HoogGevoelig

HEEL GEWOON

Reglement

Hooggevoelig heel gewoon

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
2. Inschrijving, betaling en annulering 3
2.1 Eisen vooropleiding 3
2.2 Inschrijfprocedure , start, overmacht 3
2.3 .Opleidingsgerelateerde kosten 3
2.4 Betalingsvoorwaarden 4
2.5 Annulering, beëindiging, studiestop 4
2.6 Voorwaarden certificaat 5
2.7 Begeleiding en toetsing 7
3. Klachtenregeling 8
3.1 Hoe te handelen? 8
4. Waarborgen privacy 11
5. Algemene opleidingszaken 11
5.1 Studiemateriaal 11
5.2 E-learning en POP 11
5.3 Copyright 11
5.4 Evaluatie 12
5.5 Promotionele activiteiten 12
5.6 Opmerkingen en aanvullingen 12

1 Inleiding

Deze brochure is bestemd voor studenten/professionals die een opleiding of verdiepende module (gaan) volgen bij Hooggevoelig heel gewoon. In deze brochure vind je allerlei algemene informatie over inschrijving voor opleidingen, eisen aan vooropleiding, betalingsvoorwaarden, annuleringsvoorwaarden, klachtenregeling, etc.

Specifieke informatie over een opleiding of verdiepende module is terug te vinden in de opleidingsgids en/of op de website. Iedere deelnemer ontvangt bij aanvang van de opleiding tot hooggevoeligheidsdeskundige een verwijzing naar de leeromgeving, waarin de (planning van) e-learningopdrachten en de POP staan .

2. Inschrijving, betaling en annulering

2.1 Eisen vooropleiding

Als deelnemer heb je minimaal een HBO werk- en denkniveau nodig om de opleidingen en modules bij Hooggevoelig heel gewoon met succes te kunnen volgen. Mocht hier- bij inschrijving voor een langer durende opleiding - na afloop van de eerste twee modulen bij de trainer of de deelnemer twijfel bestaan, dan zal een gesprek volgen over de wenselijkheid van het voortzetten van de opleiding.

2.2 Inschrijfprocedure , start, overmacht

Je kunt je inschrijven voor een opleiding/module via het kopje 'aanmelden' op de pagina van de betreffende opleiding op www.hooggevoeligheelgewoon.nl. Je vult het inschrijfformulier in en na ontvangst van je inschrijfformulier ontvang je een automatische bevestiging van je inschrijving. Daarna ontvang je binnen 3 werkdagen aanvullende informatie met betrekking tot de opleiding/module, zoals de exacte gegevens over locatie, tijden en eventuele dieetwensen.

Al onze opleidingen starten met minimaal 6 deelnemers.

Wanneer een (deel van de) opleiding niet op de afgesproken datum, tijd of plaats door kan gaan wegens een overmachtssituatie van onze kant, zullen we je zo tijdig mogelijk op de hoogte stellen hiervan en een nieuwe datum, tijd of plaats plannen waarop desbetreffende opleiding plaats kan vinden.

2.3 .Opleidingsgerelateerde kosten

De kosten van de opleiding/modules kun je terugvinden op de website bij de 'praktische informatie' van de desbetreffende opleiding/module. De kosten van de opleiding zijn inclusief lunch (bij de dagtraining)koffie/thee, studiemateriaal en eventueel aan de opleiding verbonden supervisie.

Je ontvangt na inschrijving een factuur voor het deelnamegeld op het opgegeven factuuradres. Het deelnamegeld voor de modules ontvangen we graag in één keer. Het bedrag voor de opleiding tot hooggevoeligheidsdeskundige kun je in één keer of in termijnen

betalen. Voorwaarde is dat de laatste termijn uiterlijk voor aanvang van module 6 is ontvangen.

2.4 Betalingsvoorwaarden

Betaling van het deelnamegeld dient binnen 14 dagen na factuurdatum plaats te vinden. In de Algemene Voorwaarden, die op de website staan, staan de aanvullende betalingsvoorwaarden.

2.5 Annulering, beëindiging, studiestop

Vanaf de dag van je inschrijving heb je recht op een wettelijke bedenktermijn van 14 werkdagen. Je kunt geen beroep op de bedenktermijn doen als je voor het einde van de bedenktermijn gestart bent met een opleiding/module. De annulering kun je per e-mail verzenden naar info@hooggevoeligheelgewoon.nl onder vermelding van je naam, adresgegevens en eventueel factuurnummer.

Als de annulering na de bedenktermijn plaatsvindt, geldt de volgende annuleringsregeling: bij afzegging tot 4 weken voor trainingsdatum wordt het deelnamegeld geretourneerd. In dat geval wordt wel een bedrag van € 25,- aan administratiekosten in rekening gebracht. Bij afzegging tot 2 weken voor trainingsdatum retourneren wij 50% van de deelname som. Bij afzegging tot 1 week voor trainingsdatum retourneren wij 25% van de deelname som. Bij latere afzegging is het gehele bedrag verschuldigd. Je mag, in plaats van te annuleren, ook je plaats laten innemen door een vervanger. Annulering dient schriftelijk (per email) plaats te vinden.

Uitschrijving en – indien van toepassing - terugbetaling van het betaalde deelnamegeld vindt binnen 14 dagen na je annulering plaats.

Beëindiging opleiding of studiestop

Het kan voorkomen dat je tijdens 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 kunnen we daarover overleggen. Je kunt een studiestop inlassen van maximaal een jaar. In deze en vergelijkbare voorkomende omstandigheden ben je wel het gehele cursusgeld verschuldigd. Mocht je dit al betaald hebben, dan vindt er geen terugbetaling plaats. Als je binnen dit jaar de studie op wilt pakken vanaf het punt waarop je gestopt bent, dan is dat mogelijk. Let wel: aan instromen na een studiestop binnen een lesgroep gaat altijd een POP-gesprek vooraf met de supervisor. Voor dit gesprek zijn kosten verschuldigd à € 100,-- excl. btw.

2.6 Voorwaarden certificaat

Het volgen van masterclasses of verdiepende modules geeft recht op een deelcertificaat. De voorwaarden voor deelname en verstrekking zijn het hebben van minimaal een HBO werk- en/of denkniveau, actieve aanwezigheid en een open leerhouding bij de masterclass of module.

De opleiding tot Hooggevoeligheidsdeskundige geeft recht op het certificaat Hooggevoeligheidsdeskundige en het voeren van het keurmerk wanneer aan de volgende voorwaarden is voldaan:

1. De cursist heeft minimaal een HBO werk- en/of denkniveau.
2. De cursist is bij minimaal 5 van de 6 contact-modulen aanwezig geweest. Hierbij geldt dat het niet kunnen bijwonen van een module het gevolg is van een dringende situatie.
3. De cursist heeft bij verzuim van één van de contactmodulen een vervangende opdracht gemaakt en heeft die binnen de afgesproken termijn ingeleverd. Deze vervangende opdracht is met een voldoende beoordeeld.
4. De cursist heeft alle e-learningopdrachten uitgevoerd, binnen de afgesproken termijn ingeleverd, en deze zijn met een voldoende beoordeeld.
5. De cursist heeft alle onderdelen van het persoonlijk ontwikkelplan gemaakt, binnen de afgesproken termijn ingeleverd, en deze zijn met een voldoende beoordeeld. De cursist heeft de supervisiegesprekken hierbij gevoerd.
6. De cursist heeft de verplichte literatuur bestudeerd en de kennis hiervan is met een voldoende beoordeeld.

Inhoudelijke criteria:

Aan het eind van de opleiding kan de cursist:

- Voldoende reflecteren op het eigen gedrag.
- De eigen signalen van (hoog)gevoeligheid herkennen.
- De eigen signalen van (hoog)gevoeligheid serieus nemen en daarnaar handelen.
- In voldoende mate congruent gedrag laten zien.
- De signalen van hooggevoeligheid bij anderen herkennen.
- Anderen begeleiden bij het serieus nemen van de signalen van hooggevoeligheid en daarnaar handelen.
- Bij anderen (in)congruent gedrag kunnen signaleren, dit benoemen en zo mogelijk begeleiden naar meer congruent gedrag.
- De aangeboden werkvormen toepassen.
- De cursist heeft voldoende kennis over hooggevoeligheid.
- De cursist kan zijn kennis over hooggevoeligheid overdragen op anderen.

2.7 Begeleiding en toetsing

De opleiding tot Hooggevoeligheidsdeskundige biedt een intensief traject van persoonlijke én professionele ontwikkeling. Het begeleiden en toetsen hiervan vraagt een zorgvuldig en duidelijk proces.

Bij aanmelding voor de opleiding tot Hooggevoeligheidsdeskundige kan Hooggevoelig heel gewoon in sommige gevallen na de dagtraining een kosteloos adviesgesprek aanbieden met één van onze trainers om te beoordelen of opleiding voldoende aansluit bij de vraag en mogelijkheden van de cursist.

Tijdens de opleiding zijn er drie vaste checkmomenten voor de voortgang van de cursist:

1. Na het eerste POP-gesprek: in geval van twijfel over de mogelijkheden en/of voortgang van de cursist zal één van de begeleiders contact opnemen met de cursist en de mogelijkheden bespreken.
   Hieruit volgt een bindend advies:
- De opleiding beëindigen omdat er onvoldoende mogelijkheden zijn om de opleiding met goed gevolg te doorlopen.
- Een extra traject op maat volgen om de kansen om de opleiding met goed gevolg te doorlopen te vergroten. Dit traject kan bijvoorbeeld bestaan uit extra gesprekken met de POP-begeleider, een extra opdracht, langere doorlooptijd. Er zullen voor dit traject op maat kosten in rekening worden gebracht.
2. Bij het tweede POP-gesprek: hier wordt besproken of de voortgang van het (extra) traject voldoende mogelijkheden biedt voor het behalen van het certificaat. Bij twijfel volgt hieruit een bindend advies:
- De opleiding alsnog beëindigen omdat er onvoldoende mogelijkheden zijn om de opleiding met goed gevolg te doorlopen.
- Alsnog een aanpassing op maat, bestaande uit bijvoorbeeld een extra gesprek, een extra opdracht of langere doorlooptijd.
- Na het inleveren van het eindverslag: dit is de definitieve toetsing op basis waarvan het certificaat al dan niet wordt toegekend.
3. Als de opleiding tussentijds wordt beëindigd, omdat er te weinig mogelijkheden zijn om de opleiding met goed gevolg te doorlopen, ontvangt de cursist een bedrag ter waarde van de niet genoten modules retour, evenals een bedrag voor dat deel van de POP en de e-learningopdrachten, die niet zijn genoten. Wanneer op enig moment tijdens de opleiding, de opleiding wordt beëindigd, wordt € 360,00 aan administratiekosten ingehouden.

Als een extra gesprek of vervangende opdracht noodzakelijk blijkt te zijn, dan is dat gesprek of de beoordeling van de vervangende opdracht bij de opleidingsprijs inbegrepen. Zijn er meerdere gesprekken nodig, dan wordt voor de overige gesprekken € 100,00 per uur berekend. Dit bedrag is vrijgesteld van BTW.

3. Klachtenregeling

De directie, trainers en begeleiders van Hooggevoelig heel gewoon 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. De directie is primair verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.

3.1 Hoe te handelen?

- Als de klacht een trainer of begeleider betreft, neem je in eerste instantie contact op met de betreffende persoon en probeer je gezamenlijk met hem/haar tot een oplossing te komen.

  Als dit niet lukt, neem je contact op met de directie. Zij zoeken gezamenlijk met betrokkenen naar een oplossing.

- Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kun je je wenden tot een externe mediator.

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

Fase 1

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend via: Hooggevoelig heel gewoon T.a.v.: mr.J.C.S. Pama (directeur) Schuilenbergerweg 4, 8121 RA Olst, jaqueline@hooggevoeligheelgewoon.nl

In dit schrijven vermeld je ten minste:

A. je naam en adres;
B. de naam van de persoon op wiens gedrag je Klacht betrekking heeft;
C. de datum;
D. een omschrijving van de gedraging waartegen je Klacht is gericht;
E. een beschrijving van de klachtwaardigheid van de gedraging.

1. Eventuele stukken waar je je op beroept voeg je bij. Relevante passages in die stukken markeer je.
2. Je Klacht dien je in in het Nederlands.
3. Je mag een door jou gewenste afwikkeling van de klacht voorstellen.

Fase 2

De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van Hooggevoelig heel gewoon, in deze bij Jaqueline Pama. Binnen twee weken krijg je een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van je klacht.

Er wordt eerst gekeken of je klacht in behandeling genomen wordt. Normaal genomen is dat zo, maar het kan zijn dat je klacht niet in behandeling genomen wordt als:

- De gedraging waar je klacht betrekking op heeft onderworpen is of is geweest aan het oordeel van een andere klachtinstantie;
- De gedraging waar je klacht betrekking op heeft langer dan vijf jaar vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- De gedraging waar je klacht betrekking op heeft deel uitmaakt van een traject dat bij het Openbaar Ministerie aanhangig is;
- Je Klacht niet conform de regels onder artikel 1 van dit reglement is opgevolgd en ingediend;
- Je Klacht uitsluitend over een factuur gaat.

Wanneer je Klacht niet in behandeling genomen wordt conform bovenstaande, wordt dit uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van je Klacht aan je gemeld.

Fase 3

Jaqueline Pama stelt een onderzoek in naar de klacht en neemt daarbij contact met je op met als doel een oplossing te vinden, die voor alle betrokken partijen acceptabel is. Het kan zijn dat je voor de afhandeling van de klacht uitgenodigd wordt voor een gesprek. De betrokken trainer/begeleider van Hooggevoelig heel gewoon werkt graag mee aan een oplossing. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Het onderzoek en de afhandeling van de klacht vindt in de regel plaats binnen een termijn van zes 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 verwachten je uitsluitsel te kunnen geven.

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

Fase 4

Als je na de interne klachtenafhandeling niet tevreden bent over de uitkomst daarvan, zal de situatie voorgelegd worden aan mediator mw. mr. C. IJzendoorn te Zutphen. Zij zal zich uitspreken over de zaak en aan partijen een bindend advies geven.

Fase 5

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

4. Waarborgen privacy

Wij vinden een zorgvuldige omgang met je persoonsgegevens belangrijk en zullen je persoonlijke levenssfeer dan ook beschermen. Je persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld conform de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). Onder persoonsgegevens vallen zowel je naam en adresgegevens, als ook alle informatie die Hooggevoelig heel gewoon van je verkrijgt en alle informatie die wordt verzameld in het kader van opleidingen, trainingen en/of persoonlijke begeleiding.

Wij gebruiken je gegevens alleen om een goede dienstverlening aan je te verzorgen. Onder de verwerking van je gegevens horen in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, als ook het afschermen, uitwisselen en vernietigen ervan.

De trainers/begeleiders van Hooggevoelig heel gewoon zijn de gebruikers van de persoonsgegevens. Je persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in overeenstemming met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. Hooggevoelig heel gewoon verwerkt gegevens ten behoeve van opleiding, training en persoonlijke begeleiding. Verder worden de gegevens ook gebruikt bij de administratieve afhandeling rond uitgevoerde diensten.

Je gegevens worden niet doorgespeeld aan andere partijen, tenzij uit wettelijke verplichtingen anders blijkt.

Ook van jou als deelnemer vragen wij een zorgvuldige houding ten aanzien van informatie die zowel tijdens de modules als tussentijds wordt uitgewisseld.

5. Algemene opleidingszaken

5.1 Studiemateriaal

Bij de start van de opleiding/module ontvang je een map met informatie, een schrijfblok en een pen.

5.2 E-learning en POP

We maken tijdens de opleiding tot hooggevoeligheidsdeskundige gebruik van een e-learningomgeving, waar je e-learningopdrachten/POP en planningen vindt. Hiervoor ontvang je bij aanvang van de opleiding per mailbericht van ons een link.

5.3 Copyright

Het auteurs- en eigendomsrecht van het door Hooggevoelig heel gewoon ontwikkelde lesmateriaal berust bij Hooggevoelig heel gewoon. 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 Hooggevoelig heel

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

Mocht blijken dat dit auteurs- of eigendomsrecht toch geschonden is, dan kunnen we besluiten de toegang tot de opleiding te ontzeggen en eventuele schade voor Hooggevoelig heel gewoon op je te verhalen.

5.4 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 opleiding evalueren.

5.5 Promotionele activiteiten

Wij houden je via onze nieuwsbrief of mailingen op de hoogte van verschillende diensten (voorlichtingen, lezingen, masterclasses, workshops, opleidingen, trainingen) die wij bieden. Als je dit niet op prijs stelt kun je ons dit altijd laten weten. Een e-mail naar info@hooggevoeligheelgewoon.nl volstaat.

Op onze website worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, met als doel om de inrichting van onze website en het aanbod van onze dienstverlening te optimaliseren. Je gegevens worden beslist niet aan derden verstrekt.

5.6 Opmerkingen en aanvullingen

Wij zijn voortdurend bezig om te kijken hoe wij ons bedrijf kunnen verbeteren. De samenstelling van deze brochure maakt onderdeel uit van dit proces. Graag ontvangen wij opmerkingen en aanvullingen.