

KLACHTENREGELING en algemene voorwaarden

Opleiding ISTDP-therapeut

Stichting KDP Nederland

betr. cursus opleiding/training en workshop

Op uw verzoek stuurt Stichting KDP Nederland u deze studievoorwaarden kosteloos toe; ook zijn ze in te zien op www.istdp-nederland.nl

Artikel 1. Definities

In deze studievoorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

a. STICHTING KDP NEDERLAND, gevestigd Burg.Stulemijerlaan 16, 4611EE, Bergen op Zoom. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 82486204.

Cursus/Opleiding/Training/Workshop: vorm van onderwijs met directe of indirecte interactie tussen docent en cursist.

c. Cursist: afnemer van één van de in artikel 1b. gedefinieerde diensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze studievoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 01-01.2020 tussen STICHTING KDP NEDERLAND en cursist betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en opleidingen. De studievoorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten die betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst tussen STICHTING KDP NEDERLAND en cursist komt tot stand door ontvangst van een inschrijfformulier via post, fax, e-mail, internet, of overhandiging. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan een elektronische en/of schriftelijke bevestiging.

3.2 Door ondertekening van een inschrijfformulier of digitale verzending van het inschrijfformulier stemt de cursist in met deze studievoorwaarden en met de verzorging van de cursus door STICHTING KDP NEDERLAND.

3.3 De cursist schrijft zich in voor de gehele cursus, dan wel de op het inschrijfformulier ingevulde modules.

3.4 Na ontvangst van een ingevuld inschrijfformulier is er sprake van een voorlopige inschrijving. De cursist wordt hiervan op de hoogte gesteld door middel van een schriftelijke bevestiging.

De inschrijving wordt definitief:

- wanneer er voldoende inschrijvingen zijn om de desbetreffende cursus te laten doorgaan.
- wanneer er (nog) plaats is in de desbetreffende cursus.

3.5 Voorlopige inschrijving gebeurt op basis van volgorde van binnenkomst.

Artikel 4. Uitvoering cursussen

4.1 STICHTING KDP NEDERLAND verzorgt de cursus zoals deze op de website of in de brochure is omschreven.

4.2 Wijzigingen voorbehouden. Raadpleeg onze website dan ook regelmatig.

4.3 Inhalen/ uitstellen van lessen: De cursist schrijft zich in voor de duur van de gehele cursus.

4.3.a Bij verzuim van deelname aan de cursuslessen wordt geen cursusgeld, noch delen ervan, gerestitueerd.

4.3.b De cursist verplicht zich tot het volgen van de gehele cursus, zijn haar aanwezigheden worden vastgelegd.

4.3.c. Verzuim van 1 bijeenkomst per cursusjaar is toegestaan, meer verzuim kan alleen worden toegestaan op grond van overmacht zoals ziekte, verzuim groter dan 1 bijeenkomst per studiejaar leidt tot niet behalen van het diploma. (Bij gegronde redenen, e.e.a ter beoordeling aan de docenten dan wel aan de directie van Stichting KDP Nederland is het mogelijk om in overleg met de docenten een regeling te treffen waarin de gemiste studie delen kunnen worden ingehaald, bij goed gevolg kan het diploma alsnog worden behaald en uitgeschreven

4.4 Uitval docent: indien een docent door ziekte en/of verhindering niet in de mogelijkheid is om

een les te verzorgen zal STICHTING KDP Nederland vervanging regelen. Indien vervanging niet mogelijk is, zal de cursist hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. In deze gevallen heeft de cursist geen recht op (schade)vergoeding. Cursist behoudt wel het recht op een inhaal-les, die door STICHTING KDP NEDERLAND wordt georganiseerd.

4.5 Annulering van cursussen door STICHTING KDP NEDERLAND:

in geval van onvoldoende aanmeldingen voor een cursus is STICHTING KDP NEDERLAND gerechtigd de cursus te annuleren. Indien een cursus niet doorgaat wordt binnen 30 dagen na het verstrijken van de eerste lesdatum het betaalde cursusgeld gerestitueerd. Hierbij moet de cursist aangeven op welke rekening het bedrag teruggestort moet worden.

De cursist maakt geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade. STICHTING KDP NEDERLAND zal de cursist een aanbod doen om dezelfde cursus op een andere locatie/ tijdstip te volgen, indien daar mogelijkheden voor zijn.

Artikel 5. Examens

STICHTING KDP NEDERLAND leidt uitsluitend op voor eigen examens.

Artikel 6. Annulering cursus (door cursist)

6.1 Indien er sprake is van een overeenkomst inzake een cursus met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de bedenktijd van veertien dagen (zie artikel 7.2), de volgende annuleringsregeling :

- a. annulering voordat de cursus is begonnen geschiedt door middel van een schrijven of per e-mail;
- b. bij annulering tot 1 maand voor aanvang van de cursus is de consument 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- c. bij annulering tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de cursus is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- d. bij annulering korter dan 2 weken tot 1 week voor aanvang van de cursus is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- e. bij annulering minder dan 1 week voor aanvang van de cursus is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

f. na aanvang van de cursus is annulering niet meer mogelijk. Tussentijdse beëindiging of indien cursist anderszins niet meer aan de cursus deelneemt, geeft geen recht op enige terugbetaling.

6.2 Overmacht: indien een cursist niet in staat is de cursus te volgen, kan de cursist STICHTING KDP NEDERLAND schriftelijk verzoeken deel te nemen aan een op een later tijdstip aan te vangen cursus onder de voorwaarde dat:

- overmacht kan worden aangetoond met bewijzen cq. verklaringen
- het cursusgeld binnen de gestelde termijn is voldaan;
- de vervangende cursus, waaraan de cursist wil deelnemen, ruimte biedt;
- de cursus doorgang vindt;
- maximaal één jaar na datum.

Indien cursist van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dient hij dit voor aanvang van de lessen schriftelijk, per e-mail of per fax aan STICHTING KDP NEDERLAND door te geven. Er wordt 10% van het cursusgeld in rekening gebracht, met een minimum van € 50,-;

Deze mogelijkheid tot uitstel staat uitdrukkelijk los van de geldende betalingsverplichting.

Artikel 7. Beëindiging van de overeenkomst

7.1 De cursist kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen.

Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de cursist verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.

7.2 Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een cursus heeft de cursist het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

7.3 Bij een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de cursist een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgaaf van

redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. De cursist dient het lesmateriaal terug te zenden.

7.4 De cursist heeft in geval van ontbinding overeenkomstig 7.2 en 7.3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. STICHTING KDP NEDERLAND betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

7.5 Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit 7.2 en 7.3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van STICHTING KDP NEDERLAND aan de cursist van rechtswege ontbonden.

7.6 Geen recht op ontbinding overeenkomstig 7.2 bestaat, als het onderwijs door STICHTING KDP NEDERLAND met instemming van de cursist is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken.

Artikel 8. Prijzen

8.1 De opgegeven prijzen van cursussen zijn prijzen in euro's en vrijgesteld van BTW.

8.2 De prijzen zoals STICHTING KDP NEDERLAND deze in haar brochures, op haar website of anderszins kenbaar heeft gemaakt, kunnen te allen tijde gewijzigd worden. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

8.3 De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als na drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal, de prijs wordt verhoogd.

8.4 Lid 2 en 3 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 9. Betaling

9.1 Na ontvangst van het schriftelijke of elektronische inschrijfformulier door STICHTING KDP NEDERLAND is de cursist het gehele cursusgeld aan STICHTING KDP NEDERLAND verschuldigd. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar door STICHTING KDP NEDERLAND. Indien sprake is van termijnbetaling zoals vermeld in artikel 9.6, zijn bedragen later opeisbaar.

9.2 Betaling dient te geschieden voor of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld.

9.3 Wanneer het cursusgeld niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, is STICHTING KDP NEDERLAND gerechtigd boven het verschuldigde cursusgeld, ook wettelijke rente, (buitenrechtelijke) incassokosten en administratiekosten aan de cursist in rekening te brengen.

9.4 Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 12 en 13 bepaalde, zal STICHTING KDP NEDERLAND het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

9.5 Betaling in termijnen is mogelijk voor zover dit op de website en in de brochure staat aangegeven.

Artikel 10. Privacy

Door cursisten verstrekte informatie wordt door STICHTING KDP NEDERLAND vertrouwelijk behandeld. STICHTING KDP NEDERLAND zal deze informatie alleen gebruiken om de cursist te (blijven) informeren over haar opleidingen of daaraan gerelateerde informatie. Hierbij houdt STICHTING KDP NEDERLAND zich aan de eisen zoals deze in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn vastgesteld.

Artikel 11. Vragen en klachten

11.1 STICHTING KDP NEDERLAND streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud en organisatie van de cursus binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door STICHTING KDP NEDERLAND per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

11.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij STICHTING KDP NEDERLAND, nadat de cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. De cursist maakt zijn klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar op de in de klachtenprocedure vastgestelde wijze (kijk voor de klachtenprocedure op www.istdp-nederland.nl bij klachtenregeling) Alleen dan zal STICHTING KDP NEDERLAND de klacht in behandeling kunnen nemen. STICHTING KDP NEDERLAND adviseert de cursist om de klacht per brief te versturen. STICHTING KDP NEDERLAND zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

11.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 12.

Artikel 12. Geschillenregeling

12.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

12.2 Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

12.3 De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 (de klachtenprocedure) bij STICHTING KDP NEDERLAND heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

12.4 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

12.5 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

12.6 Wanneer de cursist een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is STICHTING KDP NEDERLAND aan deze keuze gebonden.

12.7 Wanneer STICHTING KDP NEDERLAND een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, vraagt zij eerst de cursist schriftelijk zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. STICHTING KDP NEDERLAND kondigt daarbij aan dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

12.8 De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

KLACHTENREGELING

Opleiding ISTDP therapeut

Stichting KDP Nederland

Klachten worden stapsgewijs in behandeling genomen. Klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie direct tot de docent(en) van een cursus of opleiding, met name wanneer de klacht de kwaliteit (in brede zin) van de cursus of opleiding betreft. Vaak kan dan al een bevredigende oplossing gevonden worden. De betrokkenen spannen zich in de klacht op te lossen. Indien nodig zullen zij daarbij de hoofdopleider van de betreffende opleiding betrekken. Klager ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing. De hoofdopleider informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. Indien nodig kan de hoofdopleider zich laten adviseren dan wel advies inwinnen bij een juridisch adviseur.

Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij het bestuur van het register ISTDP Nederland, eindverantwoordelijk voor de opleiding, de registratie en het opstellen en bijhouden van het register ISTDP. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Binnen één werkweek ontvangt men een bevestiging en hoort men wie er met de klacht aan het werk gaat.

Vanzelfsprekend zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.

Deze procedure neemt doorgaans maximaal 4 werkweken in beslag. Binnen die tijd ontvangt klager bericht. .

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van 5 jaar.

Als de klacht niet volgens de hier beschreven procedure bevredigend kan worden afgehandeld kan het bestuur van het Register in overleg met de klager en hoofdopleider beslissen om aanvullend een externe deskundige te raadplegen teneinde de verschillende adviezen te beoordelen en tot een bindende uitspraak te komen. Dhr. M. Beetstra, te Neerijnen heeft zich beschikbaar gesteld om als externe deskundige op te treden.

Indien geen van de beschreven handelingen heeft geleid tot een bevredigende oplossing voor alle betrokkenen dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

Bergen op Zoom april 2021