

## **ALGEMENE VOORWAARDEN OPLEIDING TEKENTAAL**

### **Artikel 1: Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Studiejaar: een leerjaar van één van de studierichtingen of een cursus van het begin tot het einde.

Student: degene die zich voor een opleiding of cursus bij Opleiding Tekentaal inschrijft of heeft ingeschreven.

### **Artikel 2: Toelatingseisen**

1. Opleiding Tekentaal dient vóór inschrijving op de hoogte te worden gebracht van de eventuele lichamelijke en psychische aandoeningen van een student, het onder behandeling zijn bij een arts, psychotherapeut en dergelijke en eventueel medicijngebruik.
2. Opleiding Tekentaal behoudt zich het recht voor de toelating van een student te weigeren op grond van zijn of haar geestelijke en/of lichamelijke gesteldheid en/of op grond van het eventuele medicijngebruik.

### **Artikel 3: Inschrijving**

1. Een student heeft de mogelijkheid zich voor één of meerdere studiejaar in te schrijven.
2. Inschrijving voor een studiejaar vindt plaats door middel van verzenden van een volledig ingevuld inschrijfformulier via [www.opleidingtekentaal.nl](http://www.opleidingtekentaal.nl). Student ontvangt via de website een kopie van het ingevulde formulier.
3. Je krijgt na je inschrijving een uitnodiging voor een aannamesgesprek met een van de docenten van Opleiding Tekentaal.
4. De bevestiging van aanname met alle praktische informatie krijg je daarna schriftelijk toegestuurd.
6. Er is een bedenktijd van 14 dagen beginnende op de dag van bevestiging aanname.
7. De inschrijving is pas definitief op het moment dat:
  - \* Opleiding Tekentaal in het bezit is van een volledig ingevuld inschrijfformulier, artikel 3, punt 2
  - \* toelating op grond van vooropleiding of op grond van artikel 2 niet is geweigerd
  - \* positief aannamesgesprek
  - \* de bedenktijd uit artikel 3 punt 6 is verstreken.
8. Studenten die na afronding van een studiejaar het volgende jaar doorgaan hebben voorrang op instromende studenten.

### **Artikel 4: Totstandkoming overeenkomst**

Na definitieve inschrijving, zoals bedoeld in artikel 3, bericht Opleiding Tekentaal degene die zich heeft aangemeld dat er een overeenkomst (bevestiging van aanname) tot stand is gekomen. Deze is voorwaardelijk, daar doorgang van het studiejaar afhankelijk is van het feit of er voldoende aanmeldingen voor zullen zijn. Minimum aantal studenten per studiejaar is tien, tenzij Opleiding Tekentaal anders beslist. Minimum aantal studenten per cursus is vijf, tenzij Opleiding Tekentaal anders beslist. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opleiding Tekentaal de student een definitieve bevestiging van plaatsing heeft gestuurd, c.q. het studiejaar doorgang vindt.

## **Artikel 5: Financiële verplichtingen/Betaling**

1. Op het moment dat de overeenkomst tussen Opleiding Tekentaal en de student tot stand komt, verplicht de student zich het verschuldigde studiegeld voor een volledig studiejaar of nascholing te betalen onder vermelding van het factuurnummer, dat op de factuur vermeld staat.
2. De prijzen voor de studie jaren en nascholingen worden jaarlijks opnieuw vastgesteld en vermeld op de website van Opleiding Tekentaal.
3. Opleiding Tekentaal biedt de mogelijkheid om een studiejaar in meerdere termijnen te betalen, aan te geven op het inschrijfformulier.
4. De student blijft te allen tijde aansprakelijk voor het niet nakomen van de betalingsverplichting, ook wanneer het factuuradres anders luidt dan het huisadres en/of een bedrijfsinstelling of subsidie-instelling de kosten van de opleiding voor de student vergoedt.
5. Indien de factuur niet op de schriftelijk afgesproken datum is voldaan is de student in verzuim, zonder dat daarvoor een sommatie en/of ingebrekestelling is vereist.
6. In geval van verzuim van de student als bedoeld in het vorige lid, treden de navolgende rechtsgevolgen in:
  - a. de student is Opleiding Tekentaal € 20 verschuldigd bij elk verzuim en reminder van betalen;
  - b. Opleiding Tekentaal is gerechtigd de vordering uit handen te geven. Alle hierbij te maken kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, komen voor rekening van de student.
7. Bij niet-tijdige betaling kan de toegang tot de lessen worden ontzegd. De betalingsverplichting voor de student vervalt hiermee niet.

## **Artikel 6: Annulering**

1. In geval de omstandigheden hiertoe aanleiding geven of het aantal inschrijvingen voor een studiejaar onvoldoende is, behoudt de Opleiding Tekentaal zich het recht voor het studiejaar, de nascholing of workshop niet door te laten gaan. De reeds betaalde studiegelden en administratiekosten worden renteloos aan de student gerestitueerd.
2. Bij ziekte van de ingeroosterde docent voor de opleiding wordt deze door een andere docent van Opleiding Tekentaal vervangen. De directie van Opleiding Tekentaal houdt zich het recht voor de opleiding door een andere – dan de op de website genoemde – docent te laten geven.
3. Wanneer een lesdag wegens overmacht door bijvoorbeeld acute ziekte of weeralarm de dag van tevoren of op de dag zelf geannuleerd wordt, zal de directie van Opleiding Tekentaal alles in het werk stellen om de lesdag op een ander moment in te roosteren.
4. Mocht de Opleiding Tekentaal nalatig zijn in het voorzien van punt 2 en 3 verplicht de opleiding zich € 100 per lesdag te restitueren van vooruitbetaald studiegeld.
5. Mocht je onverhoopt niet naar een nascholing of workshop kunnen komen, dan kun je je tot 1 week voor aanvang gratis afmelden. Meld je je binnen 1 week voor aanvang van de workshop af, dan zal de Opleiding Tekentaal de helft van het bedrag van de workshop in rekening brengen. Zeg je af op de workshop-dag zelf dan ben je het gehele bedrag verschuldigd.

## **Artikel 7: Tussentijdse beëindiging/Financiële verplichtingen**

1. Opleiding Tekentaal behoudt zich het recht voor de overeenkomst met een student op te zeggen door middel van een officieel schrijven, wanneer de student naar het oordeel van Opleiding Tekentaal op enigerlei wijze het ordentelijk verloop van een studiejaar verstoort en/of de belangen van Opleiding Tekentaal schaadt. Alle financiële verplichtingen tot betalen voortvloeiend uit de overeenkomst blijven bestaan.
2. Bij tussentijdse beëindiging van een studiejaar door de student vindt geen restitutie van het studiegeld plaats. Als in termijnen wordt betaald en men voortijdig de opleiding wil beëindigen, dient de rest van het studiegeld betaald te worden volgens de gemaakte afspraken.
3. Studiegeld mag blijven staan tot een later beter moment om de studie weer op te pakken. In individuele ernstige gevallen van overmacht is gedeeltelijke restitutie bespreekbaar.

#### **Artikel 8: Verzuim**

Het verzuim van lesdagen door de student geeft geen recht op gedeeltelijke of gehele terugbetaling van het studiegeld. Als je door omstandigheden een lesdag niet kunt bijwonen, haal je die op een van de volgende manieren in: via overdracht door een medestudent of je volgt de lesdag in het volgende studiejaar, mits het rooster deze mogelijkheid biedt. Wanneer nodig kan de docent beslissen dat inhalen in de andere groep niet kan.

#### **Artikel 9: Studie- en opleidingsinformatie**

1. Opleiding Tekentaal is in het bezit van een studiegids met algemene informatie waaronder onder andere de doelstellingen van de verschillende opleidingen, de duur, een globaal leerplan staan vermeld. De studiegids is te downloaden via de website: [www.opleidingtekentaal.nl](http://www.opleidingtekentaal.nl)
2. Opleiding Tekentaal behoudt zich het recht voor wijzigingen in het leerplan aan te brengen.
3. Een volgend studiejaar bij Opleiding Tekentaal kan op een andere weekdag gepland worden.
4. Bij de start van het studiejaar ontvangt de student informatie over de gang van zaken in het betreffende schooljaar, organisatie en praktische informatie.

#### **Artikel 10: Gebruik foto's door Opleiding Tekentaal**

Door inschrijving verklaart de student akkoord te gaan met de publicatie van de gemaakte foto's van tijdens de opleiding gemaakt werk en van werksituaties van studenten.

Tegen publicatie kan schriftelijk bezwaar gemaakt worden. Het team van Opleiding Tekentaal zal zich dan inspannen om publicatie van dit materiaal te voorkomen. De student zelf is op foto momenten medeverantwoordelijk dit verzoek steeds kenbaar te maken.

#### **Artikel 11: Intellectueel eigendom**

Het eigendomsrecht van de lesstof blijft bij Opleiding Tekentaal, voorheen Opleiding Genezend Tekenen. Studenten hebben het gebruiksrecht. Op alle studiemodules is copyright van toepassing. Modules mogen niet gekopieerd worden. Wil je delen verwerken, moet er bronvermelding vermeld worden, of toestemming gevraagd worden van de auteur

#### **Artikel 12: Aansprakelijkheid**

1. Opleiding Tekentaal zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten.

2. Opleiding Tekentaal sluit (behoudens opzet en/of grove schuld) iedere vorm van aansprakelijkheid voor eventuele schade - direct dan wel indirect- verband houdende met een aan de Opleiding Tekentaal gevolgde opleiding uit, met uitzondering van haar wettelijke aansprakelijkheid.
3. Opleiding Tekentaal stelt het door haar beschikbaar gesteld studiemateriaal zorgvuldig samen. Opleiding Tekentaal kan niet instaan voor de volledige juistheid van dit studiemateriaal. Opleiding Tekentaal aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit enige beslissing of handeling die is gebaseerd op het studiemateriaal.
4. Indien een student schade lijdt als gevolg van een nalatigheid van de Opleiding Tekentaal, één van haar medewerkers of (een) door haar ingehuurde docent(en), is iedere aansprakelijkheid van Opleiding Tekentaal te allen tijde beperkt tot een maximumbedrag, dat gelijk is aan het studiegeld dat de student op basis van de met Opleiding Tekentaal gesloten overeenkomst verschuldigd is.
5. Opleiding Tekentaal draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het beroepsmatig toepassen van tekentaaltherapie of coaching van studenten tijdens de opleiding.
6. Opleiding Tekentaal sluit aansprakelijkheid voor vermissing, beschadiging en/of diefstal van aan de student toebehorende voorwerpen en/of materialen uit.
7. Opleiding Tekentaal aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de student lijdt c.q. mocht lijden als gevolg van annulering van (delen van) een studiejaar.
8. Opleiding Tekentaal is niet aansprakelijk als het opgegeven e-mailadres niet of onvoldoende functioneert.

### **Artikel 13: Klachtenprocedure**

Heeft u een klacht, dan kunt u deze indienen door middel van het klachtenformulier dat u op de contactpagina kunt vinden.

1. Algemeen  
De tekentherapeuten en overige studenten van de Opleiding Tekentaal doen uiteraard hun uiterste best om hun lessen, therapiebegeleiding, coaching, toetsing en examenprocedures zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft. Dit kan tegen het handelen van een docent, student of visie zijn over de resultaten van je studie. Studenten mogen klagen over hun mentoren, huiswerkbegeleiders lesdagdocenten en de inhoud van lessen, de gang van zaken, over het schoolpand of het materiaal waarmee gewerkt wordt en de lesmodules, zowel de inhoud, het volume als de vormgeving.  
Het doel van deze klachtenregeling is recht doen aan de individuele klager. Daarnaast is het doel van deze klachtenregeling bemiddeling en herstellen van de relatie. Een klacht indienen is kosteloos.
2. Wanneer een klacht indienen?
  - Bij een onoverbrugbaar verschil van mening over beslissingen die genomen worden.
  - Als u niet tevreden bent over de manier waarop de docent of tekentherapeut of een lid van onze freelancemedewerkers met u omgaat.
3. Wie kan een klacht indienen?  
De klachtencommissie behandelt op een laagdrempelige wijze, klachten van cliënten en cursisten, die gericht zijn tegen een therapeut of docent van de Opleiding Tekentaal. Ook kan een lid van de opleiding een klacht indienen over een collega.

#### 4. Procedure

In geval van een klacht zal in eerste instantie de opleidingsinstantie de klacht ter harte nemen. Indien de oplossing van de klacht niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de contactpersoon van de klachtencommissie, mevrouw W. Bakker-van den Bogerd, een onafhankelijke derde, die vervolgens een bindende uitspraak doet.

#### 5. Gesprek

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medestudent, je mentor, vriend(in) of familielid.

#### 6. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directeur: José te Hennepe, Baudartiusstraat 2, 7203 HD Zutphen, 06-25011921, [info@opleidingtekentaal.nl](mailto:info@opleidingtekentaal.nl)

Mocht dit niet leiden tot een bevredigend resultaat, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de contactpersoon van de klachtencommissie, mevrouw W. Bakker-van den Bogerd, emailadres [vandenbogerd@hotmail.com](mailto:vandenbogerd@hotmail.com). De klacht het liefst indienen met het klachtenformulier. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

#### 7. Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra de klachtencommissie uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief.

De klachtencommissie neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder behandeld zal worden. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Ook kan het voorkomen dat de commissie uw klacht doorstuurt naar het docententeam die hierover zal vergaderen

Het is mogelijk dat de commissie zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een lid van de commissie. Deze zorgt ervoor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen.

U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan. Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten.

#### 8. Hoorzitting

Het kan zijn dat u in het bemiddelingsgesprek niet tot overeenstemming komt of dat u bemiddeling heeft afgewezen. De behandeling van uw klacht krijgt dan een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van een van de leden van de klachtencommissie plus uw persoonlijke mentor, maatje uit de groep of familielid.

Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij alle commissieleden aanwezig zijn.

De commissieleden zullen erop toezien dat de zitting eerlijk verloopt.

Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid uw klacht mondeling te presenteren.

Als u dat wenst, kunt u zich laten vergezellen door maximaal één ondersteuner (medestudent, vriend(in) of familielid). Het kan zijn dat de commissieleden u vragen ter verduidelijking stellen.

Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn visie op het meningsverschil geven.

Er wordt een verslag gemaakt van deze zitting.

9. Gescheiden hoor en wederhoor

Als u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord.  
Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

10. Uitspraak

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Deze uitspraak is bindend. Alle betrokkenen en de Opleiding Tekentaal ontvangen schriftelijk een exemplaar van de uitspraak.

Er volgen geen sancties of straffen op de uitspraak, al is het zeer aangemelijk dat een docent of mentor of leertherapeut een gegronde klacht zich behoorlijk aan zal trekken.

11. Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

De klachtencommissie moet binnen negen weken een uitspraak doen over uw klacht.

Deze termijn gaat in op de dag dat uw klacht bij het secretariaat is ingediend.

In de periode van de zomervakantie of als een bemiddelingspoging is mislukt, kan de tijdbalk langer worden. Alle betrokkenen worden daarvan op de hoogte gebracht.

12. Tijdbalk

Week 1 Ontvangst brief bij klachtencommissie

Week 2 Ontvangstbevestiging

Week 3 Bemiddelend gesprek met een lid van de klachtencommissie

Week 5 Hoorzitting

Week 9 Klachtencommissie doet uitspraak en stelt tevens een schriftelijk rapport hierover op.

**Artikel 14: Toepasselijk recht**

Op de overeenkomsten gesloten met Opleiding Tekentaal is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

**Artikel 15: Vertrouwelijkheid**

De persoonlijke gegevens gebruiken we voor het versturen van nieuws over Opleiding Tekentaal en zullen wij nooit aan derden bekend maken m.u.v. de gegevens die volgens het inschrijfformulier gedeeld mogen worden met aangegeven partijen, indien daar toestemming voor gegeven is.

Opleiding Tekentaal respecteert de privacy van bezoekers van de website, ontvangers van de informatie en andere betrokkenen en zorgt ervoor dat de persoonlijke informatie die u met ons deelt vertrouwelijk wordt behandeld. Verwerking van de persoonsgegevens gebeurt op een wijze die in overeenstemming is met de eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens en AVG stelt.

**Artikel 16: Wijziging van deze voorwaarden**

Opleiding Tekentaal is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Opleiding Tekentaal zal de gewijzigde voorwaarden op verzoek toezenden.

Opleiding Tekentaal staat geregistreerd in het CRKBO-register en mag daardoor haar opleidingen btw-vrij aanbieden.

