

Algemene voorwaarden HCDO Cursussen

1. Totstandkoming van de overeenkomst bij open inschrijving

- 1.1. Inschrijving geschiedt door aanmelding zoals vermeld bij de cursusinformatie.
- 1.2. De door de deelnemer aangeleverde persoonlijke informatie, zal strikt vertrouwelijk behandeld worden en niet worden verstrekt aan derden, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de deelnemer.
- 1.3. Inschrijving vindt plaats in volgorde van ontvangst van de aanmeldingen.
- 1.4. Door de inschrijving verklaart u zich akkoord met de algemene voorwaarden.

2. Annulering door de deelnemer bij open inschrijving

- 2.1. De deelnemer heeft na inschrijving het wettelijke recht op twee weken bedenktijd, in welke periode hij/zij de cursus kosteloos kan annuleren. Om deze reden sluit de inschrijving voor een cursus altijd officieel 24 dagen vóór de eerstgenoemde cursusdatum. Inschrijving binnen 24 dagen voor start van de cursusdatum is onder bepaalde omstandigheden wel mogelijk, maar hiermee ziet de deelnemer vrijwillig af van zijn recht tot een bedenktijd van twee weken.
- 2.2. Annulering dient schriftelijk of via e-mail te gebeuren bij het op uw cursusinformatie vermelde secretariaat. Bij annulering tot 10 dagen voor de cursusdatum bent u geen kosten verschuldigd. Bij annulering minder dan 10 dagen van tevoren bent u het volledige cursusgeld verschuldigd. Indien deelname aan de cursus kosteloos is, maar er catering is verzorgd, brengen wij bij annulering minder dan 10 dagen voor de cursusdatum een bedrag van **€ 25,-** in rekening ter vergoeding van de gemaakte catering en voorbereidingskosten. Voor de beoordeling van de annuleringstermijn wordt uitgegaan van de datum van het poststempel of de verzenddatum van uw digitale bericht.
- 2.3. In bijzondere gevallen kan een uitzondering gemaakt worden op bovenstaande regels 2.1 en 2.2. Hiervan zal dan expliciet melding gedaan worden in de uitnodiging. De regel die in de uitnodiging staat, wordt dan boven regel 2.1 en 2.2 gesteld.
- 2.4. Als u onverwacht verhinderd bent, verzoeken wij u zich zo snel mogelijk af te melden. In overleg met de HCDO kan uw plaats mogelijk door een vervanger worden ingenomen en kan verspilling worden voorkomen.
- 2.5. De HCDO is gerechtigd bij onvoldoende deelnemers de aangeboden cursus te annuleren. Mocht een cursus geen doorgang vinden of worden uitgesteld, dan ontvangt u daarvan uiterlijk een week voor aanvang bericht. U heeft dan recht op restitutie van inschrijfgeld.
- 2.6. Terugbetaling van cursusgelden zal binnen een termijn van maximaal 4 weken worden gedaan.

3. Annulering c.q. wijzigingen door de HCDO

- 3.1. De HCDO heeft het recht zonder opgave van redenen een opdracht te annuleren in welk geval de deelnemer recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan de HCDO betaalde bedrag.
- 3.2. De HCDO is binnen een redelijke termijn gerechtigd de datum, het aanvangstijdstip, de tijden en de locatie van een training te wijzigen. Indien De HCDO tot het oordeel komt dat van de deelnemer in redelijkheid niet kan worden gevergd de training onder de gewijzigde voorwaarden bij te wonen, kan de HCDO besluiten tot al dan niet gedeeltelijke terugbetaling van het voor de opdracht overeengekomen bedrag.
- 3.3. De HCDO heeft het recht, indien een ingeplande trainer verhinderd is, een vervangende trainer in te zetten.

4. Betalingsvoorwaarden

- 4.1. Betaling vindt plaats via Ideal of per factuur.

5. Overig

- 5.1. Indien een cursus voor accreditatie is aangemeld, staat dat vermeld in de cursusgegevens. Naar aanleiding van de presentielijst worden de accreditatiepunten bijgeschreven in het persoonlijk dossier van de betreffende huisarts. E.e.a. geschiedt middels het digitale GAIA-systeem.
- 5.2. Cursusmateriaal mag u uitsluitend voor eigen doeleinden kopiëren en gebruiken. Het copyright en eigendomsrecht blijft bij de HCDO.

6. Toepasselijk recht

- 6.1. Op iedere overeenkomst tussen de HCDO en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

7. Klachtenregeling

- 7.1. Hiervoor verwijzen wij naar onze 'klachtenregeling HCDO', welke hieronder is toegevoegd als bijlage 1.

Bijlage 1. Klachtenregeling HCDO

De HCDO hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke cursusleider voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U hebt twee maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twee maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat, d.w.z. de datum waarop de cursus gevolgd heeft.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier kunt u sturen naar: HCDO

t.a.v. Manager Ketenzorg en Regiomanagement

Nico Bolkesteinlaan 75

7416 SE DEVENTER

Of mailen naar: info@hcdo.nl o.v.v. klacht Cursus.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt de manager en secretaresse op de hoogte gesteld.

De secretaresse:

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn van twee maanden wordt vermeld
- stuurt uw klacht door naar de Manager Ketenzorg e Regiomanagement

De Manager Ketenzorg & Regiomanagement:

- vraagt om informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken
- vraagt u eventueel om meer informatie
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
- bespreekt - als er een materieel of financieel belang is – de klacht met het bestuur van de HCDO
- neemt een definitief standpunt in
- informeert u schriftelijk binnen twee maanden na indienen van de klacht over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt. Indien het niet lukt om binnen twee maanden het onderzoek af te kunnen ronden, zult u hiervan vóór het sluiten van deze twee maanden termijn op de hoogte worden gesteld.

De secretaresse:

- zorgt voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie

Wat registreren wij van uw klacht?

De secretaresse houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de indieningsdatum van uw klacht
- de naam van de voorzitter die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de naam van de cursusleider
- de opleiding, cursus of training
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de voorzitter. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot het bestuur van de HCDO.

U kunt uw bezwaar richten aan:

HCDO-bestuur
Nico Bolkesteinlaan 75
7416 SE Deventer

Het HCDO-bestuur neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan binnen deze 8 weken schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van het bestuur van de HCDO is bindend voor de HCDO.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

Bijlage 2. Klachtenformulier

Persoonlijke gegevens

Naam :
Adres :
Postcode en woonplaats :
Telefoon overdag :
Telefoon 's avonds :
E-mail :

Klacht

Naam opleiding/cursus :

Datum klacht :

Heeft u over deze klacht al contact gehad met de cursusleider?

☐ Ja; wanneer en met wie? :

☐ Nee

Omschrijving klacht :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ondertekening

Datum:

Handtekening:

.....

.....