

Algemene voorwaarden en klachtenregeling

Scholing voor externe partners

Canisius Wilhelmina Ziekenhuis
CWZ academie

September 2025

Algemene voorwaarden en klachtenregeling

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Aanmelden voor scholing¹

Door aanmelding voor de scholing verklaart de deelnemer akkoord te gaan met deze 'Algemene voorwaarden: scholing voor medewerkers van externe partners'. Deelnemer verplicht zich tot deelname aan scholing tenzij tijdig is geannuleerd conform de voorwaarden vermeld in artikel 3.

Aanmelding dient te geschieden uiterlijk vijf weken voor aanvang van de scholing.

Na aanmelding voor een scholing ontvangt de deelnemer een e-mail met een inschrijfbevestiging. Inschrijving geschiedt op volgorde van aanmelding. Na de aanmelding geldt een wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen, gedurende welke de deelnemer zonder opgave van reden kosteloos kan annuleren. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van de aanmelding.

De deelnemer ontvangt uiterlijk drie weken voor aanvang van de scholing de definitieve bevestiging van deelname.

Artikel 2. Betalingsvoorwaarden

Door aanmelding voor een scholing verplicht de deelnemer zich om de vereiste kosten te voldoen. De deelnemer ontvangt hiervoor een factuur van het CWZ op het bij inschrijving vermelde factuuradres.

De Algemene CWZ betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op deze voorwaarden. Deze zijn te vinden via de link naar onze website: [Algemene CWZ betalingsvoorwaarden](#)

Artikel 3. Annuleren door deelnemer

De annuleringstermijn is drie weken voor startdatum van de scholing. Dit betekent dat de deelnemer tot drie weken voor de startdatum van de scholing kosteloos kan annuleren.

Annuleren van deelname kan schriftelijk of per email. De annuleringstermijn wordt bepaald aan de hand van de datum van de poststempel of de verzenddatum van de mail naar de contactpersoon van de CWZ academie.

¹ Onder scholing worden ook training, bijeenkomst, opleiding etc. verstaan

Algemene voorwaarden en klachtenregeling

Schriftelijk afmelden voor scholing na het verstrijken van de annuleringstermijn:

Bij annulering binnen drie weken voor de (start)datum van de scholing worden de kosten van de scholing bij de deelnemer in rekening gebracht. Dit is een oplopend percentage van de volledige kosten:

- Annulering 20 - 14 dagen voor de aanvangsdatum: 50%
- Annulering 13 - 7 dagen voor de aanvangsdatum: 75%
- Annulering minder dan 7 dagen voor de (start)datum en no-show: 100%

Bij verhindering van de deelnemer kan kosteloos een vervangend persoon deelnemen mits dit uiterlijk de dag vóór de startdatum is gemeld bij de CWZ academie.

Artikel 4. Annuleren door CWZ

De scholing vindt doorgang bij het minimum vastgesteld aantal deelnemers. Bij onvoldoende aanmeldingen kan de scholing door de CWZ academie worden geannuleerd. Bij annulering ontvangt de deelnemer hierover bericht na het sluiten van de inschrijftermijn, of indien mogelijk eerder. Zo nodig vindt restitutie van reeds door de deelnemer betaalde kosten plaats.

Indien door overmacht, bijvoorbeeld ziekte van de trainer, de scholing niet door kan gaan wordt door de CWZ academie een nieuwe datum vastgesteld in overleg met de deelnemers en trainer. Zij worden hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Deelnemers dienen schriftelijk per mail akkoord te gaan met de nieuwe datum. Indien de nieuwe datum niet akkoord bevonden wordt, wordt de aanmelding kosteloos geannuleerd. Zo nodig vindt restitutie van reeds door de deelnemer betaalde kosten plaats.

Artikel 5. Informatie en materialen

Aanschafkosten van het schriftelijk (digitaal) lesmateriaal dat nodig is voor de scholing is bij de prijs inbegrepen, tenzij anders vermeld.

Uiterlijk drie weken voor de scholing ontvangt de deelnemer de benodigde scholingsinformatie en eventuele studiematerialen.

Auteursrecht en copyright op de, in het kader van de scholing verstrekte (studie)materialen, berust bij het CWZ. Het is niet toegestaan dit materiaal te (doen) vermenigvuldigen zonder schriftelijke toestemming van de

Algemene voorwaarden en klachtenregeling

rechthebbende(n). Het materiaal mag alleen worden gebruikt voor de doeleinden die binnen het kader van de scholing zijn gesteld. Het is niet toegestaan het lesmateriaal aan derden ter beschikking te stellen.

Artikel 6. Bewijs van deelname en accreditatiepunten

Na deelname aan de scholing ontvangt de deelnemer een bewijs van deelname en/of de voor de scholing vastgestelde accreditatiepunten.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid

Door deelnemers verstrekte informatie wordt door CWZ-medewerkers vertrouwelijk behandeld. Het CWZ conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 8. Reactietermijn

Vragen over scholingen voor medewerkers van externe partners kunnen via de e-mail of schriftelijk worden gesteld. Op werkdagen wordt binnen 48 uur gereageerd waarbij, indien van toepassing, een indicatie wordt gegeven van de termijn waarop een inhoudelijke reactie zal worden verstrekt.

Algemene voorwaarden en klachtenregeling

Klachtenregeling

A. Klacht indienen

Een klacht dient binnen twee weken na afloop van de scholing te worden ingediend. Een klacht kan alleen worden ingediend door een deelnemer en kan schriftelijk kenbaar worden gemaakt per email aan cwz.academie@cwz.nl. Om een klacht te kunnen beoordelen moet de email moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

- Persoonsgegevens (voor- en achternaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en email)
- Gegevens van de gevolgde scholing (naam, datum, docent/trainer en cursusduur)
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Omschrijving wat er is gedaan om de situatie/ervaring te verbeteren (is de klacht bijvoorbeeld besproken met de docent/trainer?)
- Vermeld in de titel van de email dat het om een klacht gaat
- Voeg eventuele relevante kopieën van documenten als bijlage (scans) toe om de klacht te verduidelijken

B. Klachtbehandeling

De klager ontvangt binnen drie werkdagen een email met een bevestiging dat de klacht is ontvangen, welke CWZ academie-medewerker de klacht in behandeling neemt en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De medewerker die de klacht behandelt kan contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om te vragen naar extra informatie. Wanneer nodig zal een onafhankelijke externe deskundige worden geraadpleegd. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

C. Uitkomst klachtbehandeling

Binnen uiterlijk vier weken na indienen van de klacht wordt per email een inhoudelijke reactie en uitkomst op de klacht gegeven. CWZ doet er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Algemene voorwaarden en klachtenregeling

Als voor het geven van de uitkomst meer tijd nodig is om onderzoek te doen, ontvangt klager hiervan binnen drie weken na indienen van de klacht per email bericht. In het bericht wordt het uitstel toegelicht en wordt een indicatie gegeven van de verwachte datum waarop klager de uitkomst van de klachtbehandeling tegemoet kan zien.

D. Bezwaarprocedure

Klager kan bezwaar aantekenen bij Marleen van Wijlick, P&O adviseur en onafhankelijke derde, als klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling. Het bezwaar kan ingediend worden via email cwz.academie@cwz.nl tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtbehandeling. In het bezwaar dient gemotiveerd te worden waarom klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling.

De uitkomst van de bezwaarprocedure is voor CWZ bindend.

Eventuele kosten die voor de bezwaarprocedure worden gemaakt, komen voor rekening van de klager.

E. Bewaarperiode

Klachten worden geregistreerd. Alle gegevens die te maken hebben met (behandeling van) de klacht worden bewaard minimaal één tot maximaal drie jaar nadat de klacht is afgehandeld. Hierna wordt alle informatie over de klacht vernietigd.

Contactgegevens voor correspondentie m.b.t. de klachtenregeling

Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis

Afdeling CWZ academie

Weg door Jonkerbos 100

6532 SZ Nijmegen

024 365 5126

cwz.academie@cwz.nl