

## Algemene voorwaarden / deelnemer via instelling

### Artikel 1. Definities

1. Civo Zorgopleiders: Centraal Instituut voor Verpleegkundig vervolg Onderwijs, gevestigd te Hengelo Overijssel.
2. Cursus: de cursus, training, workshop of leergang verzorgd door Civo Zorgopleiders.
3. Deelnemer: de natuurlijke persoon die een cursus van Civo Zorgopleiders volgt en daarvoor een aanmeldingsformulier heeft ingevuld en ondertekend
4. Studieovereenkomst: de overeenkomst tussen Civo Zorgopleiders en deelnemer welke tot stand komt nadat Civo Zorgopleiders het aanmeldingsformulier van deelnemer heeft ontvangen en de aanmelding heeft bevestigd aan deelnemer.

### Artikel 2. Aanmelding

1. Tussen Civo Zorgopleiders en deelnemer komt pas een studieovereenkomst tot stand nadat het volledig ingevulde en ondertekende aanmeldingsformulier door Civo Zorgopleiders is ontvangen en de aanmelding is bevestigd door Civo Zorgopleiders.
2. De aanmelding van een aspirant deelnemer via het aanmeldingsformulier kan geweigerd worden indien:
  - a. de betrokken cursus volgeboekt is;
  - b. de aspirant deelnemer niet de vereiste vooropleiding heeft;
  - c. wanneer, indien van toepassing, de aspirant deelnemer de voorgeschreven intakeprocedure niet met goed gevolg heeft doorlopen.De aspirant deelnemer ontvangt een bevestiging van de weigering.
3. De aanmelding kan door de deelnemer binnen veertien dagen na de bevestiging door Civo Zorgopleiders worden ingetrokken.

### Artikel 3. Cursusinformatie

1. De deelnemer ontvangt zo spoedig mogelijk vóór aanvang van de cursus een rooster waarop de cursusplaats, de cursusdata en –tijdstippen zijn vermeld.
2. Civo Zorgopleiders heeft het recht wegens dringende (tussentijdse) organisatorische omstandigheden de cursusplaats, de cursusdata of –tijdstippen te wijzigen. Hierbij zal naar vermogen rekening worden gehouden met de belangen van de deelnemers.
3. In de situatie dat lessen uitvallen, heeft Civo Zorgopleiders geen andere verplichting dan het (doen) organiseren van inhaal- c.q. vervangende lessen.

#### **Artikel 4. Aanmelding examen**

1. Indien een cursus met een examen wordt afgesloten, is de deelnemer verantwoordelijk voor tijdige aanmelding.
2. Civo Zorgopleiders is gehouden de deelnemer tijdig te informeren over de aanmeldingsprocedure van het examen, alsmede over de eventuele toelatingseisen tot het examen.
3. Civo Zorgopleiders is niet aansprakelijk voor situaties waarin de deelnemer niet kan of mag deelnemen aan het examen.

#### **Artikel 5. Auteursrecht cursus**

1. De deelnemer verkrijgt het eigendom van het cursusmateriaal na volledige betaling van het cursusgeld.
2. Op het door Civo Zorgopleiders ontwikkelde cursusmateriaal rust het auteursrecht. Niets uit dit cursusmateriaal mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder schriftelijke toestemming van Civo Zorgopleiders.

#### **Artikel 6. Slotbepaling**

1. Civo Zorgopleiders is nimmer aansprakelijk voor diefstal van of schade aan eigendommen van deelnemers gedurende hun aanwezigheid op het terrein of in de gebouwen waar Civo Zorgopleiders de cursus verzorgt.
2. Op alle door Civo Zorgopleiders te sluiten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan omtrent de uitleg van deze voorwaarden of de daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden door de bevoegde rechter in het arrondissement Almelo beslecht.

## Algemene voorwaarden / offerte en opdrachtbevestiging

### Artikel 1. Definities

1. Civo Zorgopleiders: Centraal Instituut voor Verpleegkundig vervolg Onderwijs, gevestigd te Hengelo Overijssel.
2. Cursus: de cursus, training, workshop of leergang verzorgd door Civo Zorgopleiders.
3. Opdrachtgever: het bedrijf of de instelling die Civo Zorgopleiders opdracht heeft gegeven voor haar werknemer(s) een of meerdere cursussen te verzorgen en die met Civo Zorgopleiders een overeenkomst inzake cursussen sluit.
4. Partijen: opdrachtgever en Civo Zorgopleiders.
5. Overeenkomst: de tussen partijen gemaakte afspraken ter zake van cursussen, zoals die tussen partijen zijn vastgelegd conform artikel 3 van deze algemene voorwaarden.
6. Deelnemer: de natuurlijke persoon, werknemer van opdrachtgever, die een cursus van Civo Zorgopleiders gaat volgen en daarvoor een aanmeldingsformulier invult en ondertekent.
7. Studieovereenkomst: de overeenkomst tussen Civo Zorgopleiders en deelnemer welke tot stand komt nadat Civo Zorgopleiders het aanmeldingsformulier van deelnemer heeft ontvangen en de aanmelding heeft bevestigd aan deelnemer.

### Artikel 2. Reikwijdte

Deze voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle Civo Zorgopleiders cursussen en maken deel uit van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk op schrift met opdrachtgever anders is overeengekomen.

### Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

1. Civo Zorgopleiders brengt een vrijblijvende offerte uit. Bij akkoord ondertekent en retourneert opdrachtgever de offerte. De offerte kan na aanvaarding worden herroepen door Civo Zorgopleiders en een overeenkomst met Civo Zorgopleiders komt eerst tot stand op het moment waarop de opdrachtgever van Civo Zorgopleiders de bevestigingsbrief ontvangt.
2. Wanneer geen offerte is opgevraagd/uitgebracht, komt een overeenkomst tussen partijen tot stand na de bevestiging van Civo Zorgopleiders van de aanmelding van één of meerdere deelnemers.
3. De aanmelding van een aspirant deelnemer via het aanmeldingsformulier kan geweigerd worden indien:
  - a. de betrokken cursus volgeboekt is;
  - b. de aspirant deelnemer niet de vereiste vooropleiding heeft;
  - c. wanneer, indien van toepassing, de aspirant deelnemer de voorgeschreven intakeprocedure niet met goed gevolg heeft doorlopen.

#### **Artikel 4. Betaling**

1. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dient opdrachtgever het factuurbedrag te betalen binnen 30 dagen na factuurdatum.
2. Opdrachtgever zal enkel door het verstrijken van de betalingstermijn, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst nodig is, aan Civo Zorgopleiders een vertragingsrente verschuldigd zijn van 1% van het desbetreffende factuurbedrag voor elke maand of een gedeelte daarvan dat de opdrachtgever met de betaling in verzuim is, een en ander onverminderd de mogelijkheid van Civo Zorgopleiders als het een termijnbetaling betreft het nog open staande bedrag direct op te eisen. Opdrachtgever zal de, zowel gerechtelijke- als buitengerechtelijke kosten, die gemaakt moeten worden ter inning van de niet betaalde vergoedingen, verschuldigd zijn, alsook de gederfde rente.
3. Indien opdrachtgever niet (tijdig) aan zijn betalingsverplichting voldoet, behoudt Civo Zorgopleiders zich het recht voor per onmiddellijk haar werkzaamheden te staken en deze op te schorten tot een door Civo Zorgopleiders aan te geven datum.

#### **Artikel 5. Tussentijdse beëindiging**

1. In geval opdrachtgever vier weken voor aanvang van de cursus tot annulering van de overeenkomst overgaat zal 10% van het totaalbedrag in rekening worden gebracht.
2. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen.
3. Civo Zorgopleiders heeft, behoudens het bepaalde in artikel 4.2, het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, bij blijvende niet (volledige) nakoming van de betalingsverplichting door opdrachtgever. Alsdan is Civo Zorgopleiders niet gehouden tot enigerlei schadevergoeding.

#### **Artikel 6. Overmacht**

Indien het nakomen van de verplichtingen zoals neergelegd in de overeenkomst door omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtgever en Civo Zorgopleiders wordt bemoeilijkt dan wel onmogelijk gemaakt, dienen partijen in redelijkheid vast te stellen of het nakomen van de verplichtingen tijdelijk dan wel blijvend onmogelijk is.

Indien vastgesteld wordt dat nakoming van de verplichtingen blijvend onmogelijk is, heeft zowel opdrachtgever als Civo Zorgopleiders het recht de overeenkomst per aangetekend schrijven te ontbinden zonder dat rechterlijke tussenkomst benodigd is.

#### **Artikel 7. Cursusinformatie**

1. De deelnemer ontvangt zo spoedig mogelijk voor aanvang van de cursus een rooster waarop de cursusplaats, de cursusdata en –tijdstippen zijn vermeld.
2. Civo Zorgopleiders heeft het recht wegens dringende (tussentijdse) organisatorische omstandigheden de cursusplaats, de cursusdata of –tijdstippen te wijzigen. Hierbij zal naar vermogen rekening worden gehouden met de belangen van de deelnemers.
3. In de situatie dat lessen uitvallen, heeft Civo Zorgopleiders geen andere verplichting dan het (doen) organiseren van inhaal- c.q. vervangende lessen.

#### **Artikel 8. Overige cursuskosten**

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken, zijn reis- en verblijfkosten, de kosten voor aanschaf van de voorgeschreven literatuur, examen- en tentamenkosten die deelnemers maken voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 9. Auteursrecht cursus**

1. Opdrachtgever verkrijgt het eigendom van het cursusmateriaal na volledige betaling van het cursusgeld.
2. Op het door Civo Zorgopleiders ontwikkelde cursusmateriaal rust het auteursrecht. Niets uit dit cursusmateriaal mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder schriftelijke toestemming van Civo Zorgopleiders.

#### **Artikel 10. Toepasselijk recht/geschillen**

Op alle door Civo Zorgopleiders te sluiten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan omtrent de uitleg van deze voorwaarden of de daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden door de bevoegde rechter in het arrondissement Almelo beslecht

## **Algemene voorwaarden / rechtstreekse aanmelding individuele deelnemer.**

### **Artikel 1. Definities**

1. Civo Zorgopleiders: Centraal Instituut voor Verpleegkundig vervolg Onderwijs, gevestigd te Hengelo Overijssel.
2. Cursus: de cursus, training, workshop of leergang verzorgd door Civo Zorgopleiders.
3. Deelnemer: de natuurlijke persoon die een cursus van Civo Zorgopleiders volgt en daarvoor een aanmeldingsformulier heeft ingevuld en ondertekend
4. Studieovereenkomst: de overeenkomst tussen Civo Zorgopleiders en deelnemer welke tot stand komt nadat Civo Zorgopleiders het aanmeldingsformulier van deelnemer heeft ontvangen en de aanmelding heeft bevestigd aan deelnemer.

### **Artikel 2. Reikwijdte**

Deze voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle Civo Zorgopleiders cursussen en maken deel uit van de studieovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk op schrift met deelnemer anders is overeengekomen.

### **Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst**

1. Pas na bevestiging van de aanmelding door Civo Zorgopleiders komt de studieovereenkomst tot stand.
2. De aanmelding van een aspirant deelnemer via het aanmeldingsformulier kan geweigerd worden indien:
  - a. de betrokken cursus volgeboekt is;
  - b. de aspirant deelnemer niet de vereiste vooropleiding heeft;
  - c. wanneer, indien van toepassing, de aspirant deelnemer de voorgeschreven intake procedure niet met goed gevolg heeft doorlopen.De aspirant deelnemer ontvangt een schriftelijke bevestiging van de weigering.
3. De aanmelding kan door de deelnemer binnen veertien dagen na de bevestiging door Civo Zorgopleiders worden ingetrokken.

#### **Artikel 4. Betaling**

1. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dient de deelnemer het factuurbedrag te betalen binnen 30 dagen na factuurdatum.  
De deelnemer zal enkel door het verstrijken van de betalingstermijn, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst nodig is, aan Civo Zorgopleiders een vertragingsrente verschuldigd zijn van 1% van het desbetreffende factuurbedrag voor elke maand of een gedeelte daarvan dat de opdrachtgever met de betaling in verzuim is, een en ander onverminderd de mogelijkheid van Civo Zorgopleiders als het een termijnbetaling betreft het nog openstaande bedrag direct op te eisen. De deelnemer zal de kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die gemaakt moeten worden ter inning van de niet betaalde vergoedingen, verschuldigd zijn, alsook de gederfde rente.
2. Indien deelnemer niet (tijdig) aan zijn betalingsverplichting voldoet, behoudt Civo Zorgopleiders zich het recht voor per onmiddellijk haar werkzaamheden te staken en deze op te schorten tot een door Civo Zorgopleiders aan te geven datum.

#### **Artikel 5. Tussentijdse beëindiging**

1. In geval deelnemer voor aanvang van de cursus tot annulering van de overeenkomst overgaat zal 10% van het totaalbedrag in rekening worden gebracht.
2. De deelnemer heeft het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Civo Zorgopleiders behoudt zich het recht voor een cursus wegens gebrek aan voldoende deelnemers te annuleren. De deelnemers worden tijdig, doch uiterlijk twee weken voor de geplande aanvang van de cursus hiervan op de hoogte gesteld. Reeds betaalde cursusgelden zullen worden gerestitueerd.
3. Civo Zorgopleiders heeft, behoudens het bepaalde in artikel 4.2, het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, bij blijvende niet (volledige) nakoming van de betalingsverplichting door opdrachtgever. Alsdan is Civo Zorgopleiders niet gehouden tot enigerlei schadevergoeding.

#### **Artikel 6. Overmacht**

Indien het nakomen van de verplichtingen zoals neergelegd in de overeenkomst door omstandigheden buiten de invloedssfeer van deelnemer en Civo Zorgopleiders wordt bemoeilijkt dan wel onmogelijk gemaakt, dienen partijen in redelijkheid vast te stellen of het nakomen van de verplichtingen tijdelijk dan wel blijvend onmogelijk is.

Indien vastgesteld wordt dat nakoming van de verplichtingen blijvend onmogelijk is, heeft zowel deelnemer als Civo Zorgopleiders het recht de overeenkomst per aangetekend schrijven te ontbinden zonder dat rechterlijke tussenkomst benodigd is.

#### **Artikel 7. Cursusinformatie**

1. De deelnemer ontvangt zo spoedig mogelijk vóór aanvang van de cursus een rooster waarop de cursusplaats, de cursusdata en –tijdstippen alsmede examen- en tentamendata, zijn vermeld.
2. Civo Zorgopleiders heeft het recht wegens dringende (tussentijdse) organisatorische omstandigheden de cursusplaats, de cursusdata of –tijdstippen te wijzigen. Hierbij zal naar vermogen rekening worden gehouden met de belangen van de deelnemers.
3. In de situatie dat lessen uitvallen, heeft Civo Zorgopleiders geen andere verplichting dan het (doen) organiseren van inhaal- c.q. vervangende lessen.

#### **Artikel 8. Aanmelding examen**

1. Indien een cursus met een examen wordt afgesloten, is de deelnemer verantwoordelijk voor tijdige aanmelding.
2. Civo Zorgopleiders is gehouden deelnemers tijdig schriftelijk te informeren over de aanmeldingsprocedure van het examen, alsmede over de eventuele toelatingseisen tot het examen.
3. Civo Zorgopleiders is niet aansprakelijk voor situaties niet kunnen of mogen deelnemen aan het examen.

#### **Artikel 9. Overige cursuskosten**

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken, zijn reis- en verblijfkosten, de kosten voor aanschaf van de voorgeschreven literatuur en examen- en tentamenkosten voor rekening van de deelnemer.

#### **Artikel 10. Auteursrecht cursus**

1. De deelnemer verkrijgt het eigendom van het cursusmateriaal na volledige betaling van het cursusgeld.
2. Op het door Civo Zorgopleiders ontwikkelde cursusmateriaal rust het auteursrecht. Niets uit dit cursusmateriaal mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder schriftelijke toestemming van Civo Zorgopleiders.

#### **Artikel 11. Slotbepaling**

1. Civo Zorgopleiders is nimmer aansprakelijk voor diefstal van of schade aan eigendommen van deelnemers gedurende hun aanwezigheid op het terrein of in de gebouwen waar Civo Zorgopleiders de cursus verzorgt.
2. Op alle door Civo Zorgopleiders te sluiten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan omtrent de uitleg van deze voorwaarden of de daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden door de bevoegde rechter in het arrondissement Almelo beslecht.



## Klachtenregeling Civo Zorgopleiders

### 1. Algemene klachten

Iedere (aanstaande of voormalige) deelnemer van Civo Zorgopleiders kan een klacht, die zijn of haar persoonlijke school- en/of leersituatie aangaat, indienen. De klacht kan worden gericht aan Civo Zorgopleiders,

t.a.v. mevrouw I. Altena, Lansinkesweg 4 te 7553 AE Hengelo of [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl).

Na ontvangst zal de klacht worden doorgestuurd naar de juiste afdeling en worden voorgelegd aan de betrokken docent(en)/medewerker(s) van Civo Zorgopleiders. De deelnemer ontvangt binnen 10 werkdagen een besluit op de klacht. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, staat hiertegen bezwaar en beroep open.

### Bezwaar

Een deelnemer kan bezwaar aantekenen wanneer hij of zij zich niet kan vinden in de inhoudelijke en/of procedurele afhandeling van de eerder ingediende klacht. Het bezwaarschrift kan per post worden verstuurd aan Civo Zorgopleiders, t.a.v. mevrouw I. Altena, Lansinkesweg 4 7553 AE te Hengelo of per e-mail aan [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl)

Het management van Civo Zorgopleiders stelt een onderzoek in na ontvangst van het bezwaarschrift. Bij dit onderzoek worden de betrokkenen gehoord en wordt in ieder geval advies ingewonnen bij een onafhankelijk onderwijskundig medewerker van Civo Zorgopleiders, die niet eerder betrokken is geweest bij de behandeling van de klacht. Het management van Civo Zorgopleiders stuurt binnen 10 werkdagen haar schriftelijke beslissing op het bezwaarschrift aan de indiener.

### Beroep

Wanneer de deelnemer het tevens oneens is met het besluit op het bezwaarschrift kan de deelnemer hiertegen beroep instellen bij de Commissie van Beroep. Het beroepschrift kan worden gericht aan: Civo Zorgopleiders, t.a.v. Commissie van Beroep, Lansinkesweg 4 7553 AE te Hengelo of per e-mail aan [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl), o.v.v. Commissie van Beroep.

#### De behandeling door de Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van het beroep zal plaatsvinden. De Commissie stelt een onderzoek in en kan een hoorzitting organiseren. Ingeval een hoorzitting plaatsvindt, ontvangen partijen alle op het beroep betrekking hebbende stukken. Zij kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. Ook kunnen zij getuigen en deskundigen meebrengen, met dien verstande dat de voorzitter van de Commissie beslist over de toelating van deze personen tot de hoorzitting. Ook de Commissie kan getuigen en deskundigen ter zitting oproepen.

De Commissie beslist schriftelijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het beroep. Deze termijn kan worden verlengd met een maximum van 20 werkdagen. Bij verlenging van de termijn stelt de Commissie van Beroep partijen hiervan gemotiveerd in kennis.

### Uitspraak Commissie van Beroep

De uitspraak van de Commissie van Beroep is voor Civo Zorgopleiders bindend. Indien de Commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de bestreden beslissing. Civo Zorgopleiders treft in dat geval de conform de uitspraak benodigde maatregelen zo spoedig mogelijk. Pagina **2** van **3**  
Klachtenregeling Civo Zorgopleiders

## **2. Examenklachten**

### **Bezwaar**

Conform de Studiegids kan een deelnemer tegen maatregelen en beslissingen met betrekking tot het examen schriftelijk bezwaar aantekenen bij de examencommissie. Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan Civo Zorgopleiders, t.a.v. de Examencommissie, Lansinkesweg 4 7553 AE te Hengelo of per e-mail aan [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl). De examencommissie beslist binnen 10 werkdagen schriftelijk op het bezwaarschrift.

### **Beroep**

Wanneer een kandidaat het oneens is met het beslissing op het bezwaarschrift of wanneer de kandidaat zich niet kan vinden in een beslissing van de examencommissie inzake een onregelmatigheid, kan de kandidaat beroep instellen bij de Commissie van Beroep. Het beroepschrift kan worden gericht aan: Civo Zorgopleiders, t.a.v. Commissie van Beroep, Lansinkesweg 4 te 7553 AE Hengelo of per e-mail aan [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl). o.v.v. Commissie van Beroep.

### De behandeling door de Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van het beroep zal plaatsvinden. De Commissie stelt een onderzoek in en ontvangt van de leden van de examencommissie en examinatoren de inlichtingen die de Commissie voor de uitvoering van haar taak nodig acht. De Commissie kan een hoorzitting organiseren. Ingeval een hoorzitting plaatsvindt, ontvangen partijen alle op het beroep betrekking hebbende stukken. Zij kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. Ook kunnen zij getuigen en deskundigen meebrengen, met dien verstande dat de voorzitter van de Commissie beslist over de toelating van deze personen tot de hoorzitting. Ook de Commissie kan getuigen en deskundigen ter zitting oproepen. De Commissie beslist schriftelijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het beroep. Deze termijn kan worden verlengd met een maximum van 20 werkdagen. Bij verlenging van de termijn stelt de Commissie van Beroep partijen hiervan gemotiveerd in kennis.

### Uitspraak Commissie van Beroep

De uitspraak van de Commissie van Beroep is voor [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl) bindend. Indien de Commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de bestreden beslissing. [ina@civozorgopleiders.nl](mailto:ina@civozorgopleiders.nl) treft in dat geval de conform de uitspraak benodigde maatregelen zo spoedig mogelijk.

### 3. Inhoud bezwaar- en beroepschrift

1. Het bezwaar- of beroepschrift bevat:

- Naam en adres van indiener;
- Dagtekening;
- Omschrijving van de situatie, maatregel of beslissing waartegen het bezwaar of beroep is gericht, zo mogelijk met een afschrift van dit besluit;
- De gronden van het bezwaar of beroep;
- De volgens indiener gewenste actie c.q. oplossing.

2. Indien niet is voldaan aan het bepaalde in het eerste lid wordt het bezwaar of beroep niet ontvankelijk verklaard, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde termijn.

### 4. Termijnen

1. De termijn voor het indienen van het bezwaar- of beroepschrift bedraagt 10 werkdagen. De termijn vangt aan met ingang van de dag waarop de situatie is aangevangen of de dag waarop de beslissing of maatregel bekend is gemaakt.
2. Indien niet is voldaan aan het bepaalde in het eerste lid wordt het bezwaar of beroep niet ontvankelijk verklaard, tenzij de termijnoverschrijding onverschoonbaar kan worden geacht. Pagina **3** van **3** Klachtenregeling Civo Zorgopleiders
3. Het management van Civo Zorgopleiders, de examencommissie respectievelijk de Commissie van Beroep beslist binnen 10 werkdagen na indiening van het bezwaar of beroep. De Commissie van Beroep kan de termijn van 10 werkdagen verlengen met een maximum van 20 werkdagen. Bij verlenging van de termijn stelt de Commissie van Beroep partijen hiervan gemotiveerd in kennis.

### 5. Privacybescherming

Een klacht, bezwaar of beroep wordt vertrouwelijk behandeld. Een ieder die betrokken is bij de procedure is verplicht geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht, het bezwaar of het beroep wordt vernomen.

## Privacyverklaring

Civo Zorgopleiders, gevestigd aan de Lansinkesweg 4, 7553 AE te Hengelo, telefoonnummer 06 83444917, hecht veel waarde aan de privacy van studenten. We zullen dan ook zorgdragen dat de persoonlijke informatie die je ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. Maar we kunnen ons voorstellen dat je graag wilt weten waarom wij persoonlijke gegevens vragen, en wat wij ermee doen. Dat lichten we je graag toe.

### **Persoonsgegevens**

Persoonsgegevens zijn de gegevens die je aan ons beschikbaar stelt bij het aanmelden van een opleiding of cursus. Denk hierbij aan persoonsgegevens als je naam, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummer.

Opslag en verwerking zijn noodzakelijk voor de uitvoering van onze bedrijfsprocessen. Alles binnen het kader van de van toepassing zijnde wetten op de gegevensbescherming. Verder gebruiken we jouw gegevens om je zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen en begeleiden in het leerproces. Wij zullen je persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is.

### Beeldmateriaal:

Er worden foto's gemaakt bij de start van de opleiding en tijdens de diplomering/certificering. Deze foto's worden gebruikt voor publicaties op de website en/of social media kanalen. Als je hiertegen bezwaar hebt, neem dan contact op voorafgaand aan de opleiding/cursus, of laat dit weten aan het begin van de opleiding/cursus aan de coördinator.

Je hebt altijd het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Dit kun je doen door een mail te sturen naar [info@civozorgopleiders.nl](mailto:info@civozorgopleiders.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We zullen dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken, op jouw verzoek reageren.

### **Doeleinden**

Civo Zorgopleiders verwerkt deze persoonsgegevens voor het onderhouden van contact, verrichten van administratieve handelingen, het bieden van begeleiding op maat, facturering, het verzorgen van de opleiding en/of cursus en het voeren van geschillen.

### **Grondslagen**

Civo Zorgopleiders verwerkt bepaalde persoonsgegevens om uitvoering te geven aan de overeenkomst met u of een derde.

### **Verstrekking aan derden**

In het kader van haar dienstverlening kan Civo Zorgopleiders persoonsgegevens uitwisselen met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken, zoals IT-leveranciers van onze website en ons CMS-systeem.

Civo Zorgopleiders zal uw gegevens niet verstrekken voor commerciële of goede doelen.

### **Wijzigingen privacyverklaring**

Deze verklaring zal af en toe wijzigen, bijvoorbeeld omdat onze website of de wetgeving aangepast wordt. We mogen de inhoud van deze verklaring altijd en zonder waarschuwing vooraf wijzigen. De verstrekte informatie op deze website is informatief bedoeld. Aan deze informatie kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

### **Disclaimer**

#### Algemeen

Hoewel aan alle pagina's van de website van Civo Zorgopleiders de grootst mogelijke zorg is besteed, bestaat de mogelijkheid dat delen van de informatie verouderd, incompleet of anderszins niet (langer) correct zijn. Civo Zorgopleiders kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van de informatie op deze website.

#### Cookies

Voor het verzamelen en analyseren van informatie over het gebruik van de website maakt Civo Zorgopleiders gebruik van de zgn. cookies. Dit zijn kleine bestandjes die met de pagina's van de website worden meegestuurd en door uw browser worden opgeslagen. Denk hierbij aan: IP-adres, locatiegegevens, internetbrowser, type apparaat, informatie over jouw activiteit op onze website en informatie over jouw surfgedrag over verschillende websites heen. Het gaat hier echter niet om persoonsgegevens. Deze cookies zijn noodzakelijk voor de technische verwerking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen.

#### Google Analytics

De website van Civo Zorgopleiders maakt gebruik van Google Analytics om gegevens te verzamelen over bijvoorbeeld bezoekersaantallen, veel bezochte pagina's en onderwerpen. De website kan op deze wijze beter afgestemd worden aan de wensen van bezoekers en gebruikers.

#### Derden

Derden kunnen verwijzingen opnemen naar de website van Civo Zorgopleiders. Civo Zorgopleiders spreekt daarbij de wens uit gekend te worden in de opname van een verwijzing. Links naar en content van derden vallen in principe buiten de controle door Civo Zorgopleiders. Civo Zorgopleiders kan niet aansprakelijk gehouden worden voor de inhoud van de pagina's en content van derden en de privacybescherming daarvan.

#### Social Media

U kunt geen rechten ontlenen aan berichten die door Civo Zorgopleiders via social media zijn verstrekt. Stuurt u een bericht via social media, weet dan dat dit bericht kan worden gedeeld.