

- **A. Algemene voorwaarden opleidingen en workshops en nascholingen**
- **B. Privacy reglement**
- **C. Klachtenprocedure**
- **(versie 17 september 2023)**

## 1. Algemeen

Marijke de Vries, kunstzinnig therapeut geeft opleidingen, workshops en supervisie trajecten in of met behulp van kunstzinnige therapie, kunstzinnig werken en in de vorm van gesprekken in de meest uitgebreide zin van de woord. Opleidingen worden gegeven onder de merknaam 'Heliodore'.

Deelnemers zijn bij het volgen van de bijeenkomsten zelf verantwoordelijk voor hun welzijn.

## 2. Definities

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Marijke de Vries (hierna te noemen: 'MV') en de Deelnemer van opleidingen, workshops en supervisie trajecten (hierna te noemen: 'Deelnemer').

Onder 'Deelnemer' verstaan we de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan de Opleiding, Workshop of het Supervisie traject deelneemt.

## 3. Totstandkoming overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door het volgen van de aanmeldingsprocedure via de website. Na aanmelding via de website krijgt de Deelnemer een bevestigings-email van MV. Daarna neemt MV (of een medewerker) zo spoedig mogelijk contact op over de vervolgstappen.

Een aanmelding is definitief wanneer de Deelnemer van MV schriftelijk (per e-mail) bevestiging heeft gehad van definitieve deelname.

De Deelnemer heeft gedurende 14 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van reden kosteloos te ontbinden.

Bij de opleidingen en workshops zijn koffie en thee inbegrepen voor een lunch moet zelf gezorgd worden. Eventuele reis-, overnachtings- en overige verblijfkosten zijn niet in de deelnamekosten inbegrepen.

Materiaal is bij workshops meestal en bij opleidingen deels bij de prijs inbegrepen. Raadpleeg altijd de website of de studiegids voor de juiste informatie. Boeken en andere literatuur zijn nooit bij de prijs inbegrepen.

## 4. Wachtlijst

Is op het moment van de aanmelding de opleiding of de workshop volgeboekt, dan wordt de Deelnemer op een wachtlijst geplaatst. De Deelnemer krijgt hiervan bericht per e-mail.

Zodra een plaats vrijkomt, wordt in principe de volgorde van de wachtlijst gehanteerd. MV neemt telefonisch of per e-mail contact met je op.

## 5. Betalingen

MV brengt de deelnamekosten in rekening door middel van een factuur.

Voor opleidingen en supervisie-trajecten is in overleg een gespreide betaling mogelijk. Gespreide betaling ontslaat deelnemers niet van de verplichting de volledige deelnamekosten te voldoen.

Aan gespreide betaling zijn administratiekosten per betaling verbonden. (€ 25,-- per betaling prijspeil 2023)

Bij betaling van de factuur of facturen door een derde partij, blijft de Deelnemer zelfverantwoordelijk dat het volledige bedrag betaald wordt.

Bij te late betaling van de deelnamekosten en termijnen:

Je bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum.

a) Indien je niet tijdig aan je betalingsverplichting(en) voldoet, sturen wij een herinnering. Je krijgt dan alsnog na ontvangst van de herinnering 14 dagen extra de tijd om te betalen.

b) Als je na het verstrijken van deze termijn nog niet hebt betaald, zijn we gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

c) Wij kunnen ten voordele van jou afwijken van de genoemde bedragen en percentages.

Heb je je deelnamekosten niet geheel betaald voor het einde van het betreffende studiejaar dan wordt je niet toegelaten tot het nieuwe studiejaar.

#### 5. Onderbreking van gestarte opleiding, nascholing of workshop door deelnemer

Een opleiding, workshop, nascholing of supervisie-traject kan alleen als geheel gevolgd worden.

Een gemiste (deel van een) bijeenkomst kan niet worden ingehaald.

Een opleiding onderbreken en vervolgen in een volgende opleidingsgroep is alleen in overleg en bij uitzonderlijke omstandigheden mogelijk. Onder uitzonderlijke omstandigheden verstaan wij langdurige ziekte van een deelnemer en overlijden van naaste familieleden.

Wanneer een Deelnemer een opleiding mag onderbreken wordt voor de nog te volgen vervolgbijeenkomsten een extra bedrag in rekening gebracht naar rato van het aantal opleidingsdagen.

Onderbreking van supervisietraject: Annuleren van een afspraak kan kosteloos tot uiterlijk 48 uur voor deze afspraak. Daarna is het volledige bedrag verschuldigd. Nieuwe supervisie afspraken worden in rekening gebracht tegen een uurtarief van € 110,- (prijspeil 2024).

#### 6. Annulering opleiding en workshop door deelnemer

De annuleringsregeling gaat in na de 14 dagen bedenktijd.

Annulering en afmelding van een opleiding of workshop kan alleen schriftelijk of per email en is pas definitief nadat MV dit heeft bevestigd.

Bij annulering door Deelnemer tot 45 kalenderdagen voor het begin van de opleiding krijgt de Deelnemer de deelnamekosten terug, verminderd met 10% van de deelnamekosten. We betalen binnen 30 dagen na onze bevestiging van de annulering het teveel betaalde bedrag terug.

Bij annulering binnen 45 kalenderdagen voor aanvang van de opleiding, workshop of supervisie traject of tijdens de opleiding is geen restitutie van de deelnamekosten meer mogelijk.

#### 7. Annulering en/of onderbreking opleiding door MV

MV heeft het recht om – met opgave van redenen – de opleiding te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Deelnemer recht heeft op terugbetaling van de volledige door de Deelnemer aan MV betaalde deelnamekosten.

MV behoudt zich het recht voor om bij bijzondere omstandigheden, zoals bijvoorbeeld het (tijdelijk) sluiten van het opleidingscentrum door maatregelen opgelegd vanuit de regering, een opleiding, workshop of supervisie traject te onderbreken dan wel te annuleren.

Wanneer MV een opleiding onderbreekt of tussentijds eindigt, heeft Deelnemer recht op restitutie van nog niet genoten opleidingsdagen, of een vervangend aanbod van opleidingsdagen. Onderbreking kan bij opleidingen ook het gevolg zijn van de beoordeling van ingeleverde werkstukken.

In het geval van fysiek geweld, stelen, pestgedrag, blijf geven van een denigrerende houding of andere ernstige overtredingen behouden wij ons het recht voor je per direct uit te sluiten van de opleiding. De deelnamekosten van het betreffende jaar blijft dan onverminderd verschuldigd en wordt niet gerestitueerd. MV neemt dit besluit en zal dit schriftelijk aan je meedelen.

#### 8. Eigendom

Het auteursrecht op de door MV uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, handboeken, handouts en welke andere in de opleiding of workshops gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij MV, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.

Gemaakte kunstzinnige werken tijdens de opleidingen en workshops en supervisietrajecten zijn eigendom van de deelnemer. Deze dient daar na afloop van de dag zelf voor te zorgen. Achtergelaten werken worden na 2 weken eigendom van MV.

### **Privacyreglement**

MV en alle eventuele medewerkers gaan vertrouwelijk om met alle verkregen informatie van en over deelnemers.

Bij opleidingen geven we een naam en adreslijst vrij na de persoonlijk kennismaking. Elke deelnemer is vrij om aan te geven om op deze lijst te staan of niet. Verder delen wij geen informatie of nemen verzoeken daartoe in behandeling.

MV publiceert geen foto's met herkenbare gezichten zonder toestemming. We, opleiders en deelnemers, maken geen foto's zonder toestemming.

### **Klachtenprocedure**

MV en medewerkers willen graag leren van de ervaringen van deelnemers. Via onze communicatie en tijdens de bijeenkomsten proberen we zo transparant mogelijk te zijn over wensen, verlangens, eisen en regels van omgang. Toch kan het voorkomen dat je als deelnemer niet tevreden bent. Richt je feedback eerst tot de persoon die het betreft. Dat geldt zowel voor MV, de medewerkers als mede deelnemers. Mocht dit niet baten neem dan contact op met Marijke de Vries en leg je feedback aan haar voor. Samen kijken we naar een geschikte oplossing.

Wanneer de klacht blijft of de oplossing werkt niet stuur dan de klacht per email naar Marijke de Vries. Zij zal de ontvangst van de klacht per email bevestigen binnen 2 werkdagen. Zij probeert binnen 14 werkdagen de klacht op te lossen of geeft een indicatie van een redelijke termijn voor het oplossen van de klacht.

Mocht je het daar niet mee eens zijn dan kun je beroep instellen bij de klachtenfunctionaris. Stuur dan schriftelijk je klacht naar de klachtenfunctionaris (via Klachtenfunctionaris, Waterwolfweg 35, 2034 JK, Haarlem). Wij sturen je klacht ongeopend door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is Astrid Breg.

#### **Bevestiging**

De ontvangst van een klacht wordt door de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen schriftelijk aan de Deelnemer bevestigd.

#### **Wederhoor**

De klachtenfunctionaris zal de aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen, de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.

#### **Toelichting**

De klachtenfunctionaris stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtenfunctionaris verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De klachtenfunctionaris neemt daarin zelfstandig beslissingen.

#### **Oplossing**

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn. Uitspraken van de functionaris zijn bindend voor MV, kunstzinnig therapeut.

#### **Geheimhouding**

De klachtenfunctionaris en eventuele externe deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht.

#### **Afhandeling**

Een klacht wordt binnen 45 werkdagen na ontvangstbevestiging afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

#### **Beroep**

De Deelnemer die de klacht heeft ingediend kan binnen 10 werkdagen na de uitspraak schriftelijk in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de Deelnemer wel nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.

#### Administratie

Alle documenten, e-mails en verslagen die betrekking hebben op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard.

#### Afwijking termijnen

De in de klachtenprocedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of de klachtenfunctionaris. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.