



inholland
academy

Ouderenzorg in de eerste lijn Post-hbo opleiding

Durf jij te leren? Zet de stap bij Inholland Academy

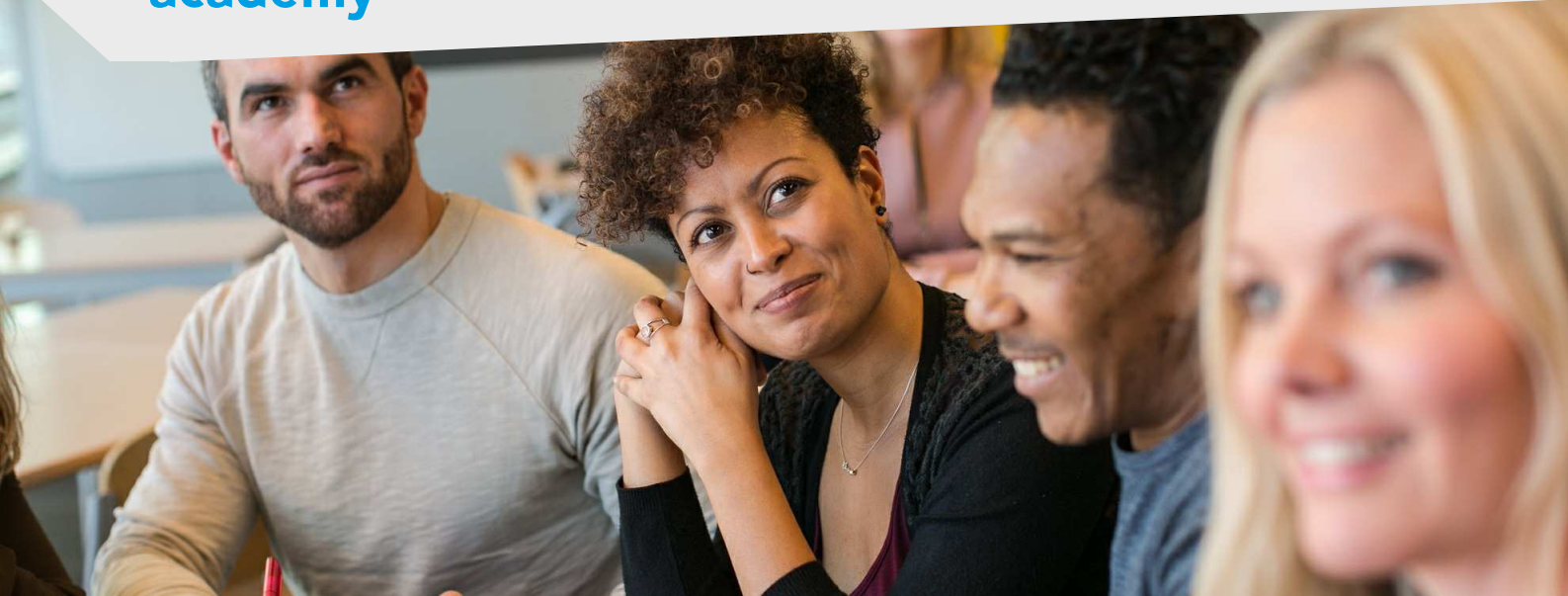
Word een spil in de zorg voor kwetsbare ouderen

Steeds meer ouderen wonen langer zelfstandig. Tegelijkertijd kampen veel ouderen met (hoog)complexe problematiek. Met ouderenzorg nieuwe stijl wil de eerste lijn deze groep de juiste zorg bieden. De wijkverpleegkundige (WV) en praktijkondersteuner (POH) spelen hierin een belangrijke rol. Zij signaleren vroeg welke problemen er zijn om hierop te kunnen anticiperen. Ook zorgen zij voor goede afstemming tussen zorgverleners (intra- én extramuraal) en contact met mantelzorgers. Dit is nodig om een goede kwaliteit van zorg te bieden. De post-hbo opleiding Ouderenzorg in de eerste lijn richt zich op de rol van de WV of POH in de ouderenzorg nieuwe stijl. Je verdiept je in onderwerpen als vraagverheldering, vroegsignalering, afstemming in de zorg en psychogeriatrische problematiek.

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

"Door de opleiding heb ik veel kennis vergaard. Je neemt veel meer waar en kunt een beter beeld schetsen van de situatie van de oudere. Het levert echt betere zorg voor ouderen op. Gezien de toekomst is deze zorg ook noodzakelijk. Er zijn straks minder bedden en handen, daarop moet je anticiperen."

Irma Kooiman, oud-deelnemer



Programma

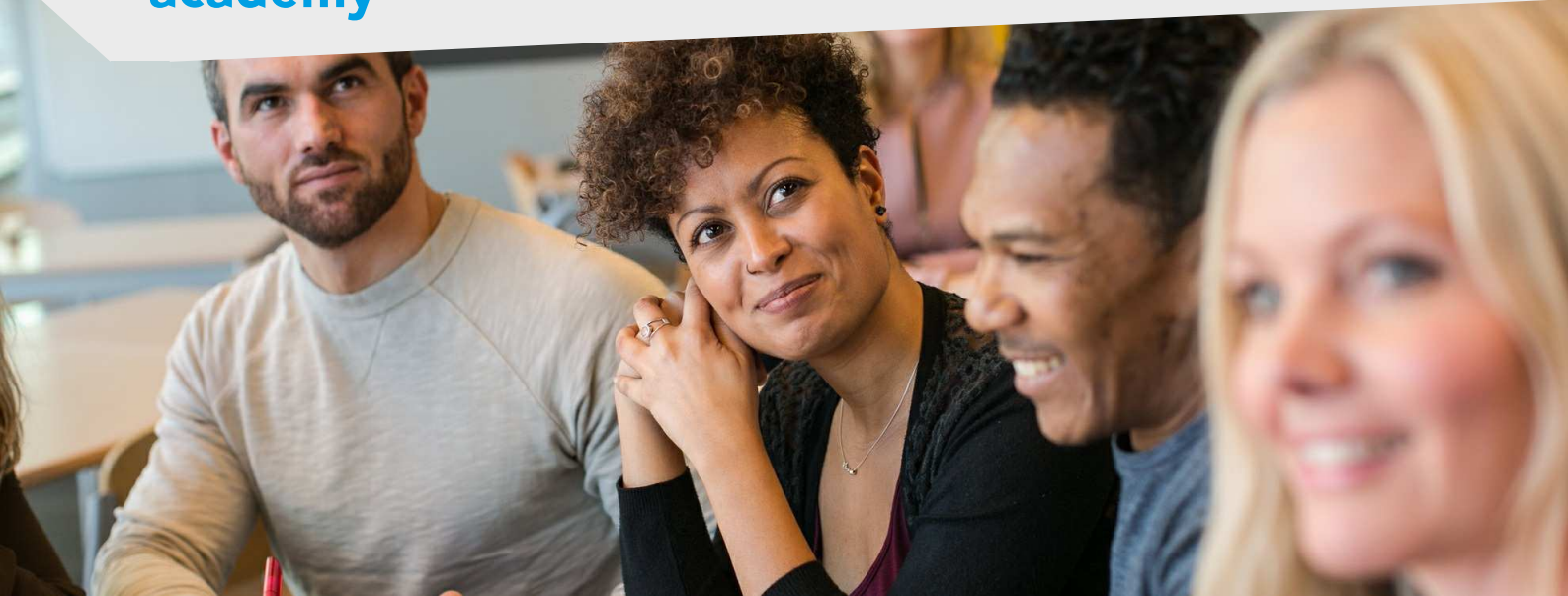
De opleiding Ouderenzorg in de eerste lijn bereidt jou voor op werkzaamheden binnen de eerste lijn. Omdat een Praktijkondersteuner en wijkverpleegkundige ieder een eigen rol hebben in het zorgproces is de opleiding ingestoken vanuit de zeven CanMed's rollen:

- de zorgverlener
- de communicator
- de samenwerker
- de reflectieve beroepsbeoefenaar en praktijkonderzoeker
- de gezondheidsbevorderaar
- de organisator
- de professional en kwaliteitsbevorderaar

Het programma bestaat uit 13 lesdagen verspreid over 1 dag per maand. De opleiding is modulair opgebouwd. Je volgt drie modules: oriëntatie op ouderenzorg, somatische problematiek en psychogeriatrische problematiek. Daarnaast woon je drie mentorbijeenkomsten bij. Je praat dan met de mentor over jouw studievoortgang. Ook bespreek je in hoeverre je de stof in de praktijk kunt brengen. Tijdens de opleiding Ouderenzorg in de eerste lijn werk je met bestaande richtlijnen op het gebied van (huisartsen)zorg aan ouderen.

Module 1: Oriëntatie op ouderenzorg in de eerste lijn (3 dagen)

In deze module krijg je een beter beeld van ouderenzorg in brede zin. Je leert wat jouw taken



zijn en hoe je de zorg voor ouderen stapsgewijs aanpakt.

Wat komt aan bod?

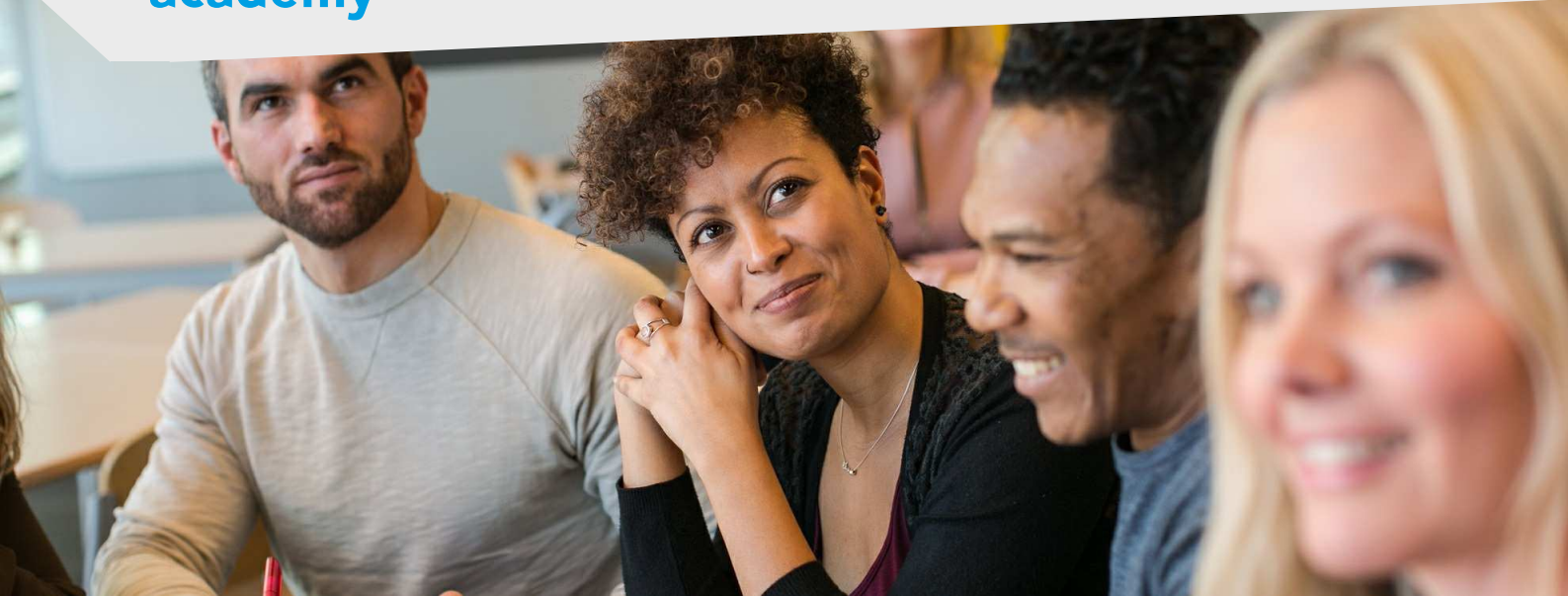
- Taken op het gebied van ouderenzorg in de eerste lijn
- Complexe ouderenzorg
- Meten van kwetsbaarheid
- Empowerment en zelfmanagement
- Methodisch werken met behulp van (zorg diagnostische) vragenlijsten
- Overheidsbeleid, indicatiestelling en sociale kaart
- Zorg voor oudere migranten

Module 2: Somatische problematiek (5 dagen)

Ook al kunnen lichamelijke aandoeningen psychische gevolgen hebben en omgekeerd kunnen psychische aandoeningen lichamelijke gevolgen hebben. In de geriatrie is er aandacht voor deze verwevenheid, maar ook voor het onderscheid. In deze module wordt aan de hand van probleem-georiënteerde aanpak gekeken welke somatische problemen of aandoeningen ten grondslag liggen aan het (beperkt) functioneren van de oudere.

Wat komt aan bod?

- Veelvoorkomende aandoeningen en geriatrisch onderzoek
- Screening van de functionele status
- Polyfarmacie, bijwerkingen en therapietrouw
- Oorzaken en gevolgen van mobiliteitsproblemen



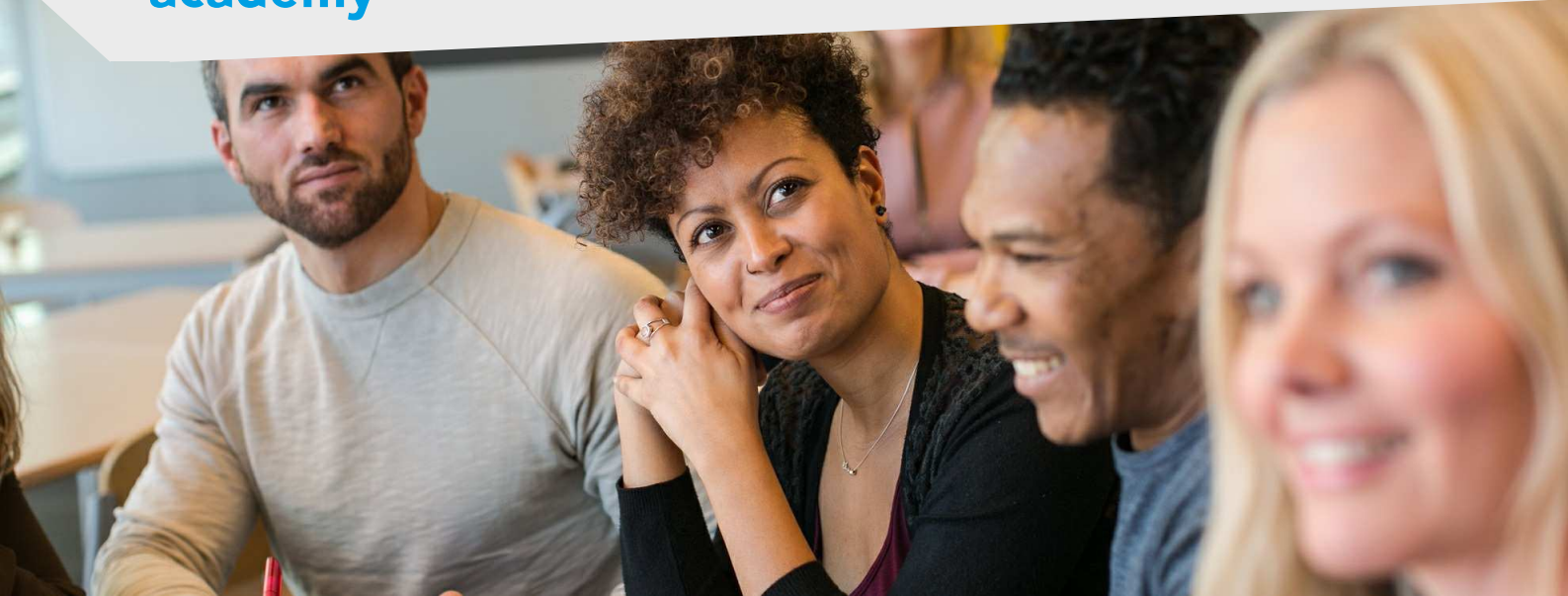
- Hulpmiddelen bij het dagelijks functioneren
- Visusproblemen, slecht horen
- Urinewegproblemen
- Gewichtsverlies en ondervoeding
- Chronische pijn
- Motiverende gespreksvaardigheden bij ouderen
- Palliatieve en terminale zorg
- Transmurale zorgbrug, klinische nazorg en geriatrische revalidatiezorg

Module 3: Psychogeriatrische problematiek (5 dagen)

Naast lichamelijke problemen krijgen ouderen ook vaak te maken met cognitieve en/of geestelijke beperkingen. Soms hangen deze problemen samen. In deze module krijg je meer inzicht in (het omgaan met) psychogeriatrische problematiek. Wat zijn gerichte interventies en hoe communiceer je zo effectief mogelijk met ouderen?

Wat komt aan bod?

- Dementie, somberheid, depressie, delier, angst
- Gedragsverandering
- Behandeling en begeleiding bij stemmingsproblemen
- Beperkingen in de autonomie
- Ethische dilemma's bij psychische problematiek
- Ouderen en alcohol
- Regie en casemanagement



- Zorgaanbod en sociale kaart
- Mantelzorgproblemen en -ondersteuning
- Omgaan met onbegrepen gedrag
- Ouderenmishandeling
- Multidisciplinair overleg

Elke module heeft een afsluitende moduleopdracht zodat je kan laten zien dat je de nieuwe kennis kunt toepassen in de eigen praktijk.



Resultaat

Na afronding van de opleiding Ouderenzorg in de eerste lijn heb je de juiste kennis en vaardigheden om complexe zorg aan oudere patiënten in de eerste lijn te verlenen. Je kunt planmatig:

- doelen rondom de zorg voor een oudere bepalen
- vaststellen welke zorg nodig is om die doelen te behalen
- de zorg organiseren

Ook ben je na afloop van de opleiding in staat een projectplan voor jouw eigen organisatie te schrijven. Dit projectplan maakt geen onderdeel uit van de opleiding. Wel kunnen (externe) coaches jou hierbij ondersteunen. Voor een diploma Ouderenzorg in de eerste lijn moet je de drie moduleopdrachten met een voldoende hebben afgerond.

De opleiding is geaccrediteerd door het Kwaliteitsregister VenV ter waarde van 78 PE-punten. Ook is de opleiding geaccrediteerd door de Nederlandse Vereniging van Praktijkondersteuners.

Toelating

De opleiding Ouderenzorg in de eerste lijn is bedoeld voor professionals met:

- een diploma wijkverpleegkundige en/of een afgeronde opleiding Praktijkondersteuner in de huisartsenpraktijk – somatiek.
- hbo werk- en denkniveau
- relevante werkervaring in de ouderenzorg (eerste lijn)
- een stage-/werkplaats voor minimaal 8 uur per week
- de mogelijkheid om opdrachten op het gebied van ouderenzorg uit te voeren in de praktijk

Praktische informatie

Start

Amsterdam, woensdag 11 september 2019

Duur

13 vierwekelijkse bijeenkomsten in één jaar van 9:15 – 16:30 uur

Studiebelasting

ongeveer 190 uur (inclusief zelfstudie)

Waardepapier

post-hbo diploma

Investering

€ 3.125 (excl. literatuur)

Type

opleiding

Niveau

post-hbo

Docenten/trainers

Jouw docenten hebben uitgebreide praktijkervaring met ouderenzorg in de eerste lijn. Zij zijn onder andere werkzaam als arts, fysiotherapeut, onderzoeker op het gebied van ouderenzorg, ergotherapeut of huisarts.

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.

van genoemde bedragen en percentages.

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
6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de

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).
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.

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 inachtneming 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. Verborgene 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.

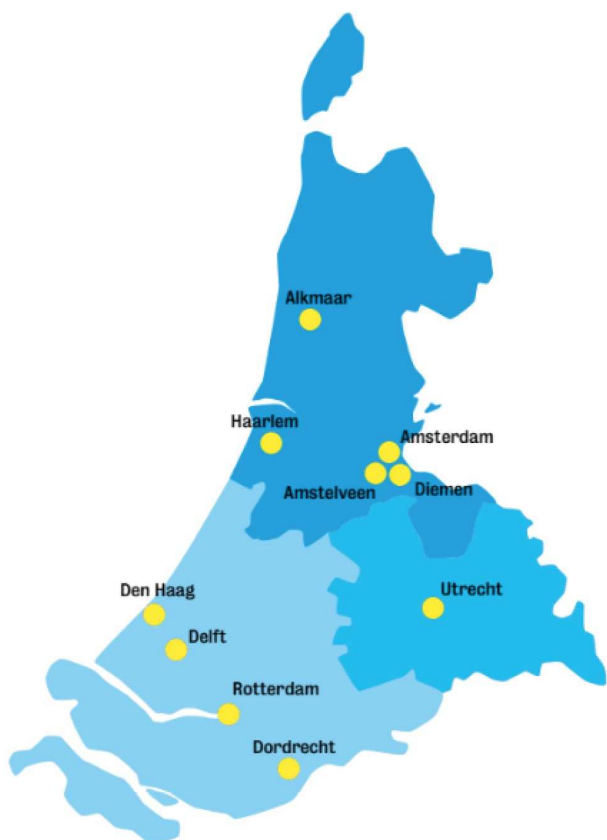
Wij kennen jou persoonlijk Wij kennen jou persoonlijk

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 tien leslocaties is 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

