie en naar opmerkelijkheden op het intakeformulier. Mochten er naar aanleiding van de toegestuurde gegevens nog vragen zijn, dan wordt telefonisch contact met je opgenomen. Het kan ook zijn dat je door ons wordt uitgenodigd voor een gesprek met de (opleidings)coördinator.

Na akkoord bevinding ontvang je binnen 7 werkdagen een bevestiging van je inschrijving. De opleidingsactiviteit start onder voorbehoud van voldoende deelnemers. Hierover ontvang je uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de opleiding/training bericht.

Bij voldoende deelnemers ontvang je ongeveer 14 dagen voor de startdatum de exacte gegevens over locatie en tijden. Het rooster, de deelnemerslijst, de boekenlijst, de studiewijzer en overig lesmateriaal worden op de digitale leeromgeving geplaatst. Ook ontvang je van ons per mail de inlogcode waarmee je je toegang kunt verschaffen tot onze digitale leeromgeving.

Je kunt op het inschrijfformulier een voorbehoud maken, bijvoorbeeld van financiering. Er wordt dan een plaats in de opleiding gereserveerd. Als het aantal aanmeldingen het maximum heeft bereikt, wordt er contact met je opgenomen en gevraagd of je jouw voorlopige inschrijving definitief wilt maken. Onze opleidingen starten in de regel met minimaal 8 en maximaal 14 deelnemers.

2.3 Opleidingsgerelateerde kosten

Het kostenplaatje is terug te vinden op onze website bij de desbetreffende opleiding/training onder het kopje 'Kosten'. Op het lesgeld wordt geen BTW in rekening gebracht. De kosten van de opleiding zijn inclusief arrangement en de aan het programma verbonden begeleidingskosten. Het lesmateriaal is deels in de vorm van digitale hand-outs en formats in de leeromgeving. De kosten voor de verplichte literatuur zijn niet inbegrepen bij het opleidingsbedrag. Je dient de literatuur zelf aan te schaffen.

Je ontvangt na toelating tot de opleiding/training een factuur voor het lesgeld op het opgegeven factuuradres. Je kunt het bedrag in één keer of in 5 termijnen betalen. Bij betaling in termijnen wordt € 100,- extra kosten berekend. Betaling door particulieren, zowel in één keer als in termijnen, kan alleen door middel van het afgeven van een automatische machtiging. Deze maakt onderdeel uit van het deelnameformulier. Bij betaling door de werkgever, ontvangt deze een factuur. Het lesgeld of eerste termijnbedrag dient voor de aanvang van de opleiding betaald te zijn. Wij hanteren de [Algemene Voorwaarden consumenten van de NRTO](#). In paragraaf 2.4 en 2.6 en hoofdstuk 3 van dit document worden een tweetal onderwerpen die corresponderen met artikelen uit de Algemene Voorwaarden consumenten NRTO expliciet aan de orde gesteld.

Het kan voorkomen dat je niet voldoende voortgang maakt tijdens de opleiding en extra begeleiding behoeft om alsnog voldoende resultaat te boeken. Je kunt dan via de begeleider het (dwingende) advies krijgen om extra supervisie of leertherapie in te kopen. In het eerste geval gaat het om extra ondersteuning bij de uitvoering van praktijktrajecten, in het tweede geval gaat het om reflectie op uw eigen handelen in relatie tot het ontwikkelen van een professionele beroepshouding. Voor het inkopen van extra begeleiding geldt het studententarief van € 100,-.

2.4 Betalingsvoorwaarden

Betaling van de overeengekomen prijs voor de educatieve dienst dient binnen 30 dagen na factuurdatum, maar in ieder geval tien werkdagen voor de aanvang van de educatieve dienst plaats te vinden door middel van een automatische incasso of door een storting/overmaking op een door BGL aan te wijzen bankrekening. De valutadag op de bankafschriften van BGL wordt als betalingsdag aangemerkt.

Indien betaling niet binnen de hierboven vermelde termijn heeft plaatsgevonden, wordt een betalingsherinnering verzonden en krijg je alsnog de gelegenheid binnen 14 dagen aan de betalingsverplichting te voldoen. Blijft de betaling dan alsnog uit, dan ben je de wettelijke rente verschuldigd over het open staande bedrag. Ook kunnen gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht. Deze bedragen maximaal 15% over het openstaande bedrag tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil zal het in rekening brengen van rente en incassokosten worden opgeschort. (Zie ook artikel 10 Algemene Voorwaarden Consumenten NRTO).

2.5 Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO)

BGL & partners is opgenomen in het [Centraal Register Kort Beroepsonderwijs \(CRKBO\)](#) en valt hiermee onder de wettelijke vrijstelling voor BTW. Dit houdt in dat voor verrichte werkzaamheden geen BTW in rekening gebracht kan worden.

2.6 Annulering, beëindiging, studiestop

Annulering inschrijving

Vanaf de dag van uw definitieve inschrijving heb je recht op een wettelijke bedenktijd van 14 werkdagen. Je kunt geen beroep op de bedenktijd doen als je voor het einde van de bedenktijd gebruik hebt gemaakt van ons studiemateriaal of training/begeleiding hebt genoten. De annulering kun je per e-mail verzenden naar info@bgl.nl onder vermelding van je naam, adresgegevens, opleidingsnummer en eventueel factuurnummer.

Indien de annulering van de inschrijving na de wettelijke bedenktijd plaatsvindt, geldt het volgende:

- tot twee maanden voor aanvang van de opleidingsactiviteit ben je 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-.
- tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de opleidingsactiviteit ben je 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-.
- Tussen één maand en veertien dagen voor aanvang van de opleidingsactiviteit ben je 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-.
- Bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van de opleidingsactiviteit ben je de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.

(Zie ook artikel 5 Algemene Voorwaarden consumenten NRTO).

Uitschrijving en – indien van toepassing - restitutie van het betaalde lesgeld vindt binnen 30 dagen na uw annulering plaats.

Beëindiging opleiding of studiestop

Het kan voorkomen dat je gedurende de opleiding gedwongen wordt, je gedwongen ziet, te stoppen met de opleiding. Dit kan om verschillende redenen bijvoorbeeld:

Veranderende privéomstandigheden

Er is sprake van ziekte van jezelf en/of iemand in je naaste omgeving, ontslag, verandering van baan e.d. Mocht je in deze omstandigheden verkeren en wil je tijdelijk stoppen met de opleiding, dan dien je dat schriftelijk te melden met opgaaf van reden. Je kunt een studiestop inlassen van maximaal een jaar. In deze en vergelijkbare voorkomende omstandigheden ben je ten alle tijden verplicht de financiële verplichtingen na te komen. Dit betekent dat je het gehele cursusgeld dient te betalen. Mocht dit al voldaan zijn, dan zal geen restitutie plaatsvinden. Als je binnen de gestelde termijn de studie opnieuw wilt oppakken vanaf het punt waarop je gestopt bent, dan is dat mogelijk. Let wel: aan instromen na een studiestop gaat altijd een POOP-gesprek vooraf. Voor dit gesprek zijn kosten verschuldigd à € 100,-. Indien je na de gestelde termijn de opleiding niet wilt hervatten, leidt dit niet tot restitutie van het verschuldigde bedrag of het vervallen van de betaalplicht, behalve de prijs voor niet geleverd lesmateriaal (indien van toepassing).

U voldoet niet aan de gestelde eisen

Het kan voorkomen dat gedurende het opleidingstraject blijkt dat je niet of onvoldoende voldoet aan de in de opleiding gestelde eisen zoals verwoord in de studiewijzer en/of in de hand-out Beroepsprofiel en leerdoelen. In dit geval kom je niet in aanmerking voor diplomering, ondanks de tijdens de opleiding genoten begeleiding en ondanks het feit dat je op basis van genoten vooropleidingen, achtergrond en intake daartoe wel in staat werd geacht.

Als je niet voldoet aan de gestelde eisen, zal dat je dat zowel in een persoonlijk gesprek als op schrift worden medegedeeld. In eerste instantie wordt een verbetertraject ingezet, mogelijk zijn daar extra kosten aan verbonden. Indien het gewenste resultaat uitblijft, kun je gesommeerd worden de opleiding te verlaten.

Bij verwijdering uit de opleiding worden de volgende betalingspercentages gehanteerd:

- tot 25% van de lesdagen gevolgd, dan is de student verplicht 50% van het lesgeld te betalen.
- tot 50% van de lesdagen gevolgd, dan is de student verplicht 75% van het lesgeld te betalen.
- meer dan 50% van de lesdagen gevolgd, dan is de student verplicht 100% van het lesgeld te voldoen.

Door BGL te restitueren lesgeld worden nadat hierover een schriftelijke afspraak is gemaakt binnen 30 dagen terugbetaald. Bij gebreke hiervan is BGL zonder dat daartoe enige aanmaning vereist is, in verzuim.

2.7 Vrijstelling

Vrijstellingen op basis van eerder gevolgde opleidingen of trainingen zijn bespreekbaar. Je neemt contact op met de coördinator van de opleiding en maakt een afspraak voor een intakegesprek. In dit gesprek dient je bescheiden te kunnen overleggen van gevolgde opleidingsprogramma's op basis waarvan de vrijstelling verleend zou kunnen worden.

In sommige gevallen word je gevraagd een assessment te doen, waarin je laat zien over bepaalde competenties te beschikken. Er kan gewerkt worden met beeldopnames, gemaakt in de eigen praktijk, of met een praktijksessie die ter plekke wordt uitgevoerd. De resultaten worden besproken met en beoordeeld door de assessoren. De assessoren zijn trainers uit het opleidingsteam. Je ontvangt hiervoor vooraf een offerte met daarin een kostenoverzicht. Voor de lessen/activiteiten waarvoor vrijstelling wordt verleend, wordt een financiële compensatie toegekend. Je ontvangt hiervan vooraf een overzicht op schrift.

3 Klachtenregeling

De medewerkers, docenten en begeleiders van BGL streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in al hun werkzaamheden. Het inschrijven, bevestigen, financiële afhandeling, het uitvoeren van trainingen en persoonlijke begeleiding. Toch gaat niet altijd alles zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Hoe te handelen?

- Indien de klacht een trainer/docent of begeleider betreft, neem je in eerste instantie contact op met de betreffende persoon en probeert gezamenlijk met hem/haar tot een oplossing te komen.
- Als dit niet lukt, neem je contact op met de coördinator. Deze zoekt gezamenlijk met betrokkenen naar een oplossing.
- Als de klacht de coördinator betreft of als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de coördinator, kun je je wenden tot de directie van BGL.
- Betreft de klacht een medewerker van de backoffice, dan geldt dat je in eerste instantie contact opneemt met de betreffende medewerker en pas in tweede instantie met de directie.
- Indien de klacht de directeur betreft, kun je gebruik maken van de externe beroepsmogelijkheid.

Een binnenkomende klacht bij de directie wordt als volgt in behandeling genomen:

1 Indienen klacht

Klachten kunnen **uitsluitend** schriftelijk worden ingediend:

BGL & partners
T.a.v.: Drs. A.P. Janzweerd
Directeur
Wijkermeerstraat 3
2131 HB Hoofddorp
petra.janzweerd@bgl.nl

2 Bevestiging ontvangst

De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van BGL, te weten Petra Janzweerd. Binnen twee weken krijg je een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van je klacht. Je geeft bij de klacht net zo veel mogelijke (inhoudelijke) informatie als je voor een objectieve beoordeling van de klacht noodzakelijk acht.

3 Afhandeling

De directeur stelt een onderzoek in naar de klacht en neemt daarbij contact met je op. De directeur streeft naar een oplossing die voor alle betrokken partijen acceptabel is. De directeur kan je bij de afhandeling van de klacht uitnodigen voor een gesprek. De betrokken medewerker/trainer/docent/ begeleider van BGL werkt graag mee aan een oplossing. Jouw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Het onderzoek en de afhandeling van de klacht vindt in de regel plaats binnen een termijn van vier weken. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, word je hiervan binnen de vastgestelde termijn in kennis gesteld met opgaaf van redenen. Daarbij wordt een indicatie gegeven wanneer wij je verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

De afhandeling bestaat uit een rapportage met daarin de bevinding van het onderzoek en de eventueel genomen maatregelen.

4 Externe beroepsmogelijkheid

BGL & partners is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De NRTO is de overkoepelende branchevereniging voor particuliere trainings- en opleidingsbureaus in Nederland.

De NRTO staat voor de kwaliteit van haar leden en wil zekerheid bieden aan de cursisten. Uiteraard wordt er door de leden van de NRTO gestreefd om te voldoen aan ieders verwachtingen en tevredenheid, maar mocht dat niet zo zijn dan is het mogelijk om naar de Stichting Geschillencommissie Consumenten zaken te gaan en daar het geschil voor te leggen.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor BGL. Als je het niet eens bent met het advies van de geschillencommissie, kun je besluiten om alsnog naar de rechter te stappen. Dat moet gebeuren binnen twee maanden na de uitspraak van de geschillencommissie. De rechter kan het advies van de geschillencommissie vernietigen als hij het niet redelijk vindt. Zie voor meer informatie www.nrto.nl. Zie ook artikel 16 uit de Algemene Voorwaarden consumenten NRTO

5 Registratie klachten

De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor een termijn van tenminste 5 jaar.

4 Waarborgen privacy

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy en de veiligheid van jouw gegevens. Verwerking van jouw persoonsgegevens gebeurt door ons en ook door andere partijen die door ons zijn ingeschakeld in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en per 25 mei 2018 met haar opvolger, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

In de [privacyverklaring](#) lees je wat wij met jouw persoonsgegevens doen en hoe wij jouw privacy beschermen. Als je je inschrijft voor een opleidingsactiviteit, verklaar je je akkoord met de door ons gehanteerde privacyverklaring.

5 Algemene opleidingszaken

5.1 Studiemateriaal

In de opleidingen wordt gebruik gemaakt van verplichte literatuur in de vorm van boeken en hand-outs. De boeken schaf je zelf aan. Je vindt een literatuurlijst op de website en in de digitale leeromgeving. Onze doelstelling is zoveel mogelijk “paperless” te werken. De hand-outs zijn daarom opgenomen in de leeromgeving.

5.2 Leeromgeving

We maken tijdens de opleiding gebruik van een digitale leeromgeving. Hiervoor ontvang je bij aanvang van de opleiding per mailbericht van ons een inlogcode.

In de leeromgeving vind je verschillende zaken terug:

- Mededelingen
- Rooster en roosterwijzigingen
- Deelnemerslijst
- Studiewijzer
- Literatuurlijst
- Hand-outs
- Diverse formats en formulieren
- Opdrachten
- Extra studiemateriaal

Het is belangrijk om regelmatig, in ieder geval voor iedere lesbijeenkomst, de leeromgeving te raadplegen om te kijken of er belangrijke mededelingen of wijzigingen in het lesrooster zijn.

5.3 Presentielijsten

De presentie wordt bijgehouden in de digitale leeromgeving via het lesrooster per opleidingsdag. Wanneer je een les niet kunt bijwonen, klikt je op ‘Afmelden’ achter de desbetreffende les. De trainer van de dag ontvangt automatisch een afmelding. Je ontvangt de melding ‘Aanmelden andere lesgroep’ met een keuzeoverzicht. De desbetreffende trainer en de backoffice van BGL ontvangen een mailbericht over het inhalen van de les.

5.4 Copyright

Het auteurs- en eigendomsrecht van het door BGL ontwikkelde lesmateriaal berust bij BGL. Dit betekent dat het materiaal op geen enkele wijze mag worden veelevoudigd, openbaar gemaakt mag worden of aan derden worden verstrekt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BGL.

Ook de naam en het beeldmerk van BGL mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden gebruikt voor reclamedoeleinden.

Bij schending van het genoemde copyright kunnen we besluiten een sanctie op te leggen: ontzegging toegang tot de opleiding, opleggen boete.

5.5 Gebruik (audiovisuele) middelen

Op alle locaties zijn in de zalen een flip-over en beamer aanwezig. We gaan ervan uit dat je zelf zorgdraagt voor een laptop.

5.7 Evaluatie

Wij werken constant aan de kwaliteitsverbetering van onze opleidingsactiviteiten en vinden het dan ook belangrijk om regelmatig te evalueren.

De trainer zal na iedere bijeenkomst evalueren, zodat directe bijsturing mogelijk is.

Verder ontvangt je in ieder geval tegen het eind van de opleiding een schriftelijk evaluatieverzoek via het externe bureau Survey Monkey. We stellen het bijzonder op prijs als je dit formulier wilt invullen.

We vragen tevens aan onze studenten een korte [review](#) in te vullen op onze site en zo anderen te helpen bij het maken van een voor hun passende studiekeuze.

6 Leslocaties

De trainingsactiviteiten vinden plaats op verschillende locaties in Nederland. [Routebeschrijvingen](#) naar de verschillende locaties vind je terug op onze website.

Tijdens de lesdagen wordt gezorgd voor een arrangement met koffie, thee en een lunch.

7. Opmerkingen en aanvullingen

Wij zijn voortdurend bezig om te kijken hoe wij onze organisatie kunnen verbeteren. De samenstelling van deze brochure maakt onderdeel uit van dit proces. Graag ontvangen wij opmerkingen en aanvullingen van u, zodat wij in een latere uitgave het een en ander weer kunnen aanpassen.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking in deze.

Met vriendelijke groet,

Petra Janzweerd
Directeur