

Algemene voorwaarden

Hera Bosgraaf, trainer, coach en adviseur
Kleasterwei 7, 8633 KL Ysbrechtum
KVK: 01130443

1. Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Hera Bosgraaf, trainer, coach en adviseur (hierna te noemen: trainer) in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd mw. H. S. Bosgraaf-Kuiper, dat het volgende privacyreglement van toepassing is:

Wettelijk kader

2. De trainer is er mee bekend dat de door de opdrachtgever verstrekte gegevens over cliënten en deelnemers persoonsgegevens zijn in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in deze wet en de wet SUWI is bepaald.

Begrippen

3. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a. Opdrachtgever: de persoon of het bedrijf die de opdracht verstrekt.
 - b. persoonsgegevens: gegeven dat herleidbaar is tot een individuele persoon.
 - c. Cliënt: diegene van wie persoonsgegevens in een digitaal of fysiek bestand (persoonsdossier) zijn opgenomen, deelnemend aan een individueel traject.
 - d. Deelnemer: de persoon die deelneemt aan een groepsgewijze training.
 - e. Ingehuurd personeel: een gekwalificeerde trainer en/of coach die samen met de trainer een opdracht uitvoert of deze overneemt bij ziekte van de trainer.
 - f. Derde: een ieder, niet zijnde de trainer, diens ingehuurde personeel, de cliënt en de opdrachtgever.

Algemeen

4. De door de opdrachtgever verstrekte gegevens betreffende opdrachtgever, cliënten en of deelnemers worden uitsluitend bestemd voor het doel waarvoor ze zijn overgedragen.
5. De trainer behandelt alle informatie over cliënten en deelnemers die zij ten behoeve van de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever verkrijgt vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden niet aan derden bekend gemaakt.
6. Wanneer de trainer personeel inhuurt voor samenwerken bij - of het overnemen van trainingen, wisselen zij alle informatie uit die nodig is voor het optimaal uitvoeren van de opdracht.
7. De trainer is tevens verantwoordelijk voor de geheimhoudingsplicht voor het (eventueel) ingehuurde personeel; en draagt zorg voor naleving van deze plicht.

Persoonsdossier

8. De trainer draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van het persoonsdossier van de cliënt, van persoonlijke aantekeningen, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen ongevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.

9. Persoonlijke werkaantekeningen van de trainer behoren niet tot het persoonsdossier. Alleen de trainer zelf weet door middel van een persoonlijke code hoe deze aantekeningen te wijzigen en te beheren.

Recht op inzage en afschrift

10. Inzage wordt slechts verleend en afschriften worden slechts verstrekt na een aan de trainer gericht schriftelijk – en door de cliënt ondertekend verzoek hiertoe.

Bewaarplicht en vernietiging

11. Bij beëindiging van een opdracht worden de relevante bescheiden, documenten en eventuele persoonsgegevens of – dossiers vijf jaar bewaard.
12. Indien de cliënt een schriftelijk verzoek tot vernietiging aangeeft, vernietigt de trainer het dossier niet eerder dan drie maand nadat het traject is beëindigd.

Contractuele afspraken

Bevestiging van de opdracht

13. Wanneer een opdracht definitief doorgaat, wordt dit – na het offertetraject - door de opdrachtgever schriftelijk bevestigd. Deze bevestiging betekent dat er een contract is tussen opdrachtgever en HERA Communicatie, de opdrachtnemer.

Overmachtssituatie bij trainer

14. De trainer overlegt met de opdrachtgever altijd over het scenario waarbij de trainer door onvoorziene omstandigheden als ziekte of anderszins de training niet kan uitvoeren op de afgesproken datum cq. data. De opdrachtgever heeft daarbij de keus uit:
- De training gaat door en wordt verzorgd door een vervangende trainer
 - De training wordt uitgesteld en er wordt een nieuwe datum afgesproken

Annulering door de opdrachtgever en daarbij behorende verplichtingen

15. Indien de opdrachtgever de training annuleert is zij HERA Communicatie verschuldigd:
- Bij annuleren van 4 tot 2 weken voor de start van de training wordt 50% van de totale offerteprijs in rekening gebracht
 - Bij annuleren korter dan 2 weken voor de start van de training wordt 75% van de totale offerteprijs in rekening gebracht

Betalingsvoorwaarden

16. Maandelijks worden werkzaamheden uitgevoerd door HERA Communicatie gefactureerd. Hierbij gelden voor de opdrachtgever de volgende betalingsvoorwaarden:
- De opdrachtgever dient binnen 14 dagen de betaling te voldoen, tenzij dit tussen opdrachtgever en opdrachtnemer anders is afgesproken en binnen de offerte staat beschreven
 - Wanneer niet aan 15a is voldaan, wordt een herinneringsfactuur gestuurd, met het verzoek om per omgaande de betaling te voldoen
 - Wanneer niet aan 15b is voldaan binnen 2 weken, wordt een incassobureau in de arm genomen om de opdrachtgever alsnog de achterstallige betaling te laten voldoen.
 - De bij 15c gemaakte incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

Klachtenprocedure

17. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt in dit reglement verstaan iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid, met betrekking tot het handelen (of niet handelen) door personen, die onder verantwoordelijkheid van HERA Communicatie werkzaamheden uitvoeren, ten behoeve van opdrachtgevers.

18. Vertrouwelijkheid

Een klacht zal door HERA Communicatie altijd vertrouwelijk worden behandeld

19. Een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met activiteiten van HERA Communicatie. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Bij klachten die mondeling worden geuit; en waarin geen pasklare oplossing (voor beide partijen) wordt gevonden, wordt de klachtindieners verzocht de klacht schriftelijk in te dienen, waarna de klachtenprocedure in werking treedt. Klachten die betrekking hebben op een handelen (of niet handelen) waarbij een periode verstreken is van een half jaar of meer, hoeven niet in behandeling genomen te worden. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen 10 werkdagen bericht met daarin opgenomen de gegronde reden van het niet in behandeling nemen van de klacht.

20. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht. De schriftelijke bevestiging bevat een korte omschrijving van de klacht en de naam van de contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden. Tevens bevat de brief de bij dit reglement behorende Stroomschema Klachtenbehandeling (zie bijlage). Daarnaast bevat de ontvangstbevestiging een kopie van het klachtenreglement gehanteerd door HERA Communicatie.

21. Hoor en wederhoor

De indiener wordt op zijn/haar verzoek in gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Indien het van toepassing is – en voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is, wordt ook de persoon op wie de klacht betrekking heeft gehoord. Van de toelichting van zowel indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

22. Afhandeling van de klacht

HERA Communicatie handelt de klacht binnen vier weken af. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener meegedeeld. De beslissing bevat:

- a. Een korte omschrijving van de klacht;
- b. Een weergave van de feiten zoals HERA Communicatie deze ziet;
- c. Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- d. Een oordeel over de klacht;
- e. Eventuele maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de bevindingen

De beslissing houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.

23. Beroepsmogelijkheid

Indien de klacht ongegrond wordt bevonden wordt de indiener erop gewezen dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot een onafhankelijke partij. Dit is Falk Advocatuur en Mediation, gevestigd in IJsbrechtum. De uitspraak die vervolgens via hen volgt is bindend.

24. Vernietiging

Bovenstaande klachtenbehandeling wordt geregistreerd en na afhandeling voor de duur van maximaal 2 jaar bewaard, waarna vernietiging plaatsvindt.

Tot slot

25. De trainer houdt zich aan de bepalingen in deze algemene voorwaarden zolang dit, met inachtneming van wat is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, blijft gelden.

Dit reglement kan alleen gewijzigd worden bij besluit van Hera Bosgraaf-Kuiper, eigenaar HERA Communicatie.

IJsbrechtum, oktober 2015, versie 2

