

## **Algemeen**

1. Alle informatie op de website, brochure en offertes van Schlager Duitse Taal geven een waarheidsgetrouw beeld van de cursussen, trainingen en coaching, en van Schlager Duitse Taal als instituut. Alle uitingen onthouden zich van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten, van het stellen van niet erkende graden en van agressieve competitieve uitingen ten aanzien van collega's in de markt.

## **Verplichtingen**

2. Binnen 24 uur na uw e-mail met verzoek om informatie neemt Elisabeth Schlager telefonisch contact met u op. In dit eerste kennismakingsgesprek bespreekt u uw doelstelling en tijdspad en maakt Elisabeth in een inschatting van uw ingangsniveau en de benodigde tijdsduur.

3. Naar aanleiding van dit persoonlijk gesprek ontvangt u binnen 24 uur een offerte met gegeven geldigheidsduur. Binnen enkel dagen neemt Elisabeth Schlager contact met u op om uw reactie te horen en eventueel te overleggen over de beste afstemming op uw wensen.

4. Dezelfde dag ontvangt u ter ondertekening een opdrachtbevestiging. Hierin worden de doelstelling, vaardigheden, inhoud, programma, planning, cursist of cliënt, kosten, locatie en betalingstermijn contractueel overeengekomen. De in de planning overeengekomen data worden pas gereserveerd na retourontvangst van de ondertekende opdrachtbevestiging.

5. Tien dagen voor aanvang van de training ontvangt u de factuur. De betaling dient voor aanvang van de training op rekening te zijn ontvangen.

6. Bij niet tijdige betaling acht Schlager Duitse Taal zich ontheven van haar leveringsplicht en vervallen de gereserveerde data.

7. Bij doorgang van de cursus zonder tijdige betaling komen rente ad 1% per maand en bij de derde herinnering buitengerechtelijke incassokosten ad 15% van rechtswege en zonder ingebrekestelling voor rekening van de opdrachtgever.

8. Gereserveerde data kunnen worden verplaatst tot 48 uur voor aanvang van de les, echter niet meer dan twee in het totaal. Daarna is verplaatsing niet meer mogelijk.

9. De opdrachtgever heeft het recht de ingeschreven deelnemer door een andere persoon aan de taaltraining of coaching te vervangen, voorzover deze een vergelijkbaar ingangsniveau en doelstelling heeft en Elisabeth Schlager daarin een constructieve samenwerking als mogelijkheid ziet. Deze vervanging moet tenminste 2 weken voor aanvang van de taaltraining worden overeengekomen. Vervanging na deze datum is niet meer mogelijk.

10. Voor het bepalen van ingangsniveaus (en eventueel afgeven van certificaten) hanteert Schlager Duitse Taal het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor het moderne vreemde talenonderwijs (A1, A2, B1, B2, C1, C2) als toetsingskader voor beoordeling.

11. Er is binnen kantoortijd altijd iemand van Schlager Duitse Taal telefonisch bereikbaar voor beantwoording van administratieve vragen. Voor inhoudelijke vragen is een e-mail het meest geschikt. Deze worden op werkdagen binnen 24 uur door Elisabeth Schlager persoonlijk beantwoord, hetzij per mail, dan wel telefonisch.

## **Privacy**

12. Ten aanzien van verkregen gegevens van een (potentiële) cursist of cliënt respecteert Schlager Duitse Taal de Wet Bescherming Persoonsgegevens naar letter en geest.

13. Ten aanzien van het gebruik van de haar in de opleidings- of coachingsrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie betracht Schlager Duitse Taal de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Zij garandeert de informatie die zij van opdrachtgever of cursist ter beschikking krijgt alleen te zullen gebruiken voor het realiseren van de opleidings- of coachingsdoelen en nimmer ter beschikking te stellen aan derden. Dit geldt voor zowel de privacy van natuurlijke personen als voor bedrijfsgevoelige informatie, zoals over processen, strategieën, klantgroepen, processen e.d.

14. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij tijdens de sessie en daarbuiten met elkaar hebben gedeeld. Alle communicatie wordt beschouwd als vertrouwelijk: de cursist / cliënt bepaalt welke door hem gegeven informatie mag worden gedeeld met personen buiten hun relatie. Ook de cursist / cliënt is gehouden de van Elisabeth Schlager gekregen informatie geheim te houden. De opdrachtgever, indien niet dezelfde persoon als de cliënt, heeft niet zonder meer recht op wetenschap van de tussen Elisabeth Schlager en cliënt besproken informatie, tenzij anders overeengekomen tussen cliënt, opdrachtgever en opdrachtnemer.

15. Schlager Duitse Taal geeft aan de opdrachtgever geen oordelen over medewerkers van de opdrachtgever vanuit het opleidings- of coachingstraject, tenzij dit traject (mede) ten doel heeft te komen tot een oordeel over de deelnemers hieraan. De deelnemers moeten in dat geval van tevoren expliciet in kennis gesteld zijn van de bedoeling(en) van het betreffende traject en van de normen waarop genoemd oordeel tot stand komt. Deelnemers aan een dusdanig opleidings- of coachingstraject moeten van dat oordeel vooraf kennis kunnen nemen evenals van de gronden waarop dit oordeel gebaseerd is. Deelnemers moeten in de gelegenheid gesteld worden om met de opleider/beoordelaar en met degene aan wie wordt gerapporteerd over deze beoordeling van gedachten te wisselen.

## **Aansprakelijkheid**

16. Bij ontvangst van betaling accepteert Schlager Duitse Taal leveringsplicht. Mocht het om enige reden niet mogelijk zijn om de training te beginnen of af te maken, dan betaalt zij het bedrag voor de resterende uren onverwijld en ongeclausuleerd terug. Indien gewenst en mogelijk biedt Schlager Duitse Taal een gelijkwaardig alternatief docent om aan haar verplichtingen te voldoen.

17. De verplichtingen van Schlager Duitse Taal uit hoofde van dit contract zijn inspanningsverplichtingen. Schlager Duitse Taal kan geen aansprakelijkheid aanvaarden indien de deelnemer de beoogde resultaten niet bereikt.

18. Aansprakelijkheid van Schlager Duitse Taal voor schade van welke aard ook, schade aan personen daaronder begrepen, door deelnemers tijdens het volgen van de studieprogramma's geleden, is uitgesloten, behoudens in geval de schade is ontstaan door opzet of grove schuld welke Schlager Duitse Taal toe te rekenen is.

## **Jurisdictie**

19. Op dit contract is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De rechter te Amsterdam is bevoegd over geschillen uit of in verband met deze overeenkomst te oordelen.

Amsterdam, november 2010

## **Klachtenprocedure - Schlager Duitse Taal en Coaching**

### **Algemeen**

1. Schlager Duitse Taal ondersteunt u met het leren van de Duitse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid door middel van een cursus of coaching.
2. Het uiteindelijke resultaat is mede afhankelijk van uw eigen inspanningen.

### **Tevredenheid**

3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
4. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
5. U kunt benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek

### **Schriftelijk klachten**

6. Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van Schlager Duitse Taal.
7. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen een week bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
  - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
  - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond
8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Schlager Duitse Taal doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
11. Wanneer u niet tevreden bent met het aanbod, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van onafhankelijke trainers.
12. Wij streven ernaar uw klachten binnen drie weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden - wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
13. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
14. Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

## **Klachtencommissie van onafhankelijke trainers**

15. Schlager Duitse Taal maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke trainers. Indien over één van de instituten een schriftelijke klacht wordt ingediend wordt die klacht – met uw instemming – binnen een week doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Die persoon vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Uiteraard wordt de instelling over wie de klacht gaat niet in die commissie betrokken.

16. De klachtencommissie van onafhankelijke trainers bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen drie weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

17. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtencommissie u en Schlager Duitse Taal een voorstel. Dit kan zijn, dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.

18. De klachtencommissie brengt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht verslag uit aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

19. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Schlager Duitse Taal verplicht is het advies op te volgen.

20. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

21. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

## **Preventieve maatregelen**

22. Schlager Duitse Taal draagt zorg maatregelen om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Schlager Duitse Taal legt de preventieve maatregelen vast op het klachtenformulier.

## **Rapportage**

23. Schlager Duitse Taal draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

## **Samenstelling klachtencommissie van onafhankelijke trainers**

24. De klachtencommissie van onafhankelijke trainers bestaat uit:
- Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: [www.acquestdutch.com](http://www.acquestdutch.com)
  - Monie Doodeman, De Basis training & coaching, zie: [www.de-basis.net](http://www.de-basis.net)
  - Peter Peek, Branch Out, zie: [www.branch-out.eu](http://www.branch-out.eu)
  - Teun van Iperen, Flevotaal, zie: [www.flevotaal.nl](http://www.flevotaal.nl)
  - Joke van der Kieboom, DeTaalcoach, zie [www.detaalcoach.com](http://www.detaalcoach.com)
  - Yvonne Zevenbergen & Janine Den Hartog, Taal Den Hartog & Zevenbergen, zie [www.taaldenhartogzevenbergen.nl](http://www.taaldenhartogzevenbergen.nl)
  - Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, zie [www.communicatief.info](http://www.communicatief.info)
  - Nicole van Schaik, Talent Taaltrainingen, zie [www.talent-tn.nl](http://www.talent-tn.nl)
  - Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer
  - Elisabeth Schlager, Schlager Duitse Taal en Coaching, zie [www.trainingduits.nl](http://www.trainingduits.nl)
  - Annelies Braams, Nedles, zie [www.nedles.nl](http://www.nedles.nl)
  - Dorte Kramers en Anneke Siemons, DNA Languages, zie [www.dnalanguages.nl](http://www.dnalanguages.nl)

Amsterdam, 23 maart 2011