

Algemene voorwaarden nascholingen Huisartsencoöperatie West-Brabant (HCWB)

Algemeen

- Binnen de organisatie Huisartsen Coöperatie West-Brabant (verder te noemen HCWB), zijn meerdere rechtspersonen ondergebracht, waaronder de WDH West-Brabant B.V. en Zorggroep West-Brabant B.V.. Vanuit beiden entiteiten worden nascholingen aangeboden en dezelfde algemene voorwaarden gehanteerd.
- Deze algemene voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen HCWB en deelnemer. Afwijkingen kunnen uitsluitend schriftelijk met HCWB overeengekomen worden.
- Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met HCWB voor de uitvoering waarbij derden betrokken dienen te worden.
- Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.
- Met uw inschrijving geeft u aan akkoord te gaan met onze Algemene voorwaarden nascholingen HCWB.

Annulerings- en betalingsvoorwaarden

- Na inschrijving geldt een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen inschrijving kosteloos kan worden geannuleerd. Bedenktijd vervalt op het moment dat het eerste leermoment is gestart. Na afloop van de bedenktijd is de inschrijving voor de nascholing definitief en zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing.
- Na inschrijving heeft de deelnemer 14 dagen de tijd om de factuur voor de nascholing te betalen.
- HCWB behoudt zich het recht een nascholing te annuleren in geval van overmacht zoals bij te weinig aanmeldingen of verhindering van een docent of andere onvoorziene omstandigheden.
- HCWB stelt de deelnemers één week voor aanvang van de nascholing (of in het geval van ziekte cq. andere onvoorziene omstandigheden zo snel mogelijk) hiervan via e-mail of telefonisch op de hoogte. Indien het een nascholing betreft waarvoor een eigen deelnemersbijdrage geldt, krijgen de deelnemers binnen twee werkweken het betaalde bedrag retour.
- De deelnemersbijdrage van scholingen gefaciliteerd door HCWB zullen voldaan worden door HCWB tenzij anders aangegeven op de uitnodiging van de scholing. Het bedrag aan deelnemersbijdrage staat gepubliceerd op de uitnodiging van de betreffende scholing.
- Indien de deelnemer verhinderd is en derhalve niet kan deelnemen aan de nascholing waarvoor hij/zij zich heeft opgegeven, meldt de deelnemer dit uiterlijk twee weken vóór aanvang van de nascholing aan HCWB. Dit dient altijd per e-mail te geschieden aan info@hcwb.nl. Bij annulering tot twee weken vóór aanvang van de nascholing zijn geen kosten verschuldigd.
- Indien de deelnemer een scholing annuleert, tot twee weken vóór aanvang van de nascholing, waarvoor een eigen deelnemersbijdrage door de deelnemer is betaald, geldt dat de deelnemer recht heeft op terugbetaling van de nascholingskosten. HCWB betaalt deze zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

Algemene voorwaarden HCWB

- Bij annulering door de deelnemer tot 1 week vóór aanvang van de nascholing wordt 50% van de deelnemersbijdrage verschuldigd aan HCWB bij de deelnemer in rekening gebracht plus € 5,- administratiekosten.
- Bij annulering binnen 1 week vóór aanvang van de nascholing is de deelnemer de gehele deelnemersbijdrage verschuldigd aan HCWB plus € 5,- administratiekosten.
- Bij het niet verschijnen van een deelnemer zonder bericht wordt de deelnemersbijdrage volledig aan de deelnemer doorberekend en vermeerderd met € 15,- administratiekosten.
- Indien degene die annuleert zelf voor een vervanger zorgt, wordt € 5,- administratiekosten in rekening gebracht.
- Indien de deelnemer wegens overmacht verhinderd is tot deelname aan een nascholing, kan ter beoordeling van HCWB voor de betreffende deelnemer een alternatieve datum van de nascholing, het niet versturen van een factuur of restitutie van de gelden overwogen worden.
- Indien voor de betreffende scholing een wachtlijst is en ruimte vrijkomt door annulering van één van de deelnemers, zal HCWB personen die op de wachtlijst vermeld staan benaderen voor deelname. Plaatsing voor de nascholing vanaf de wachtlijst geschiedt op volgorde van binnenkomst.

Aansprakelijkheid

- Elke deelname aan een cursus is voor eigen risico van de cursist. HCWB is niet aansprakelijk voor schade door welke oorzaak dan ook ontstaan aan eigendom van de deelnemer.
- HCWB is niet aansprakelijk voor beschadiging of diefstal van uw persoonlijke bezittingen. Het betreden van cursuslocatie en/of gebruik maken van de materialen en faciliteiten van HCWB is geheel op eigen risico.
- HCWB is nimmer aansprakelijk voor gevolg schade.
- HCWB is op geen enkele wijze aansprakelijk te stellen voor wat de deelnemer na de cursus, training of opleiding met de opgedane kennis doet.
- HCWB draagt uitsluitend verantwoordelijkheid voor de inhoud en uitvoering van het scholings- en cursusaanbod dat door HCWB zelf is geïnitieerd of uitgevoerd.
- Voor scholingsaanbod van derden, vermeld op de website, in de nieuwsbrief of op intranet, als service en informatie voor geïnteresseerden geldt dat HCWB enkele aansprakelijkheid draagt voor mogelijke klachten die voortvloeien uit het aanbod van deze "derden".

Intellectueel eigendom

- Producten en ideeën die Opdrachtnemer in het kader van de opdracht ontwikkelt, zijn in hun volledige omvang (intellectueel) eigendom van Opdrachtgever en deze eigendomsrechten blijven, ook na beëindiging van de overeenkomst berusten bij Opdrachtgever (Copyright berust bij HCWB).
- Zonder schriftelijke toestemming van HCWB is het niet toegestaan om verstrekte documentatie in enigerlei vorm openbaar te maken of te verveelvoudigen of te gebruiken voor cursussen die niet door HCWB worden gegeven.
- Het maken van beeld- en geluidsopnamen zijn alleen mogelijk met voorafgaande schriftelijke toestemming van HCWB.

Algemene voorwaarden HCWB

Geheimhouding

- Betrokkenen verbinden zich, om zowel tijdens als na beëindiging van de nascholing, op geen enkele wijze aan derden enige mededeling te doen van gegevens van vertrouwelijke aard betreffende patiënten, dan wel overige gegevens welke hem/haar ter kennis zijn gekomen.
- De aan HCWB verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt ter vastlegging, het verlenen van service en het informeren over andere activiteiten van HCWB. Mocht een deelnemer geen prijs stellen op informatie van activiteiten dan kan dit schriftelijk aan HCWB worden doorgegeven op mailadres: info@hcwb.nl

Klachtenprocedure

Artikel 1: Begripsbepaling

- a. Klacht een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie of medewerker HCWB m.b.t. aantasting rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad.
- b. Klager/klaagster ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie; HCWB of de aangewezen wettelijk vertegenwoordiger.
- c. Beklaagde (m/v) een medewerker en/of vrijwilliger van de organisatie; HCWB op wie de klacht betrekking heeft.
- d. Medewerker of vrijwilliger diegene die op grond van een (mondelinge) overeenkomst werk verricht voor de organisatie; HCWB.

Artikel 2: Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de wijze waarop het hoofdbestuur van HCWB een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld door HCWB.

Artikel 3: Klachtenbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich binnen 4 weken na het voorval tot de directie van HCWB om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De directie van HCWB verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 4: Criteria klachtenbehandeling

1. De directie van HCWB hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.
 - a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
 - b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie;

Huisartsencoöperatie West-Brabant., Belder 2, 4704 RK te Roosendaal, email info@hcwb.nl

c. Voorval en klacht moeten binnen 4 weken na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5: De feitelijke afhandeling van de klacht

1. Onderzoek.

a. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt de directie of een gedelegeerde HCWB contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform dit reglement dit reglement toegelicht.

b. De directie van HCWB stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie van HCWB de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd.

c. Ten behoeve van het onderzoek kan de directie van HCWB gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

d. Indien klager aangeeft dat de klacht niet naar volle tevredenheid opgelost kan worden

c.q. wordt door HCWB dan wordt een onafhankelijke derde als klachtenbemiddelaar ingeschakeld.

De onafhankelijke derde is:

klachtencommissie SKGE (Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg)

Het onafhankelijke oordeel van SKGE is bindend voor HCWB.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

1. De directie van HCWB stelt, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.

2. Indien de directie van HCWB niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

3. Bij een geschil tussen afnemer en HCWB kan de klacht worden onderzocht door een onafhankelijke instantie. De verzend- en onderzoekskosten komen in dat geval ten laste van afnemer.

Mocht in dat geval na onderzoek blijken dat HCWB de zaak foutief heeft behandeld, dan worden bovengenoemde verzend- en onderzoekskosten aan afnemer vergoed.

Artikel 7: Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

a. De directie van HCWB met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld.

b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.

c. De klager en de beklaagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.

d. Alle uitspraken, klachtafhandelingen en oplossingen van HCWB richting klager zijn ten alle tijden bindend.

e. De uitslag van de klachten / dossier wordt minimaal 1 jaar bewaard in ons archief.

Artikel 8: Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van HCWB t.a.v. de te nemen voorzieningen.

Het huidige Klachtenreglement is bijgewerkt op 1 december 2020.

©Huisartsencoöperatie West-Brabant