

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Radboudumc, Impuls Academie

*In deze algemene voorwaarden wordt met "Radboudumc, Impuls Academie" bedoeld: Radboudumc, Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg.*

Radboudumc kent binnen de Afdeling Eerstelijngeneeskunde een niet-zelfstandig organisatieonderdeel onder de naam Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg.

Impuls ontwikkelt, integreert en verspreidt kennis over mensen op maatschappelijke achterstand en heeft, in nauwe samenwerking met de praktijk en met input van de diverse instellingen in de opvang en zorg- en welzijnssector, haar expertise omgezet in krachtgerichte methodieken, zoals is beschreven in onder meer het methodieboek 'Krachtwerk, methodisch werken aan participatie en zelfregie' (Wolf, 2016), en in werkbladen en trainingsmaterialen.

De methodiek Krachtwerk is erkend als goed onderbouwd door de onafhankelijke Erkeningscommissie Maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid en is opgenomen in de databank Effectieve sociale interventies (Wolf & Jonker, 2015, 2021).

Krachtwerk is als woordmerk geregistreerd door Radboudumc, Impuls Academie en vormt als zodanig een recht van intellectueel eigendom.

#### **1. Toepasselijkheid**

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op – en maken onlosmakelijk deel uit van – iedere aanbieding, offerte en overeenkomst die betrekking heeft op door Radboudumc, Impuls Academie gevestigd te Nijmegen, te leveren diensten van welke aard dan ook, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- b. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van de gebruiker, onder welke benaming dan ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c. In deze algemene voorwaarden wordt met "de gebruiker" bedoeld: iedere (rechts)persoon die bij Radboudumc, Impuls Academie diensten afneemt.
- d. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in de algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- e. Indien Radboudumc, Impuls Academie niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Radboudumc, Impuls Academie in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

#### **2. Totstandkoming en wijziging overeenkomst**

- a. De overeenkomst tussen Radboudumc, Impuls Academie en de gebruiker komt tot stand door ondertekening van de daartoe bestemde overeenkomst, offerte of door een digitale aanmelding via de website van Impuls. Let op: inschrijven voor of aanmelden van een training kan alleen geschieden door een instelling (of een deelnemer werkzaam binnen die instelling) indien deze als

- gebruiker van de door Radboudumc, Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, ontwikkelde methodiek(en) staat ingeschreven.
- b. Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen van Radboudumc, Impuls Academie ontheffen haar van de nakomingsplicht en/of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na de totstandkoming van de overeenkomst.
  - c. De offerte/ het digitale aanmeldformulier met bijbehorende bijlagen bevat de volgende afspraken:
    - een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht;
    - Radboudumc, Impuls Academie
    - de tarieven en totaalbedrag en de wijze van facturering;
    - de afronding en evaluatie van de opdracht.

*De door de gebruiker (lees: Instelling) getekende samenwerkingsovereenkomst Krachtwerk of licentieovereenkomst Krachtwerk maakt onlosmakelijk onderdeel uit van iedere opdracht aangevraagd bij Radboudumc, Impuls Academie.*

### **3. (Tussentijdse) beëindiging van de opdracht**

- a. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Radboudumc, Impuls Academie dan wel gebruiker mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd. Radboudumc, Impuls Academie behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de gebruiker indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
- b. Wettelijke bedenktijd: na het tot stand komen van de overeenkomst (aanmelding) heeft de gebruiker gedurende 14 dagen het recht de overeenkomst (aanmelding) zonder opgaaf van reden te ontbinden, tenzij de trainingsactiviteit voor de afloop van deze termijn reeds is begonnen.
- c. Annulering van een training (dag) is alleen schriftelijk – al dan niet per e-mail - mogelijk. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of anders aangegeven, is de gebruiker in geval van annulering tot 5 weken voor de aanvang van een training(dag) geen kosten verschuldigd en binnen 5 weken voor de aanvang het volledige bedrag verschuldigd. Van deze voorwaarden wordt afgeweken indien dat in de gegeven omstandigheden tot een onredelijke uitkomst leidt. In dat geval is de betreffende gebruiker een redelijke vergoeding verschuldigd, waarvan de hoogte wordt vastgesteld door de Impuls Academie.
- d. Een deelnemer in het open aanbod kan, indien hij/zij de training onverhoopt niet kan bijwonen, een vervanger voordragen die aan de gestelde toelatingseisen voor de training voldoet. Wanneer dit tijdig, doch minstens 8 dagen voor aanvang van de training, gebeurt brengt de Impuls Academie geen kosten in rekening. Wanneer de deelnemer binnen 7 dagen voor aanvang van de training een vervanger aandraagt, brengt de Impuls Academie 65 euro administratiekosten in rekening. Indien de deelnemer geen vervanger voordraagt gelden de in sub b gestelde annuleringsvoorwaarden.
- e. In geval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

### **4. Prijzen en wijze van betaling**

- a. Prijzen zijn verbindend wanneer zij zijn opgenomen in een schriftelijke overeenkomst/ offerte/ digitaal aanmeldformulier.
- b. De prijzen vermeld in de Brochures van de Impuls Academie, zijn exclusief noodzakelijke reis- en verblijfskosten.
- c. Radboudumc, Impuls Academie brengt de door de gebruiker verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur/nota. De gebruiker dient het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 30 dagen na facturering op de door Radboudumc, Impuls Academie aangegeven wijze.
- d. Indien de gebruiker niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim en is Radboudumc, Impuls Academie gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen en alle in redelijkheid gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten. Indien na een eerste herinneringsfactuur het openstaande bedrag nog niet (geheel) is voldaan, zal 65 euro aan administratiekosten extra in rekening worden gebracht.
- e. Radboudumc, Impuls Academie heeft steeds het recht om afgenomen diensten of artikelen per deellevering te factureren.
- f. Radboudumc, Impuls Academie heeft steeds het recht om zowel vóór als na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling c.q. vooruitbetaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door gebruiker, totdat de zekerheid verschaft is en/of de vooruitbetaling door gebruiker is ontvangen. Indien vooruitbetaling zou worden geweigerd, is gebruiker bevoegd de overeenkomst te ontbinden en is de gebruiker aansprakelijk voor de daaruit voor gebruiker voortvloeiende schade.
- g. Wanneer een training start in een later boekjaar dan aangegeven in de getekende offerte of digitaal aanmeldformulier is het Radboudumc, Impuls Academie bevoegd om de prijzen te hanteren van het dan geldende boekjaar.

## **5. Krachtfonds**

- a. Ten behoeve van de kwaliteitsbewaking van Krachtwerk en Critical Time Intervention (CTI), de erkenning van de methodieken, de doorontwikkeling, en de ontwikkeling en kwaliteitsborging van de modelgetrouwheid is door het Radboudumc, Impuls Academie, Impuls en diverse samenwerkingspartners het Krachtfonds opgericht. Door ondertekening door de gebruiker van de daartoe bestemde overeenkomst of offerte of door het accorderen van een digitale trainingsaanvraag verleent de gebruiker haar goedkeuring aan Radboudumc, Impuls Academie, Impuls om, bij afname van een training Krachtwerk basis en/of CTI plus, gelden (te weten 13% van de prijs van de training Krachtwerk en CTI) te reserveren ten behoeve van dit Krachtfonds.
- b. Het Krachtfonds is in beheer van het hoofd van de Impuls Academie, omdat deze Academie de implementatie en borging van de krachtgerichte interventies als taak heeft. Uitwisseling hierover vindt plaats in de Krachtwerk Community. In deze community participeren alle organisaties die Krachtwerk breed in de organisatie, hebben geïmplementeerd.
- c. De Impuls Academie heeft de verplichting om de door haar gereserveerde gelden ten goede te laten komen aan de in sub a genoemde elementen.

## **6. Aansprakelijkheid**

- a. Radboudumc, Impuls Academie spant zich in de opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
- b. Radboudumc, Impuls Academie aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de gebruiker voor enige directe, indirecte of gevolgschade (waaronder, doch niet beperkt tot gederfde winst, schade door bedrijfsschade, of schade bij werknemers of wederpartijen van de gebruiker) die verband

houdt met door Radboudumc, Impuls Academie verrichte of te verrichten werkzaamheden, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Radboudumc, Impuls Academie.

- c. Eventuele aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat voor de opdracht waarbij zich de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft voorgedaan in rekening is gebracht. Radboudumc, Impuls Academie is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.
- d. Radboudumc, Impuls Academie zal niet aansprakelijk worden gesteld door de gebruiker indien de gebruiker de mogelijkheid heeft ter zake rechtstreeks zijn eigen verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

#### **7. Uitval docent door overmacht**

Bij uitval van een trainer vanwege ziekte of een andere dringende reden zal Radboudumc, Impuls Academie zich tot het uiterste inspannen om adequate vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zal Radboudumc, Impuls Academie zo spoedig mogelijk met een alternatieve trainingsdatum komen. In dit geval heeft de gebruiker geen recht op (schade)vergoeding of vergoeding van (extra) reiskosten.

#### **8. Vertrouwelijkheid**

- a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
- b. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- c. Radboudumc, Impuls Academie behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **9. Intellectueel eigendom (materiaal en gebruik) m.b.t. de methodes KRACHTWERK en CTI**

- a. Het auteursrecht op de door Radboudumc, Impuls Academie uitgegeven boeken, folders, powerpoints, brochures en cursusmateriaal berust bij de Radboudumc, Impuls Academie, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Radboudumc, Impuls Academie zullen door de gebruiker geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd.
- b. Alle door Radboudumc, Impuls Academie verstrekte stukken, zoals boeken, rapporten, adviezen, modules en instrumenten (hierna "de materialen"), zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de gebruiker voor de overeengekomen opdracht en mogen niet door hem zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Radboudumc, Impuls Academie worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- c. Materialen van het Radboudumc, Impuls Academie zijn uitsluitend te gebruiken voor de aangevraagde training en dienen per training bij het Radboudumc, Impuls Academie besteld te worden.
- d. Radboudumc, Impuls Academie behoudt zich het recht voor programma's of onderdelen van digitale bestanden zodanig te construeren, dat kopiëren van tekstdelen niet mogelijk is.
- e. De gebruiker verklaart geen pogingen in het werk te zullen stellen de naam van de producten of Impuls - onderzoekscentrum maatschappelijke zorg of Radboudumc, Impuls Academie of enig ander aangebracht handelsmerk te verwijderen of aan te passen.
- f. In deze Algemene Voorwaarden heeft het begrip "gebruik" de volgende betekenis en inhoud:

- gebruik maken van de materialen teneinde de kennis en instructies vervat in de materialen beschikbaar te maken voor de medewerkers van de eigen organisatie en binnen de eigen organisatie;
  - het digitaal opslaan van een geheel of een gedeelte van digitale materialen (handleiding, werkbladen);
  - gebruik maken, doch niet aanpassen of bewerken, van documenten behorende bij de krachtgerichte basismethodieken.
- g. Radboudumc, Impuls Academie is houder van het Benelux-merk 'KRACHTWERK', gedeponeerd onder nummer 1296247 voor waren en/of diensten in de klassen 16, 41 en 42. Het gebruik van de materialen houdt niet in een non exclusief recht (licentie) op het aan Radboudumc, Impuls Academie toekomend merk "KRACHTWERK" aan de gebruiker. Gebruik van het merk "KRACHTWERK" is onderworpen aan expliciet daarvoor opgestelde voorwaarden en kan alleen geschieden in overleg met Radboudumc, Impuls Academie en tegen passende marktconforme condities.
- h. Het is de gebruiker NIET toegestaan om zelfstandig trainingen Krachtwerk en/of Critical Time Intervention aan te bieden en/of te laten verzorgen. Dit kan enkel op aanvraag via het Radboudumc, Impuls Academie en door een, door het Radboudumc, Impuls Academie, gecertificeerde trainer.

#### **10. Klachten en geschillen**

- a. Een klacht schort de betalingsverplichting van de gebruiker niet op, tenzij en voor zover het Radboudumc, Impuls Academie aan de gebruiker te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.
- b. Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur, en indien van toepassing, in eerste instantie direct tot de trainer, met name wanneer de klacht de kwaliteit van de training betreft. Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij het hoofd van de Impuls Academie (Irene Jonker). Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk. De klager ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing. In geval van een terechte klacht heeft Radboudumc, Impuls Academie de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden, dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht. Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden wordt de klacht ter kennis gebracht aan een commissie die bestaat uit onafhankelijke deskundigen niet verbonden aan de Impuls Academie. Deze informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. De gebruiker ontvangt hierover bericht. Wanneer geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan de gebruiker de kwestie voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Arnhem.
- c. Klachten over de diensten van Radboudumc, Impuls Academie, een factuurbedrag en/of geschillen die verband houden met de uitvoering van de opdracht waarop deze voorwaarden van toepassing zijn dienen door de gebruiker binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering van diensten, schriftelijk te worden gemeld aan het hoofd van de Impuls Academie (trainingsinstituut van Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg). Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- d. Na indiening van de klacht ontvangt de gebruiker een ontvangstbevestiging en na uiterlijk 21 dagen een inhoudelijke reactie, waarin Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg in geval van gegrondheid van de klacht zal streven naar een voor de gebruiker acceptabele oplossing.
- e. Wanneer het hoofd de klacht als ongegrond beoordeelt, dan wel de gebruiker niet akkoord gaat met de door Radboudumc, Impuls Academie voorgestelde oplossing, kan de gebruiker de kwestie voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Arnhem.



## **Overige informatie rondom trainingen Radboudumc, Impuls Academie:**

### **Toelating:**

Radboudumc, Impuls Academie laat personen toe tot een training wanneer zij aan de hiervoor geldende toelatingseisen voldoen.

### **Aanwezigheid meerdaagse training:**

Aanwezigheid is alle dagen verplicht om een certificaat met accreditatiepunten te krijgen. Bij afwezigheid van één dagdeel of meer (bij overmacht, wat schriftelijk met redenen onderbouwd dient te zijn), bespreekt de deelnemer met de trainer of en hoe de gemiste programmaonderdelen gecompenseerd kunnen worden. Let wel: Dag 1 mag niet gemist worden. Bij afwezigheid van meer dan één dag zal de deelnemer helaas geen certificaat ontvangen.

### **Vervangende opdracht of inhaal dag:**

Indien de deelnemer een (deel van de) dag mist en als gevolg daarvan die dag moet inhalen dan wel in plaats daarvan een vervangende opdracht moet maken, is de deelnemer (of Instelling) boven op de gebruikelijke kosten van een training een additionele vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding bedraagt minimaal 98 euro per in te halen trainingsdag, dan wel per uit te voeren vervangende opdracht. Radboudumc, Impuls Academie heeft het recht een hogere vergoeding in rekening te brengen, als de kosten voor een extra trainingsdag, dan wel een vervangende opdracht, in het voorkomende geval hoger zijn dan 98 euro. Radboudumc, Impuls Academie zal de opdrachtgever daarvan vooraf in kennis stellen.

### **Certificering en accreditatie:**

Tijdens de trainingsdagen houdt de trainer van Radboudumc, Impuls Academie een presentielijst bij. Bij iedere geaccrediteerde meerdaagse training hoort een vorm van toetsing. Deze toetsing voldoet aan de eisen van de betreffende beroepsvereniging(en). Mocht een deelnemer onverhoopt niet slagen voor de toetsing, dan kan met de trainer een herkansing voor de toetsing afgesproken worden. Hieraan kunnen kosten worden verbonden. De deelnemer ontvangt een certificaat wanneer hij/zij voldaan heeft aan de aanwezigheidsverplichting, de evaluatieverplichting en een voldoende beoordeling heeft behaald bij de toetsing. Voor veel trainingen vraagt het Radboudumc, Impuls Academie accreditatie aan bij relevante beroepsverenigingen. Op de website van Impuls staat aangegeven welke accreditatie is toegekend voor de betreffende uitvoering van de training. Het kan voorkomen dat een accrediterende vereniging besluit om de aan een eerdere uitvoering toegekende accreditatie te veranderen. De Impuls Academie kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

### **Definitieve aanmelding of reservelijst open aanbod:**

Wanneer een deelnemer zich aanmeldt voor een training in het open aanbod en op de presentielijst wordt geplaatst, is de aanmelding definitief. De mogelijkheid die Radboudumc, Impuls Academie heeft om bij onvoldoende deelnemers de training te annuleren, is niet van invloed op de rechtsgeldigheid van de aanmelding. Indien een training wordt geannuleerd, ontvangt de deelnemer het reeds betaalde bedrag retour.

Wanneer een deelnemer door Radboudumc, Impuls Academie op de reservelijst voor de training in het open aanbod wordt gezet, dan wordt diegene bij het vrijvallen van een plaats gevraagd of hij daarvan gebruik wil maken. De inschrijving op de wachtlijst brengt dus GEEN verplichtingen met zich mee.

Wanneer er geen plek is vrijgekomen of er is niet ingegaan op het aanbod om alsnog een plek te accepteren, bericht Radboudumc, Impuls Academie de deelnemer over de eerstvolgende mogelijkheid

om aan de training deel te nemen. De deelnemer wordt dus niet automatisch geplaatst voor een volgende trainingsmogelijkheid.

Locaties open aanbod:

De trainingen in het open aanbod vinden plaats op een door Radboudumc, Impuls Academie goedgekeurde, centraal gelegen locatie. Om moverende redenen kan Radboudumc, Impuls Academie besluiten om af te wijken van een centraal gelegen locatie. In dat geval krijgen de deelnemers tijdig bericht over de locatie waar de training zal plaatsvinden.