



Algemene voorwaarden

Artikel 1: Veiligheid, integriteit en privacy

- 1.1 **Welzijn en veiligheid van de deelnemer:** De trainers van het IVSW zijn ervaren in het begeleiden van individuen en groepen en hebben de veiligheid en integriteit van de deelnemer(s) hoog in het vaandel. Iedere deelnemer blijft echter te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen welzijn en veiligheid.
- 1.2 **Geheimhouding trainer:** Door de trainer(s) wordt gegarandeerd dat alles wat in persoonlijk vertrouwen door de deelnemer(s) tijdens de opleiding, training, workshop of coaching gedeeld wordt, met het grootste respect en vertrouwen wordt behandeld en dat de trainer(s) of coach hierin een zwijgplicht hanteren. Niets wordt naar buiten gebracht of besproken met derden, tenzij deze derden collega-trainers zijn die betrokken zijn bij de opleiding of het instituut.
- 1.3 **Gasttrainers:** Ook gasttrainers conformeren zich aan de algemene voorwaarden van het IVSW. Zij ondertekenen een papier waarin geheimhouding wordt beloofd en gegarandeerd over de persoonlijke processen van de deelnemer(s).
- 1.4 **Integriteit deelnemer:** De persoonlijke informatie die gedeeld wordt en de processen die zich gedurende de opleiding, training, workshop of coaching afspelen zijn privé. Er wordt ook van de deelnemers verwacht daar niet met derden over te spreken. Uiteraard is iedereen wel volkomen vrij om zijn of haar **eigen** processen en ervaringen te delen met anderen.
- 1.5 **Privacy:** We respecteren je privacy en je keuzes en zorgen ervoor dat privacy en beveiliging aandacht krijgen bij alles wat we doen. Voor meer informatie hoe wij hiermee omgaan verwijzen we graag naar onze [privacyverklaring](#) (te vinden in de footer van onze website, of door op de link te klikken.)
- 1.6 **Copyright:** Het copyright op het eigen trainingsmateriaal is door het IVSW vrijgegeven, in zoverre, dat men met vermelding van bron (IVSW) en schrijver, het voor eigen doeleinden mag gebruiken.

Artikel 2: Activiteiten (inschrijving, bedentijd, betaling)

- 2.1 **Btw:**
 - a. Alle **opleidingen en trainingen** vallen onder 'scholing' en zijn derhalve vrijgesteld van btw.
 - b. Alle **workshops** (zoals bijvoorbeeld een 1-daagse of 2-daagse familieopstellingen) en **consultaties voor bedrijven** (zoals bijvoorbeeld een organisatieopstelling of bedrijfscoaching) vallen onder 'dienstverlening' en zijn derhalve belast met het hoge btw-tarief (21%).
- 2.2 **Aangemeld versus ingeschreven:** U bent aangemeld voor een activiteit wanneer u zich via de website of telefonisch hebt opgegeven en een bevestiging per mail of per post van het IVSW hebt ontvangen. U bent ingeschreven en heeft een gereserveerde plaats als deelnemer in een activiteit op het moment dat de factuur en informatie over de activiteit aan u is verzonden per email of per post.
- 2.3 **Bedenktijd:** U hebt recht op een bedentijd van **14 dagen**, ingaande na uw aanmelding en de schriftelijke ontvangstbevestiging van het IVSW. Binnen deze termijn kunt u uw aanmelding zonder opgave van reden annuleren. De bedentijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat u daadwerkelijk van de diensten gebruik maakt.
- 2.4 **Optie:** Als er nog voldoende plaatsen zijn, dan is het is in overleg mogelijk om een optie te nemen op een plek in een activiteit. Tegen de tijd dat de activiteit bijna gevuld is, dient u uw optie om te zetten naar een inschrijving, ofwel de optie te annuleren. Hier zijn geen kosten aan verbonden.
- 2.5 **Wachtlijst:** Het is mogelijk om uzelf voor een bepaalde activiteit op een wachtlijst te plaatsen (via aanmelding website). Een persoon mag op maximaal 1 wachtlijst voor dezelfde activiteitsoort staan.
- 2.6 **Wachtlijst + inschrijving:** Bent u ingeschreven voor een activiteit maar wilt u graag op een eerdere datum, dan kunt u zichzelf op maximaal 1 wachtlijst plaatsen van dezelfde activiteitsoort (via aanmelding website). Mocht er een plaats vrijkomen op een datum waarvoor men op de wachtlijst staat, dan kan men **eenmalig** doorschuiven naar een andere (eerdere) datum, mits de factuur voor deze activiteit voldaan is.
- 2.7 **Vroegboekkorting:** Indien er sprake is van een vroegboekkorting, gekoppeld aan een bepaalde activiteit, dan kunt u van deze korting gebruik van maken als u binnen die periode; a. volledig ingeschreven bent, en b. het volledige bedrag voor de activiteit hebt voldaan, of een aanbetaling hebt gedaan. Het IVSW behoudt zich het recht voor om de periode van de vroegboekkorting te wijzigen (bijvoorbeeld als de activiteit voortijdig vol is).



Een **optie** hebben op een plek in een activiteit, geeft u geen recht op vroegboekorting; een volledige inschrijving binnen de lopende periode van een vroegboekorting wel.

- 2.8 **Betaling:** Uw betaling dient binnen de betaaltermijn (aangegeven in de factuur) en vóór aanvang van de activiteit via bankoverschrijving te zijn voldaan. Uw betaling is tevens de garantie voor uw plaats in de activiteit. (Uitzonderingen op de betaaltermijn kunnen voorkomen wanneer sprake is van een betalingsregeling.)
- 2.9 **Te laat betalen:** Wanneer u inschreven staat voor een activiteit, kan een te late betaling ervoor zorgen dat uw plaats aan iemand op de wachtlijst wordt doorgegeven. Dit ontheft u echter niet van uw betaalplicht.
- 2.10 **Betalingsregeling:** In overleg is gespreide betaling mogelijk, u krijgt dan van ons een betalingsregeling aangeboden. Het volledige bedrag dient in alle gevallen vóór aanvang van de betreffende activiteit te zijn voldaan.
- 2.11 **Zonder berichtgeving afwezig:** Wanneer u zich hebt aangemeld voor een activiteit en u bent zonder berichtgeving afwezig, dan wordt deze dag (of worden deze dagen) in rekening gebracht en is restitutie niet mogelijk.
- 2.12 **Afgelasting gehele activiteit:** Wanneer een volledige activiteit niet kan doorgaan door ziekte of wegvallen van een trainer, vanwege te weinig deelnemers, of door andere onvoorziene omstandigheden (lockdown, natuurramp e.d.), dan kunt u deze activiteit op een ander tijdstip volgen of kunt u kiezen voor volledige restitutie van het reeds geheel, of gedeeltelijk betaalde cursusgeld. Dit bedrag zal dan binnen 3 weken worden terugbetaald.

Artikel 3: Annulering activiteit

3.1 Annulering opleidingen:

- a. Wanneer u **tot 3 weken** voor aanvang van de opleiding, uw deelname aan de opleiding annuleert, krijgt u het cursusbedrag retour, minus het inschrijfgeld.
- b. Wanneer u **3 weken tot 1 week** voor aanvang van de opleiding, uw deelname aan de opleiding annuleert, dan betaalt u 50% van het totale opleidingsbedrag (dit is inclusief het inschrijfgeld).
- c. Wanneer u **1 week of korter** voor aanvang van de opleiding, uw deelname aan de opleiding annuleert, dan **vervalt** het recht op teruggave en dient het volledige opleidingsbedrag, inclusief inschrijfgeld, te worden voldaan.
- d. Wanneer u de opleiding **tussentijds** wenst te beëindigen, dan blijft u betalingsplichtig voor het volledige factuurbedrag, inclusief inschrijfgeld.
Meldt u zich op een later tijdstip opnieuw aan voor een opleiding van gelijke inhoud, dan hoeft u **geen inschrijfgeld te betalen** en krijgt u een korting ter waarde van 1 opleidingsblok van 2 opleidingsdagen.

3.2 Annulering trainingen en workshops:

- a. Wanneer u **tot 3 weken** voor aanvang van de training of workshop uw deelname annuleert, dan krijgt u het betaalde bedrag retour, met aftrek van administratiekosten à € 15,-.
- b. Wanneer u **3 weken tot 1 week** voor aanvang van de workshop uw deelname annuleert, dan betaalt u 50% van het workshopbedrag. Wanneer we echter de vrijgekomen plaats nog kunnen invullen betaalt u alleen de administratiekosten à € 15,-.
- c. Wanneer u **1 week of korter** voor aanvang van de workshop uw deelname annuleert, dan **vervalt** het recht op teruggave en dient het gehele (nog uitstaande) bedrag te worden voldaan.

3.3 Annulering representant:

- a. Wanneer u **tot 3 werkdagen** voor aanvang van de workshop uw deelname als representant annuleert en uw deelname niet verplaatst naar een andere datum, dan krijgt u het bedrag retour, met aftrek van administratiekosten à € 15,-.
- b. Wanneer u **3 werkdagen of korter** voor aanvang van de workshop uw deelname als representant annuleert, dan **vervalt** het recht op teruggave en dient het gehele (nog uitstaande) bedrag te worden voldaan.

Artikel 4: Opleidingen

- 4.1 **Inschrijfgeld:** Het inschrijfgeld bedraagt circa 10% van het volledige cursusbedrag en dient binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur betaald te zijn. Het precieze inschrijfgeldbedrag en het totale bedrag van de opleiding staan vermeld in de informatie en in de factuur die u ontvangt.
- 4.2 **Inschrijfgeld en kortingen:** Eventuele kortingen (bijvoorbeeld door vroeg te boeken) worden niet verrekend in het inschrijfgeld. Iedere cursist van dezelfde opleiding betaalt hetzelfde bedrag aan inschrijfgeld.



- 4.3 **Uiterlijke betaling opleidingsgeld:** 3 weken voor aanvang van de opleiding dient het gehele factuurbedrag betaald te zijn, mits anders overeengekomen.
- 4.4 **Losse blokken of dagen volgen:** Een opleiding is een geheel, het is niet mogelijk om losse blokken of dagen te volgen.
- 4.5 **Gemiste lesdagen inhalen:** Wanneer u door omstandigheden een aantal dagen niet kunt volgen, bestaat de mogelijkheid om deze specifieke gemiste dagen binnen een tijdsbestek van 1 jaar in een volgende opleiding in te halen, onder voorbehoud dat er plaats is. Hier is geen lesgeld aan verbonden, de kosten voor de locatie en lunch moeten echter wel voldaan worden.
Het maximaal in te halen dagen is **4 dagen** voor de opleiding Familieopstellingen en **2 dagen** voor de opleiding Organisatieopstellingen.
- 4.6 **Uitvallen van dagen of blokken:** Wanneer door ziekte van de trainer of door andere onvoorziene omstandigheden, 1 of meerdere lesblokken uitvallen, dan worden deze opnieuw ingepland. Eventueel kunt u deze ook kosteloos inhalen in een andere opleiding (mits er plaats is).
- 4.7 **Delen contactgegevens:** Ten behoeve van het vormen van oefengroepen en eventueel carpoolen, worden bij de start van een opleiding beperkte contactgegevens van de deelnemers (naam, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres) gedeeld met de opleidingsgroep. Zie ons privacybeleid voor meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens.
- 4.8 **Deelnemen als representant:** Ieder die bij het IVSW een opleiding volgt of heeft gevolgd, kan fungeren als representant bij de workshops Familieopstellingen. Dit privilege is alleen voorbehouden aan (oud-) studenten, maar stopt bij het voortijdig beëindigen van een opleiding. Zie voor de voorwaarden van het representeren en meer uitleg, artikel 7.

Artikel 5: Trainingen

- 5.1 **Meerdaagse training:** Een meerdaagse training dient in zijn geheel betaald te zijn voordat u kunt deelnemen. Wanneer u 1 (of meerdere) van de dagen afwezig bent, wordt geen restitutie verleend.
- 5.2 **Gemiste trainingsdagen:** Als u, na reeds te zijn gestart met de training, door ziekte of andere onverwachte reden een opvolgende dag niet aanwezig kunt zijn, dan hebt u de mogelijkheid om **eenmalig 1 specifieke gemiste dag** binnen het tijdsbestek van een jaar, in te halen op een ander tijdstip, onder voorbehoud dat er plaats is. Nogmaals verplaatsen en inhalen is daarna niet meer mogelijk. Aan het inhalen van een gemiste trainingsdag is geen lesgeld verbonden, de kosten voor de locatie en lunch (indien van toepassing) moeten echter wel voldaan worden.

Artikel 6: Familieopstellingen, 1- of 2-daagse workshops

- 6.1 **Meerdaagse workshop:** Een workshop dient volledig betaald te zijn voordat u kunt deelnemen. Wanneer u 1 (of meerdere) van de dagen afwezig bent, wordt geen restitutie verleend. Gemiste dagen zijn **niet** in te halen.
- 6.2 **Deelname aan workshop verzetten:** Bent u onverwacht verhinderd dan is het mogelijk om deelname aan een workshop **eenmalig** kosteloos te verplaatsen naar een andere datum waar nog plaats is, mits:
 - a. U het factuurbedrag voor de workshop hebt betaald;
 - b. U dit tenminste **3 weken voor aanvang** van de betreffende workshop aangeeft;
 - c. Bij dit verzoek **korter dan 3 weken, maar niet korter dan 3 werkdagen** voor aanvang van de betreffende workshop, iemand uw plaats kan innemen;
 - d. De **verplaatsing binnen een jaar** na factuurdatum plaatsvindt.
 - e. Bij **korter dan 3 werkdagen van tevoren** kunnen we niet meer aan uw verzoek voor verplaatsing voldoen, en kan er niet worden doorgeschoven naar een andere datum. U dient dan het gehele bedrag voor de activiteit te voldoen.

Artikel 7: Representeren door studenten en oud-studenten

- 7.1 **Deelnemen als representant*** binnen bepaalde workshops familieopstellingen is specifiek voorbehouden aan personen die binnen het IVSW een opleiding volgen of hebben gevolgd, mits het IVSW in uitzonderingen anders bepaalt. Deze studenten en oud-studenten kunnen deelnemen als representant tegen een onkostenvergoeding (voor zover plaatsen beschikbaar zijn). * *Een representant is iemand die bereid is om binnen opstelling een persoon of abstractie te vertegenwoordigen.*



- 7.2 **Btw vrijgesteld:** Het representeren door (oud-)studenten van het IVSW valt onder 'scholing' en is derhalve vrijgesteld van btw.
- 7.3 **Verhinderde representanten:** Van de representanten wordt verwacht dat men bij verhindering, dit zo spoedig mogelijk doorgeeft aan de administratie, zodat een ander de vrijgekomen plaats kan innemen.
- 7.4 **Zonder berichtgeving afwezig:** Wanneer u zich hebt aangemeld als representant en u bent zonder berichtgeving afwezig, dan wordt deze dag (of worden deze dagen) in rekening gebracht en is restitutie niet mogelijk.
- 7.5 **Deelname verplaatsen:** Bent u verhinderd als representant dan is het mogelijk om uw deelname als representant aan een workshop **eenmalig** kosteloos te verplaatsen naar een andere datum waar nog plaats is, mits:
 - a. Het factuurbedrag is voldaan;
 - b. Het verzoek minimaal **3 werkdagen** voor aanvang van de bewuste workshop ingediend wordt;
 - c. De **verplaatsing binnen een jaar** na factuurdatum plaatsvindt.

Artikel 8: In-company organisatieopstellingen, trainingen en bedrijfscoaching

- 8.1. **Offerte:** Nadat u telefonisch of via e-mail uw wensen aan ons kenbaar heeft gemaakt, zullen wij een offerte op maat uitbrengen voor de gewenste diensten. Na akkoord op de offerte, gaat u ook akkoord met onze algemene voorwaarden en wordt een afspraak ingepland voor de uitvoering van de gewenste diensten.
- 8.2. **Annulering:**
 - a. Tot **7 werkdagen** voor de uitvoering van de diensten kunt u de afspraak **kosteloos annuleren**, zonder opgaaf van reden.
 - b. Annuleert u uw afspraak **vanaf 7 tot 3 werkdagen** van tevoren, dan brengen we 50 procent van de afgesproken prijs in rekening.
 - c. Bij annulering **3 werkdagen van tevoren of korter**, zijn wij helaas genoodzaakt het volledig afgesproken bedrag in rekening te brengen.

Artikel 9: Klachtenprocedure

- 9.1 **Klachten:** Heeft u klachten over een opleiding, training, workshop of coaching of over de trainer(s) en komt u er in mondeling overleg met de betrokken trainer(s) of coach niet uit, dan kunt u uw klacht per e-mail aan ons sturen. Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.
- 9.2 **Klacht in behandeling:** Binnen 2 werkdagen na binnenkomst van uw mail, ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, met een uiterlijke termijn van 3 weken.
- 9.3 **Derde partij:** Wij zullen er alles aan doen om naar volle tevredenheid van alle partijen tot een oplossing te komen, mocht dit ondanks alle inspanningen niet lukken, dan nemen wij een derde, onafhankelijke en daartoe aangestelde partij in de arm, te weten Dhr. mr. G.A. (Edgar) Verstijnen, verbonden aan Lievekamp Advocaten in Oss, om hierin een bindend oordeel te vellen.
- 9.4 **Bemiddelingskosten:** Wanneer een derde partij moet worden ingeschakeld, dan komen de bemiddelingskosten voor rekening van de partij die na de uitspraak in het ongelijk is gesteld.
- 9.5 **Afhandelingstermijn:** Mocht de behandeling van een klacht langere tijd gaan innemen dan verwacht, dan zullen wij u daarvan binnen de eerst gestelde termijn op de hoogte brengen en een nieuwe termijn aangeven waarbinnen u de afhandeling kunt verwachten.
- 9.6 **Bewaartermijn:** Een klachtendossier wordt gedurende twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Laatst gewijzigd september 2022 - deze algemene voorwaarden vervangen alle voorgaande versies.*

** Het IVSW is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met de cliënt besproken.*