

Algemene Voorwaarden van GRAS training en coaching

Op zowel de alle open inschrijvingen als de alle company opleidingen is de privacy verklaring van GRAS training & coaching van toepassing. U vindt deze op <https://grastraining.nl/privacy-verklaring-gras-training-2022/>

1 Voorwaarden bij open inschrijving

1.1 Aanmelden

1. Aanmelden voor een opleiding / training verloopt via de Website www.grastraining.nl of www.grascoaching.nl
2. Bij afronding van de aanmelding wordt er gevraagd of u akkoord gaat met de leveringsvoorwaarden van GRAS
3. Wanneer u akkoord gaat is uw aanmelding definitief en ontvangt u op het door u aangegeven e-mailadres een bevestiging.
4. Gedurende 14 kalenderdagen, na het sluiten van de overeenkomst met betrekking tot een training, heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

1.2 Tussentijdse wijzigingen

GRAS verplicht zich een training volgens het op de website beschreven programma te laten verlopen, of anders zoals in de opgemaakte offerte op maattraining. Wijzigingen in locatie en trainers/acteurs worden tot het hoogst noodzakelijke beperkt en telefonisch gecommuniceerd.

5. Een training gaat alleen door bij een voldoende aantal deelnemers. Dit houdt in tenminste $\frac{3}{4}$ van het maximale aantal deelnemers. Eventueel kunnen groepen worden samengevoegd. Als dit leidt tot een andere trainingsdag dan waarvoor u zich heeft ingeschreven en u kunt daardoor de training niet volgen, kunt u uw aanmelding kosteloos annuleren.
6. U ontvangt bij het niet doorgaan van een training zo spoedig mogelijk bericht. Eventuele verplichtingen komen daarmee wederzijds te vervallen.
7. Wanneer u het cursusbedrag reeds geheel of gedeeltelijk heeft voldaan, stort GRAS het bedrag zo spoedig mogelijk terug.
8. GRAS is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het niet doorgaan van een training door onvoldoende aanmeldingen.
9. Bij een teveel aantal deelnemers aan een training gaan we uit van de datum van binnenkomst van de aanmelding. Hierbij geldt dat de eerst binnengekomen aanmelding voor gaat.
10. U kunt uw plaats in een training door een ander laten innemen. Als u tussentijds de training staakt, kunt u geen recht doen gelden op deelname aan latere groepen. Er vindt geen restitutie van het cursusgeld plaats.

1.3 Vragen van deelnemers

Van administratieve aard of met betrekking tot het aanbod worden binnen 24 uur beantwoord. Brieven en mails die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen 3 werkdagen beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer het antwoord verwacht mag worden.

1.4 evaluaties

Deelnemers vullen naar elke training een evaluatieformulier in (zie bijlage). De gegevens die hieruit komen worden verwerkt om de programma's blijvend te verbeteren en ontwikkelen.

1.5 Prijzen, prijsaanpassingen

Wanneer trainingen via open inschrijving worden aangeboden zullen de op de website gemelde prijzen actueel en geldend zijn, ook als deze afwijken van prijzen in advertenties, brochures e.d. Voor zover deze aanpassingen plaatsvinden nadat uw aanmelding is verwerkt, zijn ze niet van invloed op het door verschuldigde bedrag.

1.6 Betaling

Betalingen dienen uiterlijk twee weken voor de start van een training te zijn voldaan.

1.7 Annulering

Het annuleren van een aanmelding kan per mail: info@grastraining.nl indien u niet binnen 24 uur een bevestiging van ontvangst heeft ontvangen, is de mail niet aangekomen en is het uw plicht telefonisch contact op te nemen. Indien dit niet mogelijk is moet u uw annulering per aangetekende brief verzenden.

- Tot 14 dagen voor het begin van een opleiding / training brengen wij 25% van het cursusbedrag in rekening.
Bij afmelding binnen een periode van 14 dagen voor de training brengen wij 50% van het cursusbedrag in rekening.
- Bij afmelding binnen een periode van 7 dagen voor de training brengen wij 75% van het cursusbedrag in rekening.
- Bij afmelding op of no-show tijdens de trainingsdag brengen wij 100% van het cursusbedrag in rekening.

Er zijn geen extra kosten verbonden aan het door een ander de laten innemen van uw plaats. Deze deelnemer moet wel voldoen aan de toelatingscriteria van de training.

1.8 Annulering en uitstel trainingen en workshops met open inschrijvingen door GRAS training & coaching

1. Annuleren door GRAS Training & Coaching in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot teruggave van 100 % van alle betaalde kosten binnen twee weken na de annulering.
2. Uitstel door GRAS Training & Coaching in verband met onvoldoende deelname of overmacht geeft het recht op annulering tegen teruggave van 100 % van alle betaalde

kosten binnen twee weken na de aankondiging van het uitstel, op voorwaarde dat de klant binnen twee weken na mededeling van de annulering aangegeven heeft NIET deel te willen nemen aan de volgende versie van dezelfde training

3. GRAS Training & Coaching behoudt zich het recht voor deelnemers de (verdere) toegang tot de training te weigeren, bijvoorbeeld indien het gedrag van betreffende deelnemers ingaat tegen de sociaal geaccepteerde vormen van gedrag en / of te belastend is voor ander deelnemers. De deelnemer heeft geen recht op teruggave van (een deel van) het verschuldigde totaal bedrag voor de training of workshop.

2 Voorwaarden bij in company trajecten

2.1 Aanbiedingen van opdrachten

Aanbiedingen (offertes) van GRAS dienen als één geheel te worden beschouwd en zijn geldig gedurende 30 dagen of zoveel langer of korter als daarin wordt aangegeven, doch worden steeds geheel vrijblijvend gedaan. Zij kunnen door GRAS binnen twee werkdagen na ontvangst van aanvaarding daarvan worden herroepen.

4. In geval van opdracht zonder voorafgaande aanbieding door GRAS, komt een overeenkomst pas tot stand wanneer GRAS deze binnen veertien dagen na ontvangst bevestigt c.q. daaraan daadwerkelijk uitvoering geeft.
5. GRAS bepaalt samen met opdrachtgever de wijze waarop de opdracht dient te worden uitgevoerd. Wijzigingen in opdrachten zijn slechts bindend, indien deze wijzigingen schriftelijk door GRAS zijn aanvaard.
6. GRAS is ten allen tijde gerechtigd de opdracht of onderdelen daarvan indien nodig uit te besteden aan of te laten verrichten door derden; dit na overleg met de opdrachtgever.

2.2 Aangaan van de opdracht, overeenkomst.

De overeenkomst tussen GRAS en opdrachtgever is een feit na het ontvangen van een ondertekende versie van de offerte. Bij uitgebreide opdrachten, trajecten wordt een contract afgesloten tussen GRAS en opdrachtgever. GRAS sluit daarbij zoveel mogelijk aan op het formatcontract van de opdrachtgever.

Na ondertekening van de offerte, respectievelijk het contract is de relatie Opdrachtgever-Opdrachtnemer, hierna te noemen GRAS een feit.

1. Voor het overige gelden de voorwaarden van GRAS zoals in dit document genoemd:
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen van GRAS.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen slechts schriftelijk geschieden, en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
4. Verwijzing door opdrachtgever naar eigen Algemene Voorwaarden wordt door GRAS niet aanvaard, tenzij het tegendeel vooraf door GRAS schriftelijk is bevestigd.

2.3 Beëindiging van de opdracht

1. Beëindiging van met GRAS gesloten overeenkomsten kan slechts geschieden door middel van een aan GRAS gericht aangetekend schrijven. De desbetreffende overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd op het moment dat GRAS een dergelijk aangetekend schrijven heeft ontvangen.
2. Indien naar het redelijk oordeel van GRAS een overmachtssituatie daartoe aanleiding geeft, heeft zij het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de uitvoering van de overeenkomst of delen daarvan tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn.

2.4 Annulering door opdrachtgever

Wanneer een geplande training of bijeenkomst door opdrachtgever worden geannuleerd, worden kosten op de volgende manier in rekening gebracht.

3 weken voor aanvang van de training – 50% van de kosten

2 weken voor aanvang van de training – 75% van de kosten

1 week voor aanvang van de training – 100% van de kosten

2.5 aanmelding van de deelnemers

Verloopt via de opdrachtgever en afspraken gesloten contract.

2.6 Prijzen, prijsaanpassingen, wijzigingen

1. Offertes en de daarin aangegeven prijzen zijn geldig tot 30 dagen na dagtekening van de offerte, tenzij in de offerte anders is aangegeven.
2. Prijzen zoals die in de offerte en/of in het contract worden genoemd zijn geldend voor de duur van het traject, tenzij anders wordt aangegeven.
3. Soms komt het voor dat bij een trainingstraject veranderingen gewenst zijn. GRAS zal dit altijd met de opdrachtgever bespreken alvorens de veranderingen door te voeren.
4. Indien voor een goede uitvoering van de opdracht door GRAS meerwerk moet worden verricht dan in de opdracht staat aangegeven, en/of de opdrachtgever meer werk aan GRAS opdraagt dan in de opdracht staat aangegeven, wordt dat als meerwerk door GRAS uitgevoerd en aan de opdrachtgever extra in rekening gebracht, indien dat meerwerk als zodanig door de opdrachtgever aan GRAS is opgedragen en/of door GRAS schriftelijk is aanvaard.
5. GRAS heeft bovendien het recht kosten welke voor GRAS door hierna te noemen oorzaken ontstaan aan opdrachtgever in rekening te brengen:
 - a. indien werkzaamheden worden verzwaard als gevolg van aanwijzingen van overheid- en/of andere officiële instanties;
 - b. wanneer de werkzaamheden door oorzaken buiten schuld van Gras worden verzwaard of niet normaal en zonder onderbreking kunnen geschieden;
 - c. wanneer na contractsluiting overheidsvoorschriften van kracht worden, die leiden tot een verzwaring van verplichtingen van GRAS onder de overeenkomst.
6. De uit voorgaande leden van dit artikel voortvloeiende meerdere kosten zullen in rekening mogen worden gebracht door GRAS zodra deze bekend zijn.

2.7 Levertijd en risico

1. Onder levertijd wordt verstaan de in de overeenkomst bepaalde termijn waarbinnen het product moet worden geleverd. Opgegeven levertijden zullen niet zijn te beschouwen als fatale termijnen. Bij overschrijding van de levertijd zal GRAS pas in verzuim raken na schriftelijke ingebrekestelling.
2. In geval van overmacht (b.v ziekte van een trainer) zal GRAS altijd een vervangende trainer in zetten (zie ook 3.1). Wanneer de opdrachtgever toch de voorkeur aan de trainer geeft die door overmacht niet kon verschijnen; zal GRAS alles in het werk

stellen om waar mogelijk een vervangende datum voor de training aan te bieden, zonder dat daar extra kosten mee gemoeid zijn.

3. De levertijd gaat in nadat
 - a. de overeenkomst is gesloten;
 - b. alle voor de uitvoering van verplichtingen noodzakelijke gegevens aan GRAS ter beschikking zijn gesteld;
 - c. en de betaling, indien en voor zover deze bij de opdracht dient te geschieden, door GRAS is ontvangen.
4. De levertijd wordt verlengd met de periode gedurende waarin prestatie van GRAS als gevolg van deze Voorwaarden en/of de Wet is opgeschort, of gedurende waarin GRAS door overmacht als omschreven in 2.15 tot nakoming is verhinderd.
5. Opdrachtgever is verplicht de voor het verrichten van prestatie GRAS noodzakelijke medewerking te verlenen.

2.8 Reclames of klachten

1. De opdrachtgever kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien zij niet binnen redelijke tijd nadat zij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij GRAS ter zake schriftelijk heeft geprotesteerd.
2. Onder redelijke tijd wordt verstaan binnen 30 dagen na beëindiging van de onderhavige overeenkomst, of voor geval de overeenkomst niet is beëindigd, 8 dagen nadat onze opdrachtgever een gebrek heeft ontdekt waarbij zij aan GRAS schriftelijk dient aan te geven wat het gebrek is en wanneer en hoe zij het gebrek heeft geconstateerd.
3. Klachten over facturen dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij GRAS te zijn ingediend.
4. Opdrachtgever verliest alle rechten en bevoegdheden die haar ten dienst stonden op grond van gebrekkigheid indien zij niet binnen de hiervoor vermelde termijnen heeft gereclameerd en/of zij GRAS niet de gelegenheid heeft geboden de gebreken te herstellen.

2.9 Intellectuele en copyright

1. Tenzij anders overeengekomen is, behoudt GRAS de auteursrechten, alsmede alle overige rechten van intellectuele of industriële eigendom op de door ons verstrekte materialen (hand-outs, cursusboek, ontwerpen, schetsen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, programmatuur en offertes). Deze stukken blijven eigendom van GRAS en mogen zonder uitdrukkelijke toestemming van opdrachtnemer, niet worden gekopieerd, aan derden getoond of op andere wijze worden gebruikt of verveelvoudigd, ongeacht of aan onze opdrachtgever daarvoor kosten in rekening zijn gebracht.
2. Opdrachtgever is gehouden deze stukken op eerste verzoek aan ons te retourneren op straffe van een boete van € 500,00 per dag.

2.10 Geheimhouding

1. Het is GRAS verboden, hetzij gedurende de onderhavige overeenkomst, hetzij na beëindiging daarvan, op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm

- ook en in welke voege ook, enige mededeling te doen omtrent vertrouwelijke informatie die GRAS door opdrachtgever ter beschikking is gesteld dan wel door GRAS is verkregen door opdrachtgever, direct of indirect (b.v. via deelnemers).
2. Deze geheimhoudingsplicht geldt tot 3 jaar na het einde van de overeenkomst.

2.11 Aansprakelijkheid

1. GRAS is slechts aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van schuld van opdrachtnemer, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade waartegen GRAS verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd hadden behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:
 - a. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade (bedrijfsstoring en andere onkosten, derving van inkomsten en dergelijke), door welke oorzaken ook ontstaan. Opdrachtgever dient zich desgewenst tegen deze schade te verzekeren.
 - b. GRAS is niet aansprakelijk voor schade (welke ook) die door of tijdens de uitvoering van de opdracht wordt toegebracht aan zaken waaraan wordt gewerkt of aan zaken welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt.
 - a. GRAS is niet aansprakelijk voor schade door of schade aan objecten die door het bedrijf beschikbaar zijn gesteld tijdens de uitvoering van de opdracht.
 - b. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen is GRAS niet aansprakelijk.

2.12 Betaling, compensatie

1. Facturering vindt plaats aan het einde van iedere maand, op basis van werkelijk gemaakte dagdelen. Dat wil zeggen dat trainingen die niet uitgevoerd zijn, niet in rekening gebracht worden. Soms komt het voor dat een trainingstraject meer werk en dus extra kosten met zich meebrengt. GRAS zal dit altijd met de opdrachtgever bespreken alvorens dit uit te voeren en in rekening te brengen.
2. De betalingstermijn bedraagt steeds 30 dagen na factuurdatum.
3. Indien opdrachtgever niet binnen deze termijn betaalt, heeft GRAS het recht vanaf de vervaldag een rente in rekening te brengen, gelijk aan de vanaf de vervaldag geldende wettelijke rente.
4. Indien opdrachtgever niet binnen de termijn van 30 dagen betaalt, kan GRAS ook incassokosten in rekening brengen, zoals die wettelijk zijn vastgesteld. Alvorens daartoe over te gaan verstuurt GRAS altijd twee herinneringen per mail.
5. Betaling dient plaats te vinden op een door ons aan te wijzen rekening in Nederland.
6. GRAS is gerechtigd het stellen van zekerheid door opdrachtgever te verlangen. Deze zekerheid moet zodanig zijn, dat vordering van GRAS en de eventueel daarop vallende rente en kosten behoorlijk gedekt zijn en dat GRAS daarop zonder moeite verhaal zal kunnen nemen. Indien zekerheidsstelling wordt geweigerd, is GRAS gerechtigd de (verdere) nakoming van verplichtingen op te schorten.

Terugbetaling aan opdrachtgever:

in geval van restitutie hanteerd (instituutnaam) een terugbetalingstermijn van twee weken.

2.13 Faillissement etc.

1. Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting welke voor haar uit de overeenkomst mocht voortvloeien, voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatele stelling van onze opdrachtgever of stillegging of liquidatie van haar bedrijf, wordt zij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is GRAS naar keuze gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de ons verder toekomende rechten, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe vereist is, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden c.q. ontbonden te verklaren dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. GRAS is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijke voldoening van het ons toekomende te vorderen.

2.14 Eigendomsvoorbehoud

1. Opdrachtgever wordt slechts onder opschortende voorwaarde eigenaar van de door GRAS geleverde of nog te leveren producten. GRAS blijft eigenaar van de geleverde of nog te leveren zaken zolang opdrachtgever vorderingen van GRAS ter zake van de tegenprestatie van de overeenkomst of een gelijksoortige overeenkomst niet heeft betaald. GRAS blijft tevens eigenaar van de geleverde of nog te leveren zaken zolang opdrachtgever de verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit dergelijke overeenkomsten niet heeft betaald en zolang opdrachtgever vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen terzake van boete, rente en kosten.
2. Indien opdrachtgever enige verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, is GRAS zonder ingebrekestelling gerechtigd de zaken, zowel de oorspronkelijk geleverde als de nieuwe gevormde zaken, terug te nemen. Opdrachtgever machtigt GRAS de plaats te betreden waar deze zaken zich bevinden.

2.15 Overmacht

1. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van GRAS geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor risico van GRAS in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij leveranciers, onderaannemers en/of vervoerders, van brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van opdrachtgever kan worden gevegd. In geval van een tekortkoming als in dit artikel bedoeld geldt deze als rechtvaardiging voor ontbinding.

2.16 Bedrijfshulpverlening

1. Medewerkers en/of cursisten van GRAS zullen zich altijd onderwerpen aan de reglementen, zoals die gelden op de locatie waarvan GRAS gebruik van maakt. Ook de gegeven opdrachten en aanwijzingen door de ter plaatse verantwoordelijke bedrijfshulpverlener zullen direct worden opgevolgd. GRAS is derhalve op geen enkele wijze aansprakelijk voor de, tijdens de calamiteit, gegeven opdrachten en de uitvoering ervan.

2.17 Retentierecht

1. GRAS is bevoegd om alle zaken die zij van of namens opdrachtgever onder zich heeft, onder ons te houden totdat opdrachtgever aan al haar verplichtingen aan GRAS heeft voldaan.
2. Raken zaken die onder dit recht van GRAS vallen uit macht van opdrachtnemer, dan is GRAS gerechtigd deze zaken op te eisen, als ware GRAS zelf eigenaar.

2.18 Vrijwaring

1. GRAS zal jegens derden nimmer verder aansprakelijk zijn voor schade die ontstaat bij de uitvoering van de overeenkomst waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, dan GRAS jegens opdrachtgever zou zijn.

2.19 Hoofdelijkheid

1. Indien GRAS met twee of meer personen c.q. rechtspersonen een overeenkomst sluit, is ieder van deze (rechts-)personen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de verbintenissen, die voor hen uit die overeenkomst voortvloeien.

2.20 Toepasselijk recht geschillen

1. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen van GRAS en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit onze aanbiedingen en/of overeenkomsten, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter ter plaatse van vestigingsplaats opdrachtnemer, behoudens de bevoegdheid van de Kantonrechter als volgens de wet.
3. Voor de interpretatie c.q. uitleg van deze voorwaarden is slechts de Nederlandse tekst authentiek.

3 Inzet en kwaliteit van trainers en acteurs

1. GRAS beschikt over een uitgebreid netwerk van trainers en acteurs die de producten van GRAS uit kunnen voeren. Hierdoor is GRAS in staat, wanneer door overmacht een trainer uitvalt, een vervangende trainer in te zetten.

3.1 kwaliteit externe trainers, acteurs.

1. GRAS huurt alleen trainers en acteurs in,
 - waarvan de cv naar GRAS is opgestuurd en is goedgekeurd.
 - Waarmee GRAS al meerdere malen mee heeft gewerkt of in geval van de eerste keer referenties heeft opgevraagd bij collega('s) organisaties
2. De trainers van GRAS
 - zijn minimaal HBO geschoold,
 - hebben relevante werkervaring in de sector/branche waar ze trainen en/of hebben een post-HBO trainers/coach opleiding gevolgd.
 - zijn aantoonbaar deskundig op het onderwerp waarin getraind wordt.

3.2 evaluaties van trainers

1. Deelnemers vullen naar elke training een evaluatieformulier in.
2. Op de evaluatieformulieren wordt ook het functioneren van de uitvoerende trainer beoordeeld.
3. De ingevulde formulieren worden door de uitvoerende trainer per post of ingescand binnen één week opgestuurd naar GRAS.
4. GRAS wil per training een minimale gemiddelde score over het functioneren van de trainer van een vier (op de schaal van vijf). Bij een lagere score wordt direct met de trainer contact opgenomen om de score toe te lichten.
5. Bij een herhaalde lager score van "vier" wordt het functioneren van de trainer door GRAS middels een gesprek beoordeeld, wanneer nodig neemt GRAS afscheid van de inzet van de trainer.

3.3 Inzet trainers en acteurs bij grote projecten of nieuwe trainingen

1. Wanneer een trainer/acteur voor het eerst een training voor GRAS uitvoert vindt vooraf een schriftelijke en mondelinge instructie plaats.
2. Elke trainer krijgt minimaal drie weken vooraf aan de training een schriftelijke toelichting op wijze van uitvoering; inhoudelijk, logistiek en wijze van evaluatie
3. Wanneer er grote nieuwe trajecten worden uitgevoerd waar meer dan 2 externe trainers/acteurs worden ingezet en bij meer dan 5 bijeenkomsten per opdracht vindt een train de trainers bijeenkomst plaats.

3.4 Vragen van trainers en acteurs

1. Met betrekking tot roostering en andere praktische zaken; zoals locaties en materialen is GRAS altijd bereikbaar. Per telefoon, voicemail en email. In urgente situaties wordt per omgaande gereageerd en anders minimaal binnen 24 uur.