



## Voorwaarden Epsedean Training & Coaching

juli 2013

### CRKBO

Epsedean staat ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs (CRKBO)

### Beroepscode

Eigenaar van Epsedean drs. Robert Mentink is lid van de Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in Ontwikkelen en Opleiden (NVO2). Epsedean hanteert de beroepscode van de NVO2 volledig. De beroepscode heeft betrekking op de kwaliteitshandhaving en -bewaking van onze trainingen, coaching en advisering, onze deskundigheid en de wijze waarop we met klanten communiceren.

De beroepscode is gebaseerd op de volgende beginselen:

- Dienstverlenende verantwoordelijkheid
- Professionele verantwoordelijkheid
- Persoonlijke verantwoordelijkheid

De volledige beroepscode is in te zien op de website van NVO2.

### Offerte

Vanzelfsprekend maken wij graag een vrijblijvende offerte voor onze dienstverlening. Bij voorkeur gaat daar een intakegesprek aan vooraf. Offertes hebben een geldigheidsduur van 1 maand vanaf de offertedatum, tenzij Epsedean Consulting in de offerte anders heeft aangegeven.

In de offerte is opgenomen dat de opdrachtgever de voorwaarden Epsedean Training & Coaching heeft ontvangen en door ondertekening van de offerte akkoord gaat met deze voorwaarden.

### Annuleringsvoorwaarden

Vanaf ondertekening zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing. Annuleren is kosteloos mogelijk tot vier weken voor de uitvoeringsdatum. Bij annulering binnen twee weken voor de uitvoeringsdatum wordt 50% van het offertebedrag in rekening gebracht. Natuurlijk kunt u altijd met ons overleggen of een verschuiving van de uitvoeringsdatum mogelijk is. Indien er onzerzijds zwaarwegende omstandigheden zijn waardoor de training of coaching niet kan doorgaan, wordt de opdrachtgever een voorstel gedaan voor nieuwe uitvoeringsdata. Indien het bepalen van de nieuwe data onmogelijk is, wordt het offertebedrag dat reeds is betaald volledig gerestitueerd. Eventuele overige kosten die door de opdrachtgever zijn gemaakt worden niet vergoed, tenzij hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.

### Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten voor zover niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na declaratiedatum.

Bij overschrijding van de termijn van dertig dagen is de opdrachtgever zonder verdere aanmaning de wettelijke rente verschuldigd over de termijn van overschrijding.

Indien er sprake is van terugbetaling zorgt Epsedean ervoor dat het betreffende bedrag zo spoedig mogelijk en in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen wordt terugbetaald.

### Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van gebruikte materialen, modellen, teksten en instrumenten die Epsedean bij de uitvoering van haar werkzaamheden gebruikt, behoren toe aan Epsedean, tenzij anders is aangegeven. De opdrachtgever en deelnemers aan trainingen, coaching of workshops zullen geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van Epsedean.

### Garantiebeperking

Epsedean zal de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De verplichting die Epsedean met de opdrachtgever aangaat heeft het karakter van een inspanningsverplichting.



### **Vertrouwelijkheid**

Epsedean gaat in al haar werkzaamheden vertrouwelijk om met informatie die zij in het voortraject en tijdens trainingen en coaching krijgt. Indien de opdrachtgever dat wenst kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.

### **Evaluatie trainingen en coaching**

In overleg met de opdrachtgever wordt bepaald op welke wijze de training en coaching wordt geëvalueerd.

### **Wat te doen bij klachten?**

Wij vinden het belangrijk dat onze opdrachtgevers en deelnemers tevreden zijn. Indien er sprake is van ongenoegen of nalatigheid, hanteren wij onderstaande werkwijze bij klachten. Feedback over diensten en zaken als onze website, inhoud van onze programma's, mails, lesmateriaal, bereikbaarheid, ontvangsten en dergelijke stellen we zeer op prijs en is altijd welkom. Hiervoor geldt communicatie volgens het dagelijkse verkeer en valt derhalve niet onder onderstaande procedure voor klachtenbehandeling.

#### Stap 1

U bent als opdrachtgever of deelnemer ontevreden over de kwaliteit van de training of coaching van Epsedean. Neem dan eerst contact op met drs. Robert Mentink (06-22401125 - [mentink@epsedean.nl](mailto:mentink@epsedean.nl)) en geef mij de gelegenheid om samen met u de klacht naar tevredenheid op te lossen. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

#### Stap 2

Lukt dat niet? Laat het dan weten en dien de klacht schriftelijk in bij:

Epsedean  
Putterweg 11  
4105 WP Culemborg

of via: [info@epsedean.nl](mailto:info@epsedean.nl)

Binnen 7 werkdagen krijgt u van ons een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Wij zullen alle moeite doen om samen met u tot een oplossing te komen. De afhandeling van de klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst voltooid. Mocht er langere tijd nodig zijn -om bijvoorbeeld iets nader te onderzoeken- dan wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

#### Stap 3

Wanneer Epsedean en u gezamenlijk binnen de termijn van 4 weken niet tot een oplossing zijn gekomen, kunt u een beroep doen op de beroepsvereniging NVO2 (Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in ontwikkelen en opleiden) waar drs. Robert Mentink is aangesloten.

De uitspraak van deze beroepsvereniging is dan bindend.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Epsedean draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Uw klacht wordt bewaard tot één jaar na afhandeling.

### **Beroepsvereniging NVO2**

Alle partijen hebben het recht een klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht van deze vereniging over het niet naleven van de beroepscode.

Raad van Toezicht NVO2  
p/a NVO2  
Postbus 88  
3970 AB Driebergen