



VVE Uk en Puk
Scholingstrajecten

Renske van Lent
Trainer Uk&Puk

UK EN PUK VVE

Uk en Puk is een door het Nederlands jeugdinstituut (NJI) erkend VVE-programma dat pedagogisch medewerkers een manier biedt om methodisch en gericht te werken aan de ontwikkeling van kinderen van 0-4 jaar.

In de training leren pedagogisch medewerkers in de kinderopvang het programma Uk & Puk op een goede manier te gebruiken op de groep en daarmee doelgericht de ontwikkelingskansen van kinderen te vergroten

De Training is ook geschikt voor andere professionals die werkzaam zijn binnen de kinderopvang zoals leidinggevenden en VVE coaches.

Inhoudsopgave

UK EN PUK VVE	2
DE TRAININGEN	4
Kosten	5
Vooropleiding	5
Voorafgaand aan de scholing	5
<i>De Intake</i>	5
<i>De Quickscan</i>	5
<i>Aanwezigheidsplicht</i>	6
Planning van de scholingen:	7
Opzet van de bijeenkomsten	8
Inhoud van de bijeenkomsten	8
<i>Bk1 Introductie van het programma Uk&Puk</i>	8
<i>Bk2 Planning en organisatie</i>	8
<i>Bk3 Interactievaardigheden</i>	8
<i>Bk4 Sociaal-emotionele ontwikkeling</i>	8
<i>Groepsconsultatie per deelnemer</i>	9
<i>Bk5 Spel, de speelleeromgeving en de themahoeken</i>	9
<i>Bk6 spraak-taalontwikkeling</i>	9
<i>Bk7 Motorische en zintuiglijke ontwikkeling</i>	9
<i>Bk8 Kunstzinnige oriëntatie</i>	9
<i>Groepsconsultatie per deelnemer</i>	9
<i>Bk 9 Rekenprikkel</i>	9
<i>Bk10 Resultaatgericht werken</i>	9
<i>Bk11 Werken met boeken</i>	9
<i>Bk12 Ouderbetrokkenheid</i>	9
<i>Bk13 presentaties en certificering</i>	10
Portfolio en consultaties	10
Hercertificering van pedagogisch medewerkers	11
<i>Routeplanner</i>	11
Algemene Voorwaarden Henhaan	12
<i>Artikel 1. Definities</i>	12
<i>Artikel 2. Toepasselijkheid</i>	12
<i>Artikel 3. Offertes</i>	12

<i>Artikel 4. Overeenkomst</i>	13
<i>Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst</i>	13
<i>Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst</i>	14
<i>Artikel 7. Tarieven en prijzen</i>	14
<i>Artikel 8. Betaling</i>	14
<i>Artikel 9. Annulering en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst</i>	15
<i>Artikel 10. Aansprakelijkheid</i>	16
<i>Artikel 11. Opleidingsmateriaal, faciliteiten en werkruimten</i>	17
<i>Artikel 12. Privacy statement</i>	17
interne en externe klachtenregeling Henhaan	19
2. <i>Behandeling van de interne klacht</i>	20
3. <i>Externe klachtafhandeling</i>	21

DE TRAININGEN

Een volledige training bestaat uit 12-13 scholingsbijeenkomsten van (afhankelijk van de uitkomsten van een quick-scan) 3,5-7 uur.

Het trainingstraject bestaat uit bijeenkomsten en consultaties. We starten met een quick-scan (0-meting) om de beginsituatie van pedagogisch medewerkers en de organisatie vast te stellen.

Deelnemers krijgen tijdens de implementatie zes groepsconsultaties. Bij elke bijeenkomst hoort een praktijkopdracht zodat hetgeen wat in de bijeenkomst behandeld is gelijk gekoppeld wordt aan de dagelijkse praktijk. Deelnemers moeten alle bijeenkomsten bijwonen en alle praktijkopdrachten met goed resultaat uitgevoerd hebben. In uitzonderingsgevallen kan er voor een gemiste bijeenkomst een vervangende opdracht worden gemaakt.

Een instroomtraject Uk en Puk is bedoeld voor medewerkers die nieuw zijn of nog niet zijn getraind in een organisatie die al met Uk & Puk werkt. Omdat de pedagogisch medewerkers in een omgeving werken waar Uk & Puk al geïmplementeerd is, zijn er minder bijeenkomsten en worden onderdelen uit het totale trainingstraject Uk & Puk aangeboden. De pedagogisch medewerker werkt samen op de groep met een al gecertificeerd medewerker. Vanuit de organisatie wordt de instromer op de werkvloer begeleid door een gecertificeerd pedagogisch medewerker.

Een instroomtraject bestaat uit 7 bijeenkomsten van 3,5 uur

Hercertificering hoort elke drie jaar plaats te vinden. Door jaarlijks twee van de hercertificerings-routes af te leggen, kan na drie jaar -dus na zes routes- het certificaat voor

hercertificering aangevraagd worden. Elke hercertificeringsroute beslaat een dagdeel van 3,5 uur

Iedere trainingsbijeenkomst vraagt een extra studiebelasting van ca 2uur.

Kosten

De kosten van de volledige training Uk en Puk voor minimaal 8 personen bedragen 2150,- euro per persoon. Dit bedrag is inclusief trainingsmappen Uk en Puk, lesmateriaal en een VVE certificaat per persoon Deze wordt in 3 termijnen gefactureerd, vooraf, halverwege en aan het einde van het traject, tenzij anders afgesproken.

De kosten van de instroomtraining Uk en Puk voor minimaal 8 personen bedragen 1250,- euro per persoon. Dit bedrag is inclusief trainingsmappen Uk en Puk, lesmateriaal en een VVE certificaat per persoon. Deze wordt in 2 termijnen gefactureerd, vooraf en aan het einde van het traject, tenzij anders afgesproken.

De kosten van een hercertificeringsroute voor minimaal 8 personen bedragen 175,- euro per persoon per route. Deze wordt in 1 termijn vooraf gefactureerd, tenzij anders afgesproken.

Vooropleiding

Deelnemers aan de trainingen dienen in bezit te zijn van een voor de kinderopvang kwalificerende MBO-opleiding niveau 3 of hoger.
Voor de training gelden geen vrijstellingen.

MEER INFORMATIE

Renske van Lent

info@henhaan.nl

06-52372007

Voorafgaand aan de scholing

De Intake

Om de training zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de praktijk laat ik alle deelnemers een intakeformulier invullen.

De Quickscan

Ik gebruik de Quickscan als 0-meting om een beeld te krijgen van o.a. de interactievaardigheden, de speelleeromgeving en de onderlinge samenwerking. Hiervoor

breng ik een observatiebezoek aan de groepen en heb ik een gesprek met de leidinggevende van de geobserveerde groepen. Ik maak foto's van de speelleeromgeving welke ik later in de scholing gebruik.

Aanwezigheidsplicht

Voor de deelnemers geldt een aanwezigheidsplicht van 100%. Voor aanwezigheid wordt een presentielijst getekend. Indien een deelnemer in een uitzonderlijke situatie een bijeenkomst mist, wordt een vervangende opdracht gegeven. Dat kan slechts eenmaal in het traject. De vervangende opdracht beslaat eenzelfde studiebelasting als de bijeenkomst die gemist is. De trainer verzorgt een vervangende opdracht in het verlengde van de gemiste bijeenkomst. Deze is zo opgesteld dat het de organisatie en/of andere deelnemers ten goede komt. Bv een themavoorbereiding, het samenstellen van een themakist, een presentatie over een hoofdstuk uit het pedagogisch kader....

Daarnaast worden ook de opdrachten van de bijeenkomst die gemist is gemaakt.

Planning van de scholingen:

Voor een goede implementatie van Uk&Puk is tijd nodig. Van pedagogisch medewerkers wordt verwacht dat zij een verandering in werkwijze laten zien. In de kinderopvang heeft lange tijd vooral de nadruk gelegen op het verzorgende en pedagogische aspect. Nu komen daar ontwikkelingsgerichte en didactische vaardigheden bij. Daarom wordt aangeraden voor de implementatie van het programma Uk&Puk minimaal anderhalf jaar uit te trekken.

Onderwerp	Datum	Tijd
Quickscan		
1. Introductie/kennismaking		
2. Planning en organisatie		
3. Interactievaardigheden		
4. Sociaal-emotionele ontwikkeling		
Groepsconsultatie		
5. Spel, speelleeromgeving, themahoeken		
6. Spraaktaalontwikkeling		
7. Motorische en zintuiglijke ontwikkeling		
8. Kunstzinnige oriëntatie		
Groepsconsultatie		
9. Rekenprikkel		
10. Resultaatgericht werken		
11. Werken met boeken		
12. Ouderbetrokkenheid		
Groepsconsultatie		
13. Presentatie/certificering		

Opzet van de bijeenkomsten

In de opzet van de bijeenkomsten is voor een bepaalde opbouw gekozen. Uitgangspunt is een 'basis' in kennis en vaardigheden te creëren waarop verder wordt gebouwd. De bijeenkomsten lopen als het ware vanzelf in elkaar over.

De bijeenkomsten hebben een vaste opbouw:

1. Welkom en mededelingen
2. Terugblik naar de praktijkopdracht (m.u.v. bk.1)
3. Startactiviteit waarin de deelnemers op speelse wijze worden geactiveerd in het onderwerp van de bijeenkomst
4. Link naar de eigen praktijk
5. Theorie
6. Oefenen d.m.v. opdrachten

Elke bijeenkomst, behalve bijeenkomst 13, heeft een praktijkopdracht. Hierin wordt het in de praktijk behandelde onderwerp gekoppeld aan de praktijk. De uitwerkingen van de praktijkopdrachten worden opgenomen in een portfolio. Alle bijeenkomsten worden afgesloten met een evaluatie. Deelnemers schrijven een reflectieverslag welke wordt opgenomen in het portfolio. Naast de bijeenkomsten is er een studiebelasting van zo'n 3 uur per bijeenkomst.

Inhoud van de bijeenkomsten

Bk1 Introductie van het programma Uk&Puk

Kennismaking met Puk en de materialen
Kennismaking met elkaar en het trainingstraject
Leerdoelen opstellen

Bk2 Planning en organisatie

Het plannen van activiteiten
Maken van een jaar- en themaplanning
Het werken met Puk organiseren in dagelijkse routines

Bk3 Interactievaardigheden

Hoe gaan pedagogisch medewerkers om met interactievaardigheden en hoe vind je de interactievaardigheden terug in het werken met Uk&Puk?

Bk4 Sociaal-emotionele ontwikkeling

De basis voor sociaal emotionele ontwikkeling
8 sociale competenties uit de SCOL

Groepsconsultatie per deelnemer

Er wordt een kleine groepsactiviteit opgenomen en nabesproken

Bk5 Spel, de speelleeromgeving en de themahoeken

Wat is spel en hoe uit zich dat?

Speelleeromgeving en themahoeken (foto's Quickscan)

Bk6 spraak-taalontwikkeling

Hoe leren jonge kinderen taal?

Wat is een normale spraak-taalontwikkeling?

Communicatie

Bk7 Motorische en zintuiglijke ontwikkeling

Motoriek

Lichaamsbesef

Sensomotorische ontwikkeling

Bk8 Kunstzinnige oriëntatie

Wat is kunst en hoe ervaren jonge kinderen dit?

Dans, drama, muziek, beeldende activiteiten

Cultureel erfgoed

Groepsconsultatie per deelnemer

De deelnemer voert in een kleine groep een beeldende activiteit uit.

Bk 9 Rekenprikkel

Herkennen van rekenprikkel

Rekendomeinen

Bk10 Resultaatgericht werken

Data

Duiden

Doelen

Doen

Bk11 Werken met boeken

Wat is een goed boek en wat kan je er mee?

Wat is interactief voorlezen?

Wat is hardop denken tijdens het voorlezen?

Kamishibai/verteltafel/drama/creatieve verwerking en muzikale verwerking komen aan de orde

Bk12 Ouderbetrokkenheid

Hoe kan de pedagogisch medewerker ouders betrekken bij wat er in de organisatie gebeurt?

Hoe willen ouders betrokken zijn bij wat er in de organisatie gebeurt?
Welke visie heeft de organisatie op de ouderbetrokkenheid?

Bk13 presentaties en certificering

Deelnemers geven een korte presentatie van dat wat Puk hun gedurende het implementatie plan heeft gebracht en/of wat ze aan het programma hebben toegevoegd.
Certificering volgt wanneer de individuele deelnemer voldoet aan de certificeringscriteria. Dit wordt door de trainer bepaald a.d.h.v. de werkmap waarin alle praktijkopdrachten, minimaal 6 reflecties op de groepsconsultaties, reflecties op het leerproces en het twee keer ingevulde POP en de certificeringscriteria zijn opgenomen.

Portfolio en consultaties

In de periode tussen de bijeenkomsten oefenen de deelnemers aan de hand van praktijkopdrachten, houden ze een portfolio bij om hun leerproces te volgen en worden ze gecoacht op de werkvloer. Tijdens de consultaties wordt het leerproces aan de hand van leerdoelen en een video-opname besproken.

Hercertificering van pedagogisch medewerkers

Hercertificering hoort elke drie jaar plaats te vinden. Door jaarlijks twee van de hercertificerings-routes af te leggen, kan na drie jaar -dus na zes routes- het certificaat voor hercertificering aangevraagd worden. Welke routes genomen worden is vrij aan de organisatie en de trainer.

Routeplanner

De routeplanner bestaat de volgende onderwerpen (routekaarten):

- A. Planning en organisatie
- B. Interactievaardigheden
- C. Sociaal-emotionele ontwikkeling
- D. Spel en hoeken
- E. Buitenspel
- F. Spraak-taalontwikkeling
- G. Motorische en zintuiglijke ontwikkeling
- H. Kunstzinnige oriëntatie A: wat is kunst en wat is het cultureel erfgoed
- I. Kunstzinnige oriëntatie B: Dans, drama, muziek en creatieve verwerking
- J. Puk in Peuterstappen hoofdstuk 1: Data
- K. Puk in Peuterstappen hoofdstuk 3: Duiden
- L. Puk in Peuterstappen hoofdstuk 1: Doelen
- M. Puk in Peuterstappen hoofdstuk 1: Doen
- N. Opvallend gedrag
- O. Ouder betrokkenheid

Elke route bestaat een dagdeel van 3,5 uur.

De deelnemers maken gebruik van de deelnemersmap. Deze wordt voor meerdere jaren gebruikt voor de routekaarten die leiden tot hercertificering.

De trainer houdt presentie bij en welke routekaart gevolgd is. Bij het aanvragen van de certificering wordt een scan van de getekende presentielijsten en een scan van het 'oude' Uk & Puk certificaat toegevoegd.

Algemene Voorwaarden Henhaan

Henhaan is gevestigd in Maren-Kessel en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 50088734

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Henhaan, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van haar diensten;

Opdrachtgever: onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een dienst van de opdrachtnemer afneemt;

Deelnemer: degene die de training, opleiding, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering ontvangt. Deelnemer kan ook opdrachtgever (consument) zijn indien deze de dienst ook afneemt;

Onderwijsmateriaal: opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de opleiding, advisering of training.

Diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder training, opleiding, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Henhaan, zijn uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op mogelijke aanvullende opdrachten of vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

3. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Offertes

1. Offertes van de opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat zij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

2. De opdrachtnemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.

3. Mondelinge toezeggingen alsmede toezeggingen van de opdrachtnemer in het kader van een offerte zijn uitsluitend bindend, indien deze schriftelijk zijn bevestigd door de opdrachtnemer.
4. Het aanbod bevat een volledige beschrijving van de dienst.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn reis- en verblijfkosten van de persoon (of personen) die de betreffende diensten verrichten, de huurprijs van de locatie en aanschaffingskosten van voorgeschreven literatuur en materialen ten behoeve van deelnemers voor rekening van de opdrachtgever.
6. De door de opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven op de offerte. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen (tenzij anders aangegeven op de offerte) wordt bevestigd.
7. De in de offertes genoemde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Niet wettelijk erkende beroepsopleidingen gegeven door instellingen die ingeschreven zijn in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) zijn vrijgesteld van BTW. Henhaan staat ingeschreven in het CRKBO. Haar onderwijsactiviteiten zijn daarom door de Belastingdienst aangemerkt als btw-vrijgestelde prestatie.

Artikel 4. Overeenkomst

Na aanmelding voor een training, opleiding of coaching- of adviestraject stuurt de opdrachtnemer een offerte/overeenkomst volgens artikel 3. Door het ondertekenen van de offerte gaan de opdrachtgever en opdrachtnemer de overeenkomst aan. Bij het ondertekenen stemt de opdrachtgever gelijktijdig in met deze algemene voorwaarden, welke genoemd staan in en meegestuurd worden met de offerte. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gewezen op artikel 12 waarin het Privacy statement en artikel 14 waar de Klachtenregeling is opgenomen. De deelnemer als consument heeft 14 dagen bedenktijd en kan zich binnen 14 dagen na dagtekening van de offerte, kosteloos terugtrekken uit de overeenkomst.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
2. Indien deelnemers niet binnen de in de overeenkomst bepaalde trainingsduur de opdrachten hebben afgerond, worden de extra uren die de opdrachtnemer maakt gefactureerd aan de opdrachtgever. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verlengd traject afgesproken met daarin een einddatum binnen 6 maanden na afloop van het vooraf overeengekomen trainingstraject.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door gekwalificeerde derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer

worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. 5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
4. Indien een vast tarief is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit tarief tot gevolg heeft.

Artikel 7. Tarieven en prijzen

1. Overeenkomsten worden gesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende tarieven en/of verkoopprijzen. De opdrachtnemer behoudt zich, met inachtneming van het tweede lid, het recht voor de prijzen tussentijds te wijzigen, indien na het sluiten van de overeenkomst de kosten, lonen, belastingen, materialen, tarieven en dergelijke verhogingen ondergaan, of zich koersfluctuaties voordoen.
2. Indien de opdrachtnemer de prijzen tussentijds wijzigt als gevolg van verhogingen als vermeld in het voorgaande lid, waardoor de te berekenen totale kosten met meer dan 5% stijgen, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Artikel 9 lid 14 is in dit geval van toepassing.
3. Behoudens het bepaalde in artikel 7 lid 2 laat het niet afnemen van de te verlenen diensten en/of de te leveren producten door de opdrachtnemer de opdrachtgever zijn betalingsverplichting onverlet.

Artikel 8. Betaling

1. In de offerte wordt bepaald of de betaling ineens geschiedt dan wel in termijnen zal worden voldaan.
2. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. De betaling door de opdrachtgever dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan op de bankrekening van de opdrachtnemer, op een door de opdrachtnemer aan te geven wijze. Deze wijze staat vermeld op de factuur. Elke factuur wordt als een aparte vordering beschouwd. Na verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever na twee weken in verzuim, zonder dat daartoe nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment waarop het verzuim intreedt, kan de opdrachtnemer de wettelijke interest van de opdrachtgever vorderen.

5. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
6. Eventuele incassokosten, die gemaakt moeten worden na het verstrijken van de betalingstermijn, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Zowel de binnen- als buitengerechtigde kosten kunnen op opdrachtgever verhaald worden.
7. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van de opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
8. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 9. Annulering en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

Annulering en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst dient ten alle tijden schriftelijk te gebeuren.

Annulering door opdrachtnemer

1. Een educatieve dienst vindt geen doorgang indien er onvoldoende deelnemers zijn, dit ter beoordeling van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft het recht een persoon die zich voor een activiteit heeft aangemeld niet aan de activiteit te laten deelnemen indien deze niet voldoet aan de door de opdrachtnemer gestelde toelatingscriteria en/of de aan het studieprogramma verbonden toelatingscriteria.
2. De opdrachtnemer beslist in principe vier weken voor de aanvangsdatum over het al dan niet doorgaan van bedoelde activiteit. De opdrachtnemer behoudt echter het recht om deze beslissing uit te stellen tot twee weken voor de aanvangsdatum.
3. Indien de in lid 1 bedoelde activiteit geen doorgang vindt zal er restitutie van het reeds betaalde deelnemersgeld plaatsvinden.
4. De ingeschreven deelnemer heeft het recht een vervangende deelnemer te laten meedoen aan de activiteit, die voldoet aan de door de opdrachtnemer gestelde toelatingscriteria en/of de aan het studieprogramma verbonden toelatingscriteria. Indien de deelnemer van deze mogelijkheid gebruik maakt, dient de opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte te worden gesteld.
5. Indien het voor de opdrachtnemer door overmacht onmogelijk is een activiteit te verzorgen zal de opdrachtnemer trachten een vervangende medewerker in te zetten. Indien dit echter niet mogelijk is, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om de activiteit naar een ander tijdstip te verplaatsen.
6. Indien de opdrachtgever, na deswege in gebreke te zijn gesteld, enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is opdrachtnemer gerechtigd haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten, zonder daarvoor tot enige schadevergoeding jegens de opdrachtgever gehouden te zijn.
7. De opdrachtnemer heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan haar invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt.

Annulering door opdrachtgever

De opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te annuleren. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert, is deze een schadeloosstelling verschuldigd. De grootte van deze schadeloosstelling is als volgt bepaald:

8. Annuleren tot 1 maand voor aanvang: 50% van het bedrag van de overeengekomen prijs.

9. Annuleren vanaf 1 maand voor aanvang: 100% van het bedrag van de overeengekomen prijs.

10. Indien de opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst had ontvangen, kan hij de overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbinden en wel uitsluitend voor dat gedeelte, dat door of namens opdrachtnemer nog niet is uitgevoerd. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding aan de opdrachtgever heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft gepresteerd, blijven onverminderd door opdrachtgever aan haar verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemers na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coaching traject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

12. Een individueel begeleidings- of coaching gesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige (uur)tarief extra in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde richtlijnen gehanteerd.

13. Als opdrachtgever of opdrachtnemer wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

14. De opdrachtgever behoudt zich het recht de overeenkomst te ontbinden bij prijswijzigingen als bedoeld in artikel 7 lid 2. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald, artikel 9 lid 10 is onverminderd van toepassing.

15. De opdrachtgever als consument kan binnen de bedenktijd van 14 dagen na ondertekening van de offerte, kosteloos annuleren, zie ook artikel 4 Overeenkomst.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks en onmiddellijke gevolg is van een aan opdrachtnemer verwijtbare tekortkoming in de dienstverlening.

2. Deze contractuele aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

3. In afwijking van hetgeen in lid 2 bepaald wordt bij een overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedragen.

4. Voor zover aansprakelijkheid voortvloeit uit de wet is deze beperkt tot de verzekerde som vanuit de aansprakelijkheidsverzekering. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor gevolgschade en schade aan derden bij de uitvoering van werkzaamheden.

Artikel 11. Opleidingsmateriaal, faciliteiten en werkruimten

1. Modules, modellen, boeken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de opdrachtnemer
2. Vermenigvuldigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van de materialen is uitsluitend toegestaan met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.
3. Indien de uitvoering van de overeenkomst bij de opdrachtgever plaatsvindt, zal de opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulpmiddelen, werkruimten en koffie/thee kosteloos ter beschikking stellen. Opdrachtnemer en opdrachtgever maken duidelijke afspraken over de faciliteiten die eventueel door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter beschikking dienen te worden gesteld.
4. Het dient de opdrachtnemer te allen tijde mogelijk te zijn de door hem te gebruiken werkruimten te betreden. De werkruimten zullen tijdens de activiteiten uitsluitend aan de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld en zoveel mogelijk afsluitbaar zijn zodat gegevens, materialen en dergelijke opgeborgen kunnen worden in een afsluitbare ruimte. Indien de werkruimten niet afsluitbaar zijn, dient de opdrachtgever op verzoek van de opdrachtnemer zorg te dragen voor een nabijgelegen afsluitbare ruimte voor het bewaren van hulpmiddelen en materialen.
5. Indien de opdrachtgever, ondanks de afspraken die daarover met de opdrachtnemer zijn gemaakt, verzuimt de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde faciliteiten aan de opdrachtnemer ter beschikking te stellen, zoals beschreven in dit artikel, is de opdrachtgever verantwoordelijk indien de geplande werkzaamheden als gevolg van het ontbreken van de faciliteiten geen doorgang kunnen vinden. De kosten voortvloeiend uit het feit dat de overeengekomen werkzaamheden niet volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd zijn voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 12. Privacy statement

1. Henhaan legt gegevens vast van opdrachtgevers en deelnemers van trainingen/opleidingen/coaching trajecten voor de uitvoering van de overeenkomsten en wanneer deze personen in het kader van (mogelijke) dienstverlening contact hebben met Henhaan. Deelnemer kan tevens opdrachtgever zijn indien deze de dienst ook afneemt.
2. Henhaan verplicht zich ertoe de persoonsgegevens niet openbaar te maken op andere wijze dan in het kader van de relatie en voor de overeengekomen dienstverlening noodzakelijk is.
3. De gegevens worden gebruikt om de levering van producten of dienstverlening uit te voeren en om personen te informeren over voor hen relevante producten en diensten van c Henhaan.
4. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron in dat kader hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze informatie blijft vertrouwelijk, ook als de overeenkomst afloopt of beëindigd wordt.
5. Henhaan gebruikt de volgende persoonsgegevens van opdrachtgevers: o Naam organisatie o Naam bestuurder o Adres o Postcode o Plaats o E-mailadres o Telefoonnummer Doel: voor het opstellen en verwerken van de offertes, overeenkomsten en facturatie. Daarnaast worden de gegevens gebruikt voor het (digitaal) toesturen van (of benaderen over) informatie over de organisatie en/of diensten van Henhaan, indien zij hiervoor toestemming hebben gegeven.
6. Henhaan gebruikt de volgende persoonsgegevens van deelnemers: o Volledige naam o Geboortedatum o Geboorteplaats Doel: voor het aanvragen van een persoonsgebonden

certificaat na het afronden van de training/opleiding. o E-mailadres o Telefoonnummer Doel: voor het doorsturen van opleidingsmateriaal, opdrachten, het maken van afspraken voor consulten en/of wijzigingen van trainingsdagen. o Diploma's/ certificaten vooropleiding o Beschrijving van kennis/ervaring Doel: zodat de opdrachtnemer een inschatting kan maken van de aan te bieden lesstof en verdieping om aan te sluiten bij de kennis en ervaring van de deelnemer.

7. De gegevens van deelnemers worden opgevraagd via het intakeformulier van Henhaan. De gegevens worden opgeslagen in de E-mailbox van Henhaan en verwerkt in de digitale administratiemap van Henhaan. Voor certificering door erkende instellingen worden de gegevens in een daarvoor bestemd Excel document (door de instelling opgesteld) geplaatst en naar de erkende opleidingsinstituten verzonden.

8. Degene die geautoriseerd is voor het verwerken van de persoonsgegevens binnen Henhaan heeft toegang tot deze gegevens.

9. De computer die gebruikt wordt voor de administratie van Henhaan is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord. De opgeslagen persoonsgegevens zijn beveiligd met een back-up.

10. Henhaan bewaart persoonsgegevens die zij verwerkt niet langer dan noodzakelijk is voor het doel van de gegevensverwerking. Of zo lang als op grond van de Archiefwet is vereist. Zo geldt voor de financiële administratie een wettelijke bewaarplicht van 7 jaar. Emailadressen van opdrachtgevers en deelnemers worden zolang bewaard als zij redelijkerwijs Henhaan als prospect kunnen worden gezien.

11. Zoals gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hebben deelnemers en opdrachtgevers de volgende rechten: ➤ Recht op inzage: deelnemers en opdrachtgevers hebben recht op inzage van hun persoonsgegevens (artikel 15 van de AVG). ➤ Recht op rectificatie: blijkt dat de gegevens onjuist, onvolledig of niet relevant zijn? Dan kan de deelnemer of opdrachtgever een verzoek doen om de gegevens te laten wijzigen of aan te vullen (artikel 16 AVG). ➤ Recht op vergetelheid: deelnemers of opdrachtgevers kunnen, in een aantal gevallen aan Henhaan vragen de gegevens te wissen (artikel 17 van de AVG). ➤ Recht op dataportabiliteit: deelnemers of opdrachtgevers hebben het recht 'de gegevens over te dragen'. ➤ Recht op beperking van verwerking: deelnemers en opdrachtgevers hebben het recht een verzoek te doen tot beperking van verwerking (artikel 18 van de AVG). ➤ Recht op bezwaar: deelnemers en opdrachtgevers kunnen bezwaar maken tot het verwerken van persoonsgegevens. o Alle verzoeken kunnen gedaan worden door een e-mail te sturen naar info@henhaan.nl o Alle verzoeken worden binnen 4 weken beantwoord of binnen 4 weken een termijn gesteld waarbinnen geantwoord zal worden. Meer informatie over de rechten zoals gesteld in de AVG zijn te vinden onder: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>

12. Henhaan houdt zich aan de meldplicht datalekken. Wanneer een ernstig datalek heeft voorgedaan is Henhaan verplicht dit te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de mensen van wie de gelekte gegevens zijn. Henhaan maakt hiervoor gebruik van de richtlijnen 'kom in actie bij een datalek' van de Autoriteit Persoonsgegevens.

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/beveiliging/meldplicht-datalekken>

Artikel 13. Recht Op alle met Henhaan gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

interne en externe klachtenregeling

Henhaan

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de trainer. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Indienen van een interne klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

1. De trainer;
2. Een werkwijze of regel binnen de training;
3. De overeenkomst / het contract.

1.1 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Renske van Lent 06-52372007 zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

1.2 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

1.3 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de trainer, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- Een omschrijving van de klacht

1.4 U kunt uw klacht indienen bij Renske van Lent. Zij is te bereiken per email:info@henhaan.nl

2. Behandeling van de interne klacht

2.1 Renske van Lent , bevestigt binnen 1 week schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

2.2 Renske zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

2.3 Renske houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

2.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

2.5 Renske bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van vier weken afgehandeld. Mocht er langere tijd nodig zijn dan wordt er binnen de genoemde vier weken een nieuwe termijn doorgegeven

2.6 De klager ontvangt van Renske binnen 4 weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

De redenen waarom Kinderopvang Henhaan tot dit oordeel is gekomen;

Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderopvang Henhaan neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

2.7 uw klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

2.8 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen de Geschillencommissie of CED

2.9 een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.

3. Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u uw klacht neerleggen bij het CED. Zij zijn verantwoordelijk voor de scholing van de trainer en de kwaliteit en de inhoud van het scholingsmateriaal.

Het CED is te bereiken: [010 4071599](tel:0104071599)/info@cedgroep.nl

Ook kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderopvang Henhaan te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderopvang Henhaan heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Henhaan indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

3.1 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Henhaan heeft ingediend.

3.2 De Geschillencommissie of CED doet een bindende uitspraak waar u en Henhaan zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

3.3 eventuele consequenties van een uitspraak worden snel opgevolgd.