

# STUDEREN BIJ BGL

VERSIE AUGUSTUS 2017



# Inhoud

---

1. Inleiding	3
1.1 Kennismaking met BGL	3
1.2 Met wie heb je te maken?	4
2. In- en uitschrijving	7
2.1 Eisen vooropleiding	7
2.2 Inschrijfprocedure	7
2.3 Opleidingsgerelateerde kosten	7
2.4 STAP-budget	8
2.5 Betalingsvoorwaarden	8
2.6 Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO)	8
2.7 Annulering, beëindiging, studiestop	9
2.8 Vrijstelling	10
3. Klachtenregeling	11
4. Waarborgen privacy	12
5. Algemene opleidingszaken	13
5.1 Studiemateriaal	13
5.2 Leeromgeving	13
5.3 Presentie	13
5.4 Copyright	13
5.5 Audiovisuele middelen	14
5.6 Evaluatie	14
6. Leslocaties	14
7. Opmerkingen en aanvullingen	14

# 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 terugvinden op onze voor iedereen toegankelijke website [www.bgl.nl](http://www.bgl.nl).

## 1.1 Kennismaking met BGL

### Dit zijn wij

Meer dan 30 jaar ondersteunt BGL mensen en organisaties bij hun ontwikkeling. Op laagdrempelige wijze bieden we een breed aanbod aan opleidingen, trainingen, masterclasses, ontwikkelings- en begeleidingstrajecten op het gebied van coaching en therapie. Onze klanten zijn afkomstig uit diverse sectoren: het onderwijs, de gezondheidszorg, de welzijnssector, de overheid en het bedrijfsleven.

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.

Maatschappelijke ontwikkelingen volgen wij op de voet. De maatschappij verandert, en daarmee ook de ontwikkelingsbehoeften 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

Wij zijn van mening dat ontwikkeling de basis voor persoonlijk geluk en zakelijk succes vormt. We coachen op persoonlijke ontwikkeling, werken aan praktische vaardigheden en helpen je (verborgen) talenten aan te spreken. Deze intensieve persoonlijke begeleiding brengt diepgang en kwaliteit in jouw ontwikkelingsproces. Met onze niet alledaagse benaderingswijze prikkelen we je om op een andere manier naar jezelf, jouw omgeving en vraagstukken te kijken. Zo kun je 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. Je 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. 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. Ieders inbreng en kwaliteiten worden optimaal benut.

Wil je meer weten over BGL & partners, onze visie, aanpak en opleidingen? Kijk dan op onze website <https://bgl.nl/>. We zijn telefonisch bereikbaar via (023) 5556755. Mailen kan ook: [info@bgl.nl](mailto:info@bgl.nl)

## 1.2 Met wie heb je te maken?

### 1.2.1 Directie

**Petra Janzweerd** is verantwoordelijk voor de algemene leiding. Petra is sinds 1994 verbonden aan BGL als directeur/eigenaar. Zij wordt in haar taken ondersteund door 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. Dit sluit aan bij een van haar favoriete uitspraken: "Een wijde blik verruimt het denken."

Petra is tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 023 5556755. Haar e-mailadres is [petra.janzweerd@bgl.nl](mailto:petra.janzweerd@bgl.nl).

### 1.2.2 Backoffice

De backoffice bestaat uit parttime en fulltime medewerkers die van maandag tot vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur bereikbaar zijn via via 023- 5556755 of [info@bgl.nl](mailto:info@bgl.nl).

De medewerkers van de backoffice verzorgen alle (financieel) administratieve taken en logistiek die nodig is om de opleidingen op tijd van start te kunnen laten gaan. Bij hen kun je onder meer terecht met vragen over een (vervolg)studie, de studievoortgang, het rooster, ziekte-/vakantiemeldingen en vragen over de betaling. Specifieke ( inhoudelijke) vragen spelen zij door aan de daarvoor aangewezen persoon, (bv. de opleidingscoördinator, de trainer van de dag, je leerbegeleider).

### 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 opleidingstaken zijn voor de opleiding tot Coach/Counselor locatiecoördinatoren aangesteld.

De **algemeen coördinator** (Karin Nieborg) is samen met de directeur en een **opleidingscommissie van experts** verantwoordelijk voor de inhoudelijke en organisatorische aansturing van de opleiding tot Coach/Counselor met specialisaties en de Therapeutische verdieping, 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 opleiding tot Coach/Counselor en Therapeutische verdieping is leertherapie een verplicht onderdeel. De coördinator organiseert jaarlijks bijeenkomsten 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 groepsgebonden leertherapie, moet de leertherapeut tevens in staat zijn om groepsprocessen op adequate wijze te begeleiden.

#### Coördinator supervisors

In opleiding tot Coach/Counselor en Therapeutische verdieping worden de supervisors inhoudelijk aangestuurd door een coördinator, een gecertificeerd supervisor uit het team.

De coördinator monitort de kwaliteitsontwikkeling van de supervisors door jaarlijks bijeenkomsten 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 groepsgebonden supervisie, moet de supervisor tevens in staat zijn om groepsprocessen op adequate wijze te begeleiden.

**Coördinatoren cluster Coach/Counselor (CC) en Therapeutische verdieping (TV)**

<b>Karin Nieborg</b>	Algemeen coördinator CC en TV Locatiecoördinator Hoofddorp Interim coördinator leertherapeuten Telefoon: 023-5556755, 06-20566246 E-mail: <a href="mailto:karin.nieborg@bgl.nl">karin.nieborg@bgl.nl</a>
<b>Edith Spierings</b>	Locatiecoördinator Midden Nederland Telefoon: 06-54966500 E-mail: <a href="mailto:e.spierings@in-focuscoaching.nl">e.spierings@in-focuscoaching.nl</a>
<b>Sherida Heilbron</b>	Locatiecoördinator Eindhoven Telefoon: 06-25088655 E-mail: <a href="mailto:info@heilbroncoaching.nu">info@heilbroncoaching.nu</a>
<b>Margot Clausing</b>	Coördinator supervisoren Telefoon: 06-20685495 E-mail: <a href="mailto:info@margotclausing.nl">info@margotclausing.nl</a>

**Coördinatoren cluster Coaching - Training**

<b>Yvonne Veenendaal</b>	Coördinator opleiding tot Coach en Teamcoach Telefoon: 06-33309132 E-mail: <a href="mailto:y.veenendaal@humaninteract.nl">y.veenendaal@humaninteract.nl</a>
<b>Peter Jansen</b>	Coördinator opleiding tot Loopbaanprofessional Telefoon: 06-20741652 E-mail: <a href="mailto:peter.jansen@life-changes.nl">peter.jansen@life-changes.nl</a>
<b>Peter Gossen</b>	Coördinator opleiding tot Trainer Telefoon: 06-12797369 E-mails: <a href="mailto:gosse.960@hotmail.com">gosse.960@hotmail.com</a>

**1.2.4 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.

Je vindt een profielomschrijving van de trainers en begeleiders op onze website via: <https://bgl.nl/over/ons-team/>

## 2. In- en uitschrijving

---

### 2.1 Eisen vooropleiding

Als student heb je een (relevante) HBO- of Academische opleiding gevolgd en succesvol afgesloten. Indien 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 heeft, is instroom mogelijk.

### 2.2 Inschrijfprocedure

Inschrijving voor een opleiding geschiedt via <https://bgl.nl/online-inschrijven/>. Je vult het inschrijfformulier en intake-formulier 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 daarbij gekeken naar het opleidingsniveau (HBO/WO), relevante werkervaring, motivatie en naar opmerkelijkheden op het intake-formulier. 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 opleidingscoördinator.

Na akkoord bevinding ontvang je binnen 7 werkdagen een bevestiging van jouw inschrijving. Ca. 14 dagen voor de start van de opleiding ontvangt je de exacte gegevens over locatie en tijden. Het rooster, de deelnemerslijst, de boekenlijst, de studiewijzer en overig lesmateriaal worden op de digitale leeromgeving geplaatst. Voor aanvang van de opleiding ontvang je per mail van ons 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 voor je in de opleiding gereserveerd. Als het aantal aanmeldingen het maximum heeft bereikt, wordt er contact met je opgenomen met de vraag 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 of training onder het kopje 'Kosten'. Op het lesgeld wordt geen BTW in rekening gebracht. De kosten van de opleiding zijn inclusief arrangement en aan het programma verbonden begeleidingskosten. Het lesmateriaal staat in de leeromgeving in de vorm van hand-outs, oefeningen en formats. 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 of 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**. Via een link bij het deelnameformulier op onze website kunt u deze voorwaarden inzien. 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 het eigen handelen in relatie tot het ontwikkelen van een professionele beroepshouding. Voor het inkopen van extra begeleiding geldt het studententarief van € 125,-.

## 2.4 STAP-budget

Vanaf 1 maart 2022 is ter vervanging van de aftrek scholingsuitgaven de subsidieregeling STAP-budget ingevoerd. Werkenden en werkzoekenden kunnen bij het UWV een budget van € 1000,00 per jaar aanvragen voor opleiding en ontwikkeling om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Het scholingsaanbod van BGL is opgenomen in het scholingsregister dat door DUO wordt beheerd. Je leest op onze site meer over het hoe en wanneer: <https://bgl.nl/stap-budget/>.

## 2.5 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).

## 2.6 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. Zie voor meer informatie [www.CRKBO.nl](http://www.CRKBO.nl)



## 2.7 Annulering, beëindiging, studiestop

### Annulering inschrijving

Vanaf de dag van je 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](mailto: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 de annulering plaats.

### Beëindiging opleiding of studiestop

Het kan voorkomen dat je gedurende de opleiding gedwongen wordt of 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. Het is mogelijk om binnen de gestelde termijn de studie opnieuw op te pakken vanaf het punt waarop je gestopt bent. Let wel: aan instromen na een studiestop binnen en een lesgroep gaat altijd een POOP-gesprek vooraf. Voor dit gesprek zijn kosten verschuldigd à € 125,-. 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).

#### Je 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, in de hand-out Beroepsprofiel en in de leeromgeving. In dit geval komt 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 je dit zowel in een persoonlijk gesprek als op schrift worden medegedeeld. In eerste instantie wordt een verbetertraject ingezet. 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.

## 2.8 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 dien 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, trainers 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.

### Indienen klacht

Klachten kunnen **uitsluitend** schriftelijk worden ingediend:

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

### Bevestiging ontvangst

De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van BGL. Binnen twee weken krijg je een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van jouw klacht.

Je geeft bij de klacht net zo veel mogelijke (inhoudelijke) informatie als je voor een objectieve beoordeling van de klacht noodzakelijk acht.

### 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/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 reden. Daarbij wordt een indicatie gegeven wanneer wij je verwachten uitsluitel te kunnen geven.

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

### 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](http://www.nrto.nl). Zie ook artikel 16 uit de Algemene Voorwaarden consumenten NRTO.

### 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 jouw 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming die per 25 mei 2018 van kracht is.

In de privacyverklaring (<https://bgl.nl/privacyverklaring/>) lees je wat wij met jouw persoonsgegevens doen en hoe wij jouw privacy beschermen. Als je je inschrijft voor een opleidingsactiviteit, verklaar je dat je kennis hebt genomen van de 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 papierloos 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 vindt u 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 Presentie

De presentie wordt bijgehouden in de digitale leeromgeving via het lesrooster per opleidingsdag. Wanneer je een les niet kunt bijwonen, klik je op 'Afmelden' achter de desbetreffende les. De trainer en backoffice ontvangen 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. Als de afmelding een week voorafgaand aan de les plaatsvindt, kan de les kosteloos worden ingehaald. Bij te late afmelding worden de arrangementskosten in rekening gebracht. In 2023 bedragen de kosten € 70,-.

### 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 verveelvoudigd, 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 sanctie op te leggen: ontzegging toegang tot de opleiding, opleggen boete.

## 5.5 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.

## 5.6 Evaluatie

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

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

Verder ontvang 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 (<https://bgl.nl/review/>) in te vullen op onze site en zo anderen te helpen bij het maken van een passende studiekeuze.

## 6. Leslocaties

---

**De scholingsactiviteiten vinden plaats op verschillende locaties in Nederland.**

Onder Contact (<https://bgl.nl/contact/>) vind je de routebeschrijvingen naar de verschillende locaties. Bij de scholingsactiviteit staat aangegeven op welke locatie deze plaatsvindt.

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 je opmerkingen en aanvullingen, zodat wij in een latere uitgave het een en ander weer kunnen aanpassen.

Bij voorbaat hartelijk dank voor jouw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Petra Janzweerd  
Directeur

**“Fascinerend en inspirerend,  
zeer waardevol,  
buitengewoon goede trainers”**

bezoek onze website:

**[www.bgl.nl](http://www.bgl.nl)**



# Best Guide in Learning

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

Meer weten over onze visie en aanpak?

Bel (023) 5556755 of mail naar [info@bgl.nl](mailto:info@bgl.nl)



ontwikkeling van mens en organisatie