

Artikel 1

Aanmelding

- a. Voor het aanmelden voor een training of coachgesprek stuur je een mail naar arjennehoeksema@hotmail.com
- b. Je kunt ook bellen om telefonisch met mij af te stemmen of een training of mijn coaching bij je past.

Artikel 2

Betaling

- a. De tarieven van de trainingen en de gesprekken staan op de website en in de bijbehorende brochures en zijn incl. 21% BTW, of vrijgesteld van BTW. Zie hiervoor je factuur.
- b. Gespreide betaling voor het voldoen van trainingen is mogelijk, neem daarvoor persoonlijk contact op.
- c. Ongeveer 6 weken voor aanvang van de training ontvang je een factuur, deze dient binnen 14 dagen na dagtekening door jou betaald te zijn.
- d. Coachgesprekken betaal je direct na afloop van het gesprek, contant of digitaal. Je ontvangt een factuur om in te dienen bij je zorgverzekeraar. AHVC is niet verantwoordelijk voor het al dan niet vergoeden van het betaalde bedrag door jouw zorgverzekeraar.
- e. Coachgesprekken en EMDR-behandelingen die gerelateerd zijn aan het moederschap zijn vrijgesteld van BTW.

Artikel 3

Annuleren

Indien je om welke reden dan ook een training wilt annuleren, dit kan per mail, gelden de volgende voorwaarden:

- a. Bij annuleren tot 6 weken voor aanvang van de training ontvang je het gehele bedrag terug.
- b. Bij annuleren tot minder dan 6 maar meer dan 2 weken voor aanvang van de training ontvang je 50% van het betaalde bedrag terug.
- c. Bij annuleren tijdens de training, of minder dan 2 weken voor aanvang ontvang je geen geld terug. Je kunt wel in overleg de training op een ander moment inhalen. Indien de inhoud van de training niet aansluit op je verwachtingen, kun je in overleg zonder extra kosten deelnemen aan andere trainingen van AHVC.
- d. Indien een cursist zich heeft aangemeld voor een training en zich binnen 14 dagen bedenkt, kan de training kosteloos worden geannuleerd. Indien een training over minder dan 6 weken aanvangt en cursist zich nog wil opgeven, kan er een aparte afspraak worden gemaakt over de mogelijkheden van annulering binnen 14 dagen na aanmelding.
- e. Indien AHVC een training annuleert voor aanvang, ontvangt cursist 100% van het betaalde bedrag terug.
- f. Terugbetalingen geschieden binnen 14 dagen nadat AHVC en cursist de terugbetaling zijn overeengekomen.
- g. Indien AHVC een training annuleert tijdens de looptijd ervan, ontvangt cursist een evenredig percentage van het betaalde bedrag terug.
- h. AHVC behoudt zich het recht voor een training ten alle tijde te kunnen annuleren.

Artikel 4

Inspanning en communicatie

- a. AHVC zal al het mogelijke doen om cursisten en cliënten tevreden te stellen.
- b. AHVC staat altijd open voor overleg en zal steeds proberen om samen met de cliënt tot een acceptabele oplossing te komen.
- c. Wijzigingen in data, inhoud van de training of trainingslocatie zullen duidelijk schriftelijk worden gecommuniceerd naar cursisten en cliënten.
- d. AHVC spant zich in e-mails binnen een week te beantwoorden.
- e. Accreditatiepunten voor het kwaliteitsregister van een beroepsvereniging zullen binnen een week na afloop van een training bij de beroepsvereniging worden ingediend. AHVC is niet verantwoordelijk voor het op tijd verwerken van de punten door de betreffende beroepsvereniging.
- f. Cursisten dienen zelf zorg te dragen voor inschrijving in een kwaliteitsregister en het verstrekken van hun correcte BIG-nummer aan AHVC.

Artikel 5

Geheimhouding

- a. AHVC gaat vertrouwelijk om met de persoonlijke informatie die je deelt tijdens een gesprek of training. AHVC houdt zich aan het medisch beroepsgeheim.
- b. AHVC bewaart je NAW-gegevens veilig volgens de AVG-wetgeving en belooft ze niet te zullen verkopen of delen met anderen.
- c. Administratieve gegevens van cliënten/cursisten van AHVC worden digitaal bewaard. Voor meer informatie over de AVG verwijst AHVC naar de privacyverklaring op de website, links onderaan de homepage.

- d. De website van AHVC bevat cookies, op de privacyverklaring vind je meer informatie over cookies.
- e. Communicatie en afspraken met cliënten/cursisten verlopen via email.

Artikel 6

Auteursrecht

- a. AHVC ziet de meerwaarde voor maatschappij en samenleving als kennis uit de trainingen zoveel mogelijk wordt gedeeld met anderen.
- b. Indien je een letterlijke tekst uit een syllabus of de website wilt gebruiken, stel ik het op prijs als je hiervoor mijn toestemming vraagt.

Artikel 7

Examens

- a. Examens worden, afhankelijk van de training, zowel schriftelijk als mondeling afgenomen. b. Cursisten mogen onbeperkt een examen herkansen.
- c. Voor mondelinge examens wordt gebruik gemaakt van trainingsacteurs, welke ook als verloskundig coach werkzaam zijn. De eisen en toetsingscriteria voor het behalen van een examen zijn te vinden in de syllabus van de betreffende training.
- d. Examens of herkansingen kunnen o.a. op verzoek van een cursist, ook bestaan uit het inleveren van een reflectieverlag, waaruit de kennis en kunde van cursist blijkt.
- e. Examenuitslagen waarover onoplosbare discussie ontstaat tussen AHVC en een cursist, zullen worden voorgelegd aan een onafhankelijke bemiddelaar, zie hiervoor artikel 8b.

Artikel 8.

Geschillen en klachten cursisten

- a. De reactietermijn voor het in behandeling nemen van een klacht over een training bedraagt 1 week. AHVC verplicht zich hierbij tot het reageren per mail, waarin de cursist een bevestiging van de melding van de klacht ontvangt. De afhandelingstermijn van de klacht door AHVC bedraagt 3 maanden. AHVC spant zich tot het uiterste in een klacht naar tevredenheid met je op te lossen. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de cursist hiervan binnen 1 week voor het verstrijken van de 3 maanden schriftelijk (per mail) in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Cursist zal in kennis worden gesteld van de uiterlijke datum van uitsluitstel van de behandeling van de klacht.
- b. Als onafhankelijke bemiddelaar heeft AHVC de volgende tussenpersoon aangewezen: Merlijn de Boer, verloskundige en coach, is beschikbaar indien een conflict tussen AHVC en een cursist, niet naar tevredenheid kan worden opgelost. <https://www.moriaencoaching.nl/> De uitspraak van deze onafhankelijke tussenpersoon is bindend bij de afhandeling van de klacht.
- c. Op geschillen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 9

WKKGZ, wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Dit is een wet die het voor jou als cliënt makkelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en te leren.

Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan, ik wil dat je weet dat dit niet mijn intentie is. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag van je. Wil je meer weten over welke rechten je hebt en hoe de klachtenprocedure is opgezet lees je hieronder de viertal te onderscheiden stappen. De stappen vind je ook terug in dit [stroomschema](#).

1. Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar bij mij.
2. Leidt dit niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging. Je kunt gebruik maken van het klachtenformulier en klachtenreglement op de website www.vivnederland.nl.
3. Mijn beroepsvereniging brengt je in contact met een onafhankelijke klachtfunctionaris. De onafhankelijke klachtfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Indien de onafhankelijke klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. Hier vind je de procedure en verdere informatie zoals de kosten: <https://www.camcoop.nl/>

Als de geschillencommissie een uitspraak doet dan wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd, zodat de opgedane ervaring gedeeld wordt en elke zorgverlener er kennis van kan nemen.

Ik hoop je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht je vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, hoor ik dat graag.

Via deze link vind je mijn registratie bij de geschillencommissie <https://www.camcoop.nl/>

Artikel 10

Schade, materieel en immaterieel

- a. Deelneming aan een training bij AHVC geschiedt op eigen risico. AHVC is niet aansprakelijk voor schade of letsel aan cursist, of schade aan een derde, toegebracht door een cursist.
- b. AHVC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade door diefstal, verlies of schade tijdens een door AHVC georganiseerde bijeenkomst.