

## **Algemene voorwaarden**

Popelier Opleiding en Begeleiding streeft naar hoge kwaliteit van haar opleidingen en diensten zodat er een leerklimaat ontstaat waarin de professional zich kan ontwikkelen. Wij zullen ons houden aan de eisen van zorgvuldigheid, rechtszekerheid, redelijkheid, betrouwbaarheid en kenbaarheid. In het onderstaande geven wij inhoud aan deze beginselen.

### **Artikel 1 Definities**

Opdrachtnemer: Popelier Opleiding en Begeleiding  
Opdrachtgever: de organisatie die de deelnemer afvaardigt of aan wie Popelier Opleiding en Begeleiding een aanbod tot het verrichten van werkzaamheden heeft gedaan.  
Deelnemer: de natuurlijke persoon die feitelijk de training volgt.  
Cursus: open inschrijving, incompany training, workshop, themadag of lezing.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen Popelier Opleiding en Begeleiding en opdrachtgever/deelnemer. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, als zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### **Artikel 3 Opdracht/offertes**

Popelier Opleiding en Begeleiding verbindt zich ten behoeve van opdrachtgever tot het verrichten van diensten, zoals weergegeven in het aanbod of de offerte opgesteld door Popelier Opleiding en Begeleiding. Vorm en inhoud van deze diensten zullen in onderling overleg worden vastgesteld en aan de hand van de ontwikkelingen zo nodig worden bijgesteld. De overeenkomst tot het verrichten van diensten wordt geacht tot stand te zijn gekomen, wanneer de desbetreffende opdracht van de opdrachtgever schriftelijk door deze is verstrekt aan Popelier Opleiding en Begeleiding, dan wel Popelier Opleiding en Begeleiding met de dienstverlening een aanvang heeft gemaakt. Popelier Opleiding en Begeleiding ontvangt een honorarium zoals vastgelegd in het aanbod of offerte. Reis- en verblijfskosten samenhangend met vervoer en overnachting van medewerkers van Popelier Opleiding en Begeleiding in

het kader van de opdracht kunnen door Popelier Opleiding en Begeleiding worden gedeclareerd op basis van gemaakte kosten. Al onze offertes hebben een geldigheidsduur van een maand na dagtekening. Popelier Opleiding en Begeleiding is slechts aan de offerte gebonden indien de opdrachtgever haar schriftelijk binnen een maand en acht dagen na de dagtekening aanvaardt. Onze facturen kennen een betalingstermijn van maximaal 2 weken na factuurdatum. Betaling in termijnen is mogelijk, maar alleen na overleg en toestemming van Popelier Opleiding en Begeleiding.

#### **Artikel 4 Wijziging, opschorting en ontbinding**

Indien door ziekte of enig andere overmachtssituatie Popelier Opleiding en Begeleiding niet in staat is een cursus uit te voeren, dan zullen wij zoeken naar een kwalitatief gelijkwaardige vervanger/ster uit ons partnernetwerk. Wij brengen deelnemers en opdrachtgevers hiervan altijd van tevoren op te hoogte. Indien noodzakelijk plannen we een nieuwe datum voor de cursus in overleg met cursisten.

#### **4.1 Wijzigingen mbt. offertes**

Indien in de acceptatie van een offerte wijzigingen ten opzichte van de offerte worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien Popelier Opleiding en Begeleiding schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.

Behoudens in de gevallen waarin deze voorwaarden voorzien, is een opdrachtgever nooit gerechtigd een eenmaal gesloten overeenkomst te annuleren, tenzij Popelier Opleiding en Begeleiding met annulering instemt. Popelier Opleiding en Begeleiding is gerechtigd, door een enkele schriftelijke mededeling, elke met een opdrachtgever gesloten overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever informatie heeft achtergehouden op basis waarvan Popelier Opleiding en Begeleiding, indien zij met deze informatie bekend was geweest, de overeenkomst niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan of indien achteraf blijkt dat onjuiste informatie door een opdrachtgever werd verstrekt.

#### **Artikel 5 Betaling en Annuleringsregeling**

Na inschrijving en betaling van een cursus ontvangt deelnemer een bevestiging van inschrijving en de betreffende cursusinformatie. Indien voor aanvang van de training niet het volledige factuurbedrag is ontvangen, is Popelier Opleiding en Begeleiding gerechtigd de betreffende deelnemer de toegang tot de training te ontzeggen. De verplichting tot betaling blijft onverminderd van kracht.

Indien een deelnemer niet voldoet aan de gestelde toelatingscriteria behoudt Popelier Opleiding en Begeleiding zich het recht voor om cursisten af te wijzen. De inschrijving komt daarmee te vervallen.

Schriftelijke annulering: annuleringskosten gelden voor iedere deelnemer die zich afmeldt conform de volgende staffel:

Kosteloos binnen twee weken na aanmelding

€ 25 administratiekosten tot 6 weken voor aanvang

50% van het cursusgeld tussen 3 en 6 weken voor aanvang

100% later dan 3 weken voor aanvang.

Restitutie van het cursusgeld na annulering zal plaatsvinden binnen een termijn van vier weken na melding van de annulering.

Vervanging van een verhinderde deelnemer is bij aanvang van het traject toegestaan, mits de vervanger vooraf schriftelijk wordt aangemeld. De vervanger dient te voldoen aan de opleidingscriteria

Aan vervanging zijn geen extra kosten verbonden.

Ook is het in overleg mogelijk om bij annulering deel te nemen in een volgende cursusgroep van dezelfde aangeboden cursus, maar alleen indien daar plaats is.

Indien er onzerzijds omstandigheden zijn waardoor de cursus niet kan doorgaan, wordt alle cursisten een voorstel gedaan voor een nieuwe datum. Indien het bepalen van een nieuwe datum onmogelijk is, wordt aan de desbetreffende cursisten het cursusgeld gerestitueerd. Restitutie vindt plaats binnen een termijn van vier weken.

Annulering van een trainingstraject voor opdrachtgevers: Alle eventuele kosten die gemaakt zijn m.b.t. de ontwikkeling en de materialen voor het trainingstraject dienen volledig te worden vergoed in het geval van een totale annulering.

## **Artikel 6 Communicatie**

Vragen van administratieve aard zullen zoveel mogelijk binnen vijf werkdagen beantwoord worden (behoudens vakantieperiodes). Mocht een brief een langere verwerkingstijd vragen, dan zullen wij de opdrachtgever of deelnemer binnen vijf werkdagen een bericht van ontvangst sturen en een indicatie geven wanneer deze een antwoord kan verwachten (behoudens vakantieperiodes).

Gedurende de loop van deze overeenkomst zullen de opdrachtgever en Popelier Opleiding en Begeleiding regelmatig met elkaar overleggen over de stand van zaken, voortgang en alle andere zaken de opdracht betreffende. Popelier Opleiding en Begeleiding verplicht zich alle gegevens en inlichtingen te verstrekken die door de opdrachtgever noodzakelijk of gewenst wordt geacht voor de uitvoering en de controle van de opdracht, met inachtneming van de privacy van betrokken partijen.

De opdrachtgever is verplicht op verzoek van Popelier Opleiding en Begeleiding alle informatie te verstrekken.

### **Artikel 7 Kwaliteit, uitvoering en rapportage**

Popelier Opleiding en Begeleiding staat ervoor in dat de cursussen en lezingen op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd. Wij werken uitsluitend met gekwalificeerde docenten en trainers. Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, hebben wij regelmatig intern overleg over thema's uit ons vakgebied en houden wij ons op de hoogte van wetenschappelijke ontwikkelingen. Daarnaast geven wij elkaar interactiefeedback en wisselen wij didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit.

Onze cursussen worden zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Evaluaties van cursisten vormen een belangrijk onderdeel van onze interne kwaliteitscontrole.

Evaluaties van cursisten zijn, indien gewenst en na toestemming van cursist, beschikbaar voor de opdrachtgever in het geval van een incompany training.

Reviews op evaluatieformulieren en/of na aanvraag van Popelier Opleiding en Begeleiding kunnen worden gebruikt voor reviews op websites en op wervingsmaterialen, met inbegrip van naamsvermelding, tenzij daar bezwaar tegen wordt gemaakt door cursist. Dit wordt toegelicht bij het uitdelen van de evaluatieformulieren.

### **Artikel 8 Materialen en bescheiden**

Het auteursrecht op al het cursusmateriaal blijft, tenzij anders bepaald, bij Popelier Opleiding en Begeleiding. Zonder toestemming van Popelier Opleiding en Begeleiding mogen geen gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainingsmateriaal worden vermenigvuldigd en/of gepubliceerd, op welke wijze dan ook.

Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zal opdrachtgever in overleg met Popelier Opleiding en Begeleiding materialen en/of bescheiden aan haar ter beschikking stellen.

### **Artikel 9 Klachtenregeling**

Mocht u als opdrachtgever of deelnemer een klacht hebben, dan krijgt u binnen twee weken een reactie van onze kant. En binnen ten minste vier weken wordt de klacht behandeld. Mocht het niet binnen deze termijn afgehandeld kunnen worden, dan zullen wij u daarvan in kennis stellen waarbij het uitstel wordt toegelicht. We zullen u ook een indicatie geven wanneer er wel uitsluitsel gegeven kan worden. Uiteraard kunt u daarbij

rekenen op vertrouwelijkheid onzerzijds. We zullen uiteraard allereerst alle moeite doen om samen met u het probleem op te lossen. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan wordt er een onafhankelijke derde, mevr. Mr. A. Hendrikse-Voogt, kantoorhoudend te Voorink Advocaten te Zutphen, ingeschakeld.

De uitspraak van mevr. Mr. A. Hendrikse-Voogt is dan bindend voor Popelier Opleiding en Begeleiding. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

### **Artikel 10 Vertrouwelijkheid**

Alle informatie die de klant verstrekt is vertrouwelijk voor het opleidingsinstituut, haar medewerkers en de docenten. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.

Popelier Opleiding en Begeleiding is zich zeer bewust van de privacygevoeligheid van het werkveld waarop haar cursussen zich richten, te weten gezinsbegeleiding en ouderschapsvoorlichting. In al onze cursussen schenken wij veel aandacht aan dit aspect. Daarbij zijn de richtlijnen van het Nederlands Jeugd Instituut - zowel op het terrein van professionaliseringsbeweging in het jeugdveld als de integrale aanpak van jeugdhulp en veilig opgroeien - voor ons richtinggevend. Met dit reglement streven wij naar het handhaven en bewaken van de kwaliteit van onze trainingen, de deskundigheid van onze docenten en de wijze waarop we met klanten communiceren.

### **Artikel 11 Certificering en gebruik 'Stiefplan-Coach'**

Voor het voeren van de toevoeging gecertificeerd 'Stiefplan-Coach' gelden regels. Deze staan vermeld in de Algemene Voorwaarden Opleiding Stiefplan-Coach, te vinden op de website [www.stiefplan.nl](http://www.stiefplan.nl) en ook uitgereikt na afloop van de opleidingsdagen.

Het gebruik van de naam gecertificeerd Stiefplan-Coach en geregistreerd Stiefplan-Coach is enkel voorbehouden aan cursisten die de Opleiding tot Stiefplan-Coach bij Popelier Opleiding en Begeleiding met succes hebben gevolgd. Tevens moeten zij voldoen aan de voorwaarden voor herregistratie, hieronder valt het jaarlijks bijwonen van een nascholingsdag (Terugkomdag). Indien wij vernemen of uit onderzoek blijkt dat een door ons gecertificeerde Stiefplan-Coach niet aan onze kwaliteitseisen voldoet of in algemene zin een negatieve uitstraling heeft op de toevoeging Stiefpan-Coach, behouden wij ons het recht voor om betrokkene de certificering te ontnemen.

Popelier Opleiding en Begeleiding staat ingeschreven Kamer van  
Koophandel in Almere onder nummer: 32172323