



# Casemanagement dementie

## Type opleiding

Durf jij te leren? Zet de stap bij Inholland Academy

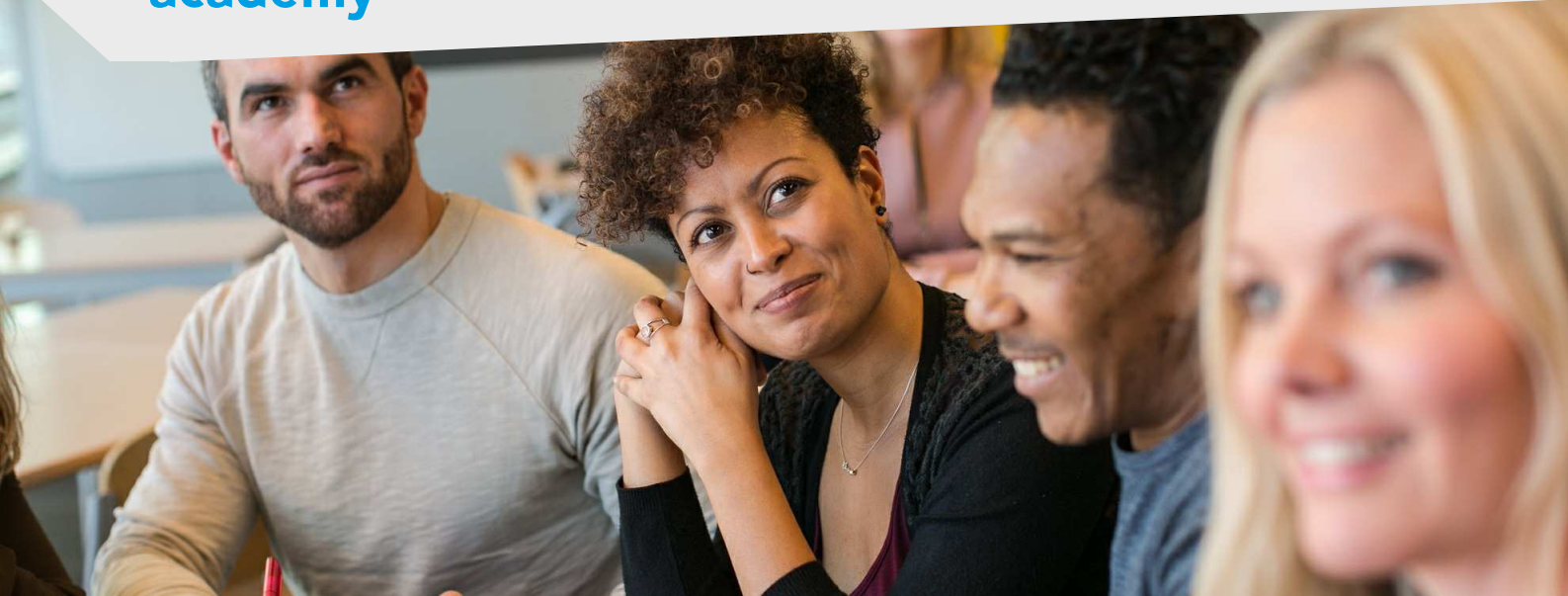
# Organiseren van zorg rond dementie, door dementieverpleegkundigen en casemanagers dementie met een maatschappelijk werk achtergrond

Het aantal mensen met dementie neemt toe en ook wonen zij steeds langer thuis. Zowel voor de cliënt als zijn mantelzorgers is ondersteuning daarom heel belangrijk. Wat heeft iemand nodig zodat het thuis zo lang mogelijk goed gaat? Hoe kan de cliënt zo lang mogelijk zelfregie houden en hoe ondersteunen de professionals de zorgbehoeften die ontstaan in de verschillende fasen van dementie? Casemanager dementie vervullen hierin een belangrijke sleutelrol. In Nederland vervullen vanaf 2018 Dementieverpleegkundigen en Maatschappelijk Werkenden de rol van casemanager dementie. Dit kan zijn vanuit een onafhankelijke casemanagement organisatie maar ook vanuit thuiszorgorganisaties.

**Leren =  
nieuwe energie,  
nieuwe kansen creëren**

"Als dementieverpleegkundige had ik de behoefte aan praktische handvatten op het gebied van positionering en inzicht in de wils(on)bekwaamheid van een cliënt met de diagnose 'dementie'. Wie beslist? Waar ligt de grens? Hoe verbeter ik gespreksvoering met cliënten en hun mantelzorgers? De docenten hebben deze onderwerpen deskundig behandeld."

Elly Hasselman-de Mooij



## Programma

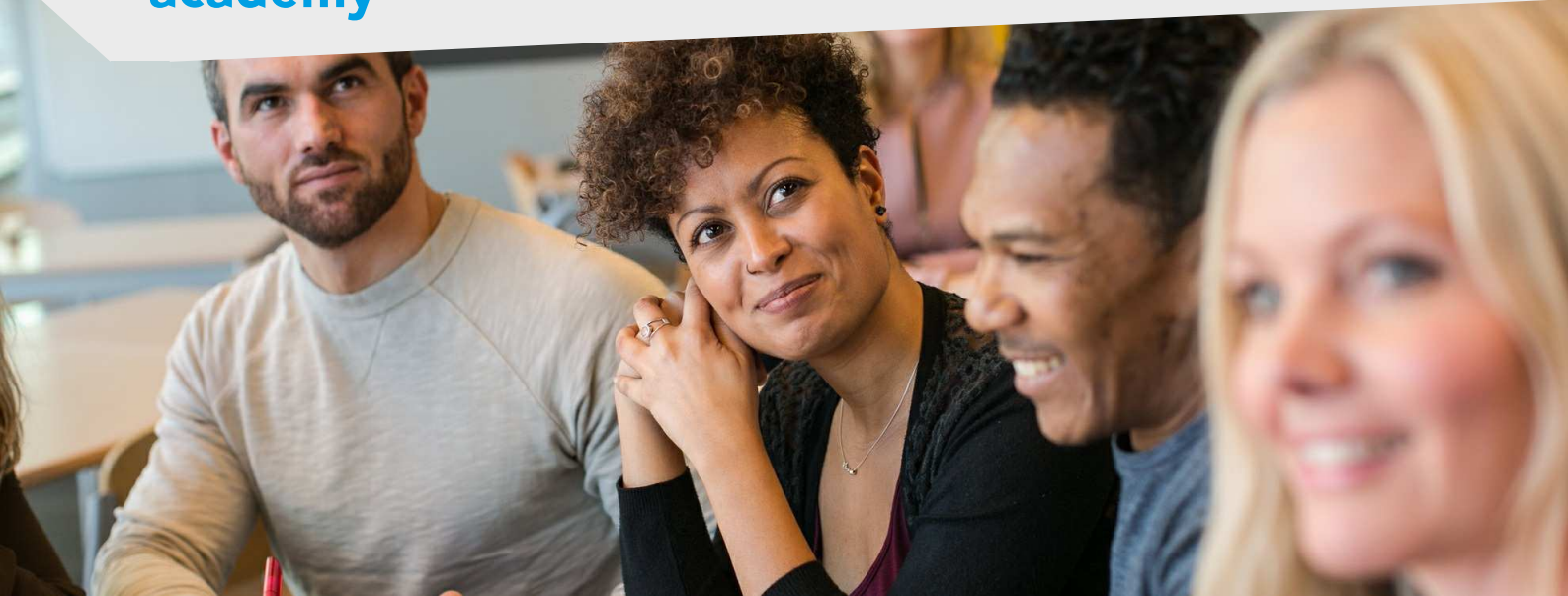
De opleiding Casemanagement dementie bestaat voor HBO-V opgeleide verpleegkundigen, uit dertien lesdagen, verspreid gepland over een periode van 1 jaar. Maatschappelijk werkenden zullen nog een aanvullende module medische basiskennis moeten volgen.

De opleiding bestaat uit drie leerlijnen: theorie, praktijkleren en leren van elkaar. Je vindt de praktijkopdrachten, documenten, filmpjes en literatuur voor de bijeenkomsten op My Academy, het digitale leerplatform van Inholland Academy. Tijdens de opleiding is – naast het Expertisegebied Dementieverpleegkundige (2017) – de actuele Zorgstandaard Dementie het uitgangspunt.

Persoonlijke leerdoelen maken een belangrijk onderdeel uit van de opleiding. Aan het begin van de opleiding vul je een competentiemeter in en maak je een POP (Persoonlijk OntwikkelingsPlan). Tijdens de opleiding worden praktijkopdrachten gemaakt en wordt toegewerkt naar de eindtoetsing. Intervisie en leren in de praktijk lopen als een rode draad door de opleiding. Er zijn drie modules:

### Module 1: Professionele rolontwikkeling Casemanager dementie

- De vernieuwde Zorgstandaard dementie
- Competenties, takenpakket en positionering van de casemanager dementie
- Vormen van dementie
- Overige diagnoses en instrumenten



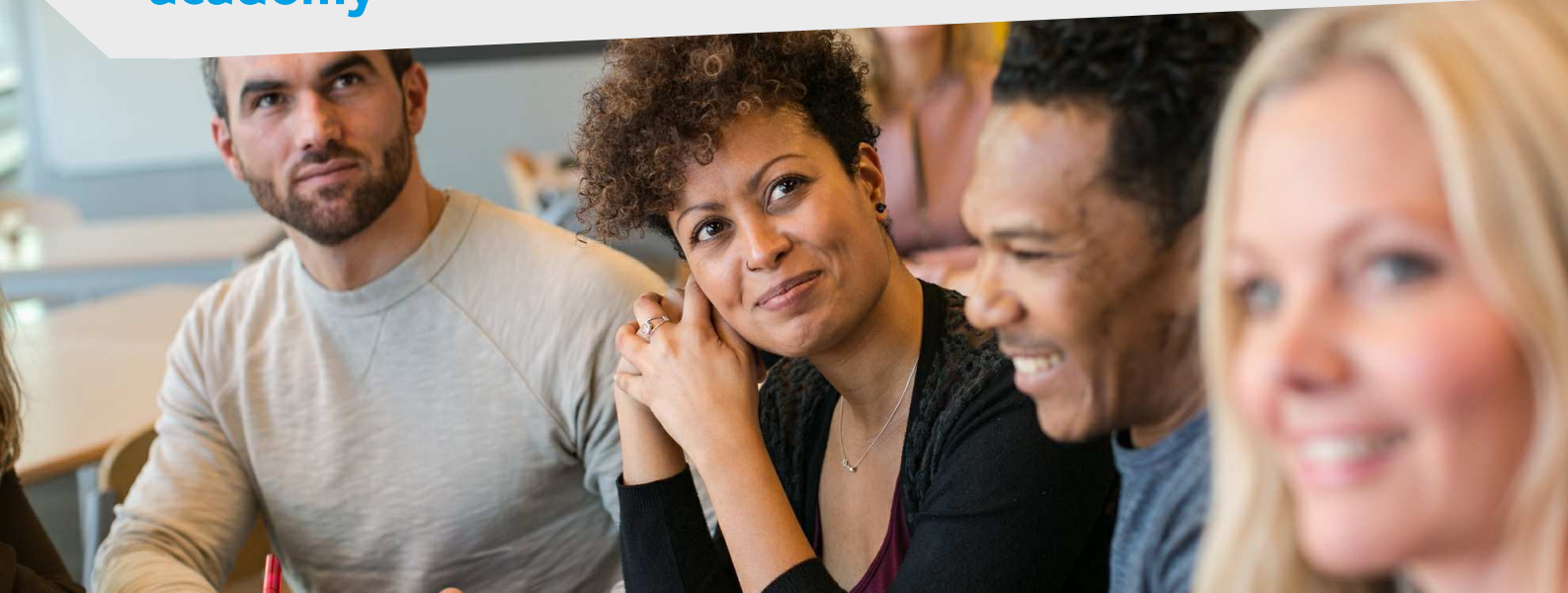
- Dementie op jonge leeftijd
- Co-morbiditeit; psychiatrische stoornissen (depressie, persoonlijkheidsstoornis)
- Slaapstoornissen
- Farmacologische en niet-farmacologische behandeling
- Actuele wet- en regelgeving
- Financiering vanuit Zvw, Wlz, VPT/MPT en PGB
- Multiculturele dementiezorg
- Ethische redeneren
- Deskundigheidsbevordering (netwerk, zorgnetwerk)

### Module 2: Empowerment

- Empowerment vanuit visie positieve gezondheidszorg
- Adaptatie coping, eigen regie; mogelijkheden en beperkingen
- Mantelzorgondersteuning; voorkomen van overbelasting, respijtzorg en ontmoetingscentra dementie
- Preventie en voorlichting; Alzheimercafé, lotgenotencontact
- Communicatieve vaardigheden bij onbegrepen gedrag

### Module 3: Casemanagement

- Landelijke beleidsplannen casemanagement dementie
- Casemanagement; vormen, methodiek en (diagnostische)instrumenten
- Indiceren en organiseren volgens het Normenkader V&V



- Casemanagement; samenwerken, sociale kaart en ketenzorg
- Crisisinterventie
- Transmurale zorgbrug
- Familiezorg en gespreksvoering
- Advanced care planning, palliatieve en terminale zorg , zorg voor nabestaanden
- Kwaliteitszorg, innovatie
- Bewaken eigen en professionele grenzen, reflecteren op de beroepsuitoefening
- Veiligheidsmanagement



## Resultaat

Na afronding van de opleiding Casemanagement dementie kun jij:

- de eigen regie ondersteunen
- diagnostiek toepassen
- beslisprocessen managen en plannen
- informatie-uitwisseling tussen betrokkenen stimuleren
- toewerken naar overeenstemming over de beslissing tussen betrokkenen
- crisishulp verlenen
- beslisprocessen verantwoorden

Na afronding van de opleiding Casemanagement dementie ontvang je een post-bachelor certificaat van Inholland Academy. Voor aanvang van de opleiding wordt accreditatie aangevraagd bij het Kwaliteitsregister V&V (78 PE punten) en het Registerplein.



De opleiding is tevens ter accreditatie voorgelegd aan het nieuwe Kwaliteitsregister van de vakgroep Dementieverpleegkunde van de V&VN. Indien een positieve accreditatie wordt verleend, betekent dit dat je jezelf, indien je een hbo-verpleegkundige achtergrond hebt (dan wel in nieuwe BIG-register van regieverpleegkundige bent ingeschreven) met het diploma Casemanagement dementie kunt laten inschrijven in het vakgebied Dementieverpleegkunde.

# Toelating

De post-hbo opleiding Casemanagement dementie is bedoeld voor:

- verpleegkundigen met een hbo-V diploma of verpleegkundigen die aantoonbaar hbo werk- en denkniveau hebben ontwikkeld, waarmee zij zijn (of worden) toegelaten tot het (toekomstige) BIG register van regie-verpleegkundige/ hbo- verpleegkundige.
- maatschappelijk werkenden met een hbo diploma Maatschappelijk Werk/ Social Work

mits zij als dementieverpleegkundige of casemanager dementie minimaal 24 uur werkzaam zijn als casemanager cq. substantieel casemanagement uitvoeren in een wijkteam.

- maatschappelijk werkenden dienen een e-learning module Medische basiskennis te volgen, indien zij niet beschikken over aantoonbare medische scholing.

## Praktische informatie

### Start

Amsterdam, donderdag 18 oktober 2018

### Duur

dertien bijeenkomsten van 9:15 – 16:30 uur in zes maanden (eenmaal per twee weken)

### Studiebelasting

ca. 312 uur (78 uur contacturen, 78 uur zelfstudie, 156 uur praktijkleren)

### Waardepapier

post-hbo certificaat Inholland Academy

### Investering

€ 3.035 (excl. € 100 literatuur)

### Type

opleiding



## Niveau

post-hbo

## Docenten

De opleiding Casemanagement dementie wordt verzorgd door ervaren docenten die zelf werkzaam zijn in de zorgverlening aan mensen met dementie. Zij weten wat werken in de wijk inhoudt en kunnen het Normenkader indiceren en organiseren van verpleging en verzorging toepassen.

# Waarom kies je voor Inholland Academy?



Cursisten waarderen onze opleidingen met een 8,2.  
Onze maatwerkklienten geven zelfs een 9,3!



Inholland Academy biedt gecertificeerde programma's,  
het gehele aanbod is CEDEO-erkend



Je krijgt praktijkgericht onderwijs van betrokken en  
enthousiaste vakdocenten



Jouw netwerk groeit: je ontmoet andere cursisten  
en wisselt ervaringen uit



Met 10 leslocaties zijn we goed bereikbaar



Onze opleidingen bieden we ook op maat aan:  
incompany of op een leslocatie

## Onze post-hbo opleidingen

Naast de opleiding die je nu bekijkt, bieden we meer dan 140 opleidingen op post-hbo niveau. Je kunt kiezen uit 19 vakgebieden:

### Management en Organisatie

- Bedrijfskunde en Management
- Financiën en Control
- HRM
- Leiderschap en Persoonlijke effectiviteit
- Marketing en Communicatie

### Zorg, Welzijn en Publieke dienstverlening

- Jeugd, Gezin en Onderwijszorg
- Management, Bedrijfsvoering, ICT en HRM
- Medische beeldvorming en Radiotherapie
- Zorg en Samenleving
- Gestalt

### Primair onderwijs

- Bewegingsonderwijs en MRT
- Coaching en Begeleiding
- ICT en Nieuwe media
- Kunst en Cultuur
- Management en Innovatie
- Passend onderwijs en Zorgverbreding
- Taal en Rekenen
- Wetenschap en Technologie

### Data en ICT

- (Big) Data analyse

# Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking per 1 juli 2015.

## Artikel 1 - Definities

**Onderwijs:** Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

**Afstandsonderwijs:** Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

**Contactonderwijs:** Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

**EVC** Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgd opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.

**Formeel onderwijs:** Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend diploma.

**Niet-formeel onderwijs:** Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.

**Educatieve dienst:** Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.

**Overeenkomst:** Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

**Overeenkomst op afstand:** Een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

**Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die lid is van NRTO en een educatieve dienst levert.

**Consument:** Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
- Indien de ondernemer ook andere (branchegerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van de ondernemer om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
- Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 2 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 6 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.
- De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

## Artikel 3 – Aanbod

- De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
- Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
- Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze

de volgende gegevens;

- in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
    - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
    - wanneer de educatieve dienst start;
    - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
    - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling;
    - de duur van de overeenkomst;
  - of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
    - de levertijd van het lesmateriaal.
- Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
  - De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
  - Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
    - de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
    - het recht van de consument de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
    - indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
    - de geldigheidsduur van het aanbod.

## Artikel 4 - Overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
- In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.
- Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

## Artikel 5 – Annulering

- Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
  - annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
  - bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
  - bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
  - bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;

- e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
  - a. annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
  - b. bij annulering tot zes weken voor aanvang is de consument de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50,-. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
  - c. bij latere annulering is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
3. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

## Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De consument kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
3. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.
4. De ondernemer stelt aan de consument een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De consument is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
5. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
6. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 dient de consument eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door de consument aan de ondernemer worden voldaan.
7. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.
8. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de consument. In dergelijke gevallen behoudt de consument zijn recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als de consument in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is hij een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan de ondernemer verschuldigd.
9. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits:
  - a. de consument er van te voren uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat hij verklaart afstand te doen van zijn recht van ontbinding, en
  - b. de ondernemer de sub a bedoelde verklaring aan de consument heeft bevestigd.

## Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

## Artikel 8 – Levering

1. Lesmateriaal
  - a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
  - b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
  - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor de consument.
2. Correctiewerk
  - a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
  - b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

## Artikel 9 - Conformiteit

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

## Artikel 10 - Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

## Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken

van genoemde bedragen en percentages.

3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

## Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

## Artikel 13 – Aansprakelijkheid van de ondernemer

1. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 14 – Vertrouwelijkheid

1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

## Artikel 15 – Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

## Artikel 16 – Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtning van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

## Artikel 17 - Nakomingsgarantie

1. NRTO staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
2. NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
  - a. aan het lid is surseance van betaling verleend of
  - b. het lid is failliet verklaard of
  - c. de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
3. De garantstelling door NRTO is beperkt tot € 10.000,00 per bindend advies. NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het meerdere heeft NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan NRTO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van NRTO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat de NRTO op naam van de consument en op kosten van de NRTO de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de NRTO.

## Artikel 18 - Wijziging

1. NRTO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

## Durf jij te leren? Zet de stap bij Inholland Academy

Kennis verdiepen. Verborgen talenten ontdekken. Kritisch kijken naar je vak en de toekomst daarvan. Inspirerende mensen ontmoeten. Anders in je werk staan: met meer zelfvertrouwen, energie en vakmanschap. Dat doet leren met je.

### Leren vraagt om durf

Durf jij te leren, ook als je al jaren aan het werk bent? De arbeidsmarkt van nu vraagt om wendbare professionals. Want een baan voor heel je leven, die bestaat niet meer. Inholland Academy helpt jou in beweging te blijven en bij te leren, te proberen, te experimenteren en misschien soms wel af te leren. Zodat jouw persoonlijke ontwikkeling blijft aansluiten bij de ontwikkeling van je vak. Spannend? Ja. Totdat je de drempel over bent.

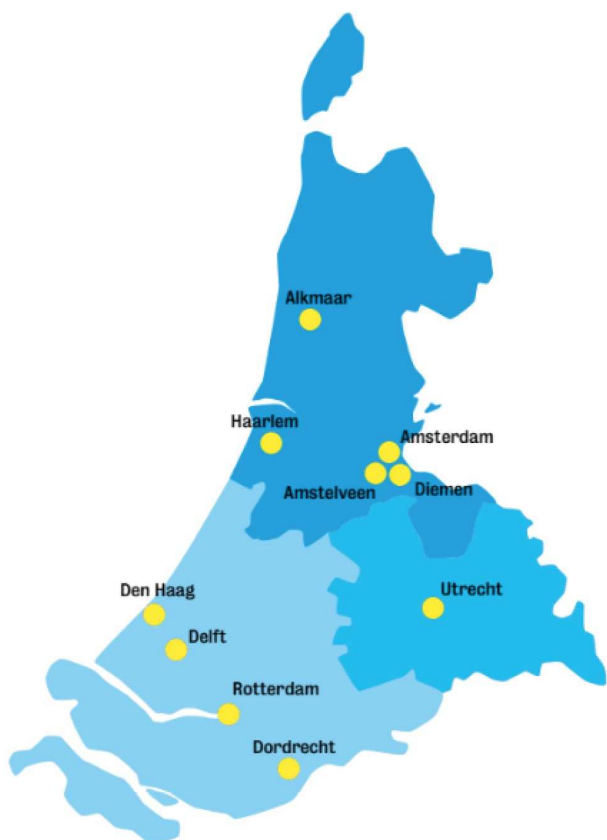
### Wij kennen jou persoonlijk

Inholland Academy benadert jou als professional, maar vooral als mens. Wij begrijpen dat jij moet schakelen als je na een drukke werkdag naar een lesbijeenkomst komt. Of dat je gezin soms meer aandacht vraagt dan een opdracht. Onze docenten en studieadviseurs helpen je om van jouw opleiding een succes te maken. Ze denken mee als je twijfelt of als je vastloopt. Maar ook als je juist meer in je mars hebt en je vleugels wilt uitslaan. Dat doen ze met aandacht en merkbaar plezier, want ze houden van hun vak.

### Kwaliteit maken we samen

Werkvelden veranderen snel. Onze opleidingsprogramma's zijn daarom niet in beton gegoten. De lesstof is actueel en sluit precies aan op wat jij morgen nodig hebt in je werk. Inholland Academy heeft een ruim aanbod van gecertificeerde post-hbo opleidingen. En dat aanbod groeit, zodat we kunnen blijven inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Kwaliteit bereiken we door samen te werken: met experts uit het werkveld, met lectoraten van hogeschool Inholland en met andere kennispartners.

**Leren =  
opnieuw je loopbaan  
uitstippelen**



Inholland Academy  
Postbus 403 1800 AK Alkmaar

088 466 30 30  
academy@inholland.nl  
inhollandacademy.nl

---

Met 10 leslocaties er altijd wel een  
mogelijkheid om de gewenste opleiding  
in de buurt te volgen.

---

**Persoonlijk advies nodig? Ik help je  
graag verder!**

Yvonne Zoetigheid  
opleidingsadviseur

**Stel je vraag aan Yvonne**

T: 06 5237 5607 | 088 466 30 30

E: [yvonne.zoetigheid@inholland.nl](mailto:yvonne.zoetigheid@inholland.nl)

