

## Algemene voorwaarden dienstverlening

Van toepassing op de opdrachten van:

Stichting MetaStory Instituut, statutair vestigingsadres Wessel Ilckenstraat 13, 3813 ZB Amersfoort, KvK 73975206, BTW NL859730128B01. MetaStory Instituut is een onafhankelijke en ongesubsidieerde stichting met als doel mensenhandel voorkomen en bestrijden door onderwijs en trainingen alsmede het stimuleren van multidisciplinaire samenwerking en het adviseren van organisaties en overheden over structurele en duurzame oplossingen bij de bestrijding van mensenhandel.

### Artikel 1 - Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: natuurlijk persoon of rechtspersoon die aan Stichting MetaStory Instituut een opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.

Opdrachtnemer: Stichting MetaStory Instituut, ook wel handelend onder de geregistreerde handelsnamen MetaStory, MetaStory Publishing, MetaStory Education, MetaStory Consultancy, MetaStory Institute, MetaStory Publishing, MetaStory Productions

Opdracht/overeenkomst: de overeenkomst van opdracht, waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt om bepaalde werkzaamheden te verrichten.

Medewerkers: een natuurlijk persoon werkzaam en/of verbonden aan de Opdrachtnemer al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst.

Werkzaamheden: Alle door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden, waartoe opdracht is gegeven en die door Opdrachtnemer zijn aanvaard alsmede alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende werkzaamheden.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd. Deze algemene voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op alle vervolgoopdrachten.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een schriftelijke overeenkomst of opdrachtbevestiging. Toepasselijkheid van eventuele inkoop-of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.
4. De geldende wet- en regelgeving, waaronder de gedrags- en beroepsregels, voor de Opdrachtnemer maken deel uit van de overeenkomst. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde wet- en regelgeving strijdig of onverenigbaar is. De Opdrachtgever verklaart de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen respecteren.
5. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die ontstaat ten gevolg van het voldoen door Opdrachtnemer aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de gedrags- en beroepsregels.

### Artikel 3 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer retour is ontvangen. De bevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte informatie. De bevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

2. Alle opdrachten komen, met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, uitsluitend tot stand met Opdrachtnemer en worden uitsluitend door Opdrachtnemer uitgevoerd.
3. Het staat partijen vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
4. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

#### **Artikel 4 - Terbeschikkingstelling van informatie door de Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen. Opdrachtnemer bepaalt wat onder gewenste vorm, gewenste wijze en tijdig dient te worden verstaan.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
3. In geval van opdrachten tot controle van financiële verantwoordingen zal Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte brengen van alle overige informatie die voor de uitvoering of voltooiing van de opdracht relevant is.
4. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat Opdrachtnemer onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die voor een concrete uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de om de voorgaande leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden schade voortvloeiende uit het door Opdrachtgever dan wel derden, niet tijdig informeren over of achterhouden van feiten en omstandigheden, die voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn, en het geven van een verkeerde voorstelling van zaken.
7. Indien en voor zover Opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde originele bescheiden aan deze geretourneerd.
8. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra financiële vergoedingen, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
9. Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer onmiddellijk te informeren over een eventueel faillissement, schuldsanering, surseance van betaling of beslag op substantieel deel van het vermogen van Opdrachtgever.

#### **Artikel 5 - Uitvoering van de opdracht**

1. Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke medewerker(s) de verleende opdracht wordt uitgevoerd, zulks met uitsluiting van het bepaalde in artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek.
3. Opdrachten aan Opdrachtnemer leiden tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting.
4. Opdrachtnemer kan meer werkzaamheden verrichten en aan Opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe opdracht is verstrekt, indien Opdrachtgever hiervoor toestemming heeft verleend.
5. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van derden voor de uitvoering van de opdracht zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is in geen enkel geval en onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor tekortkomingen van de door Opdrachtnemer of Opdrachtgever ingeschakelde derden.
6. In het geval Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de inhoud en omvang van de

werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. In dat geval aanvaardt Opdrachtgever dat het overeengekomen tijdstip of verwachte tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen worden beïnvloed.

7. Opdrachtnemer is niet verplicht om mondelinge of schriftelijke adviezen, rapporten of uitkomsten van de werkzaamheden behorend bij de verstrekte opdracht, te actualiseren naar aanleiding van gebeurtenissen die zich na de levering van de definitieve versie van het advies, het rapport of de uitkomsten hebben voorgedaan.
8. De door Opdrachtnemer als onderdeel van de werkzaamheden gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen onder geen voorwaarde of omstandigheid worden opgevat als een garantie ter zake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.

#### **Artikel 6 - Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer is, tenzij hij een wettelijke of beroepsplicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden.
2. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die aan hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele, of strafprocedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
3. Tenzij daartoe door Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken. De Opdrachtgever zal er tevens voor zorgdragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.
4. Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden.

#### **Artikel 7 - Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten (van de geest) welke hij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de opdracht van Opdrachtgever, voor zover deze uit de wet voortvloeien. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de opdracht komen toe aan Opdrachtnemer.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, rapporten, verslagen, plannen, (model)contracten, logo's, tekeningen, data, product of bedrijfsnaam, teksten en beelden van Opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 8 - Financiële vergoeding**

1. De financiële vergoeding wordt vastgesteld in overleg met Opdrachtgever. De financiële vergoeding en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, met uitzondering van onderwijs, professionalis en trainingen welke vrijgesteld zijn van BTW.
2. De financiële vergoeding van Opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.
3. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het overeengekomen

tarief dienovereenkomstig aan te passen, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.

#### **Artikel 9 - Betaling**

1. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan dertig dagen na factuurdatum.
2. Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta door middel van overmaking ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
3. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, maar voorafgaand aan de voltooiing van de opdracht lonen en/of kosten een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer bevoegd de financiële vergoeding dienovereenkomstig aan te passen.
4. Indien Opdrachtgever niet binnen de onder 9.1 genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf het moment van intreden van verzuim is Opdrachtgever een rente verschuldigd van 1,5% per maand.
5. Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtnemer gerechtigd al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van alle bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden en verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht, totdat de Opdrachtgever aan alle verplichtingen heeft voldaan en alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever zijn voldaan.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de door Opdrachtgever en/of derden geleden schade.
7. Alle gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Opdrachtgever.
8. In geval van gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de declaraties, de verschuldigde rente(n) en kosten. Van hoofdelijke aansprakelijkheid is sprake:
  - ingeval de dienstverlening plaats vindt ten behoeve van twee of meer partijen gezamenlijk: ieder van die partijen;
  - ingeval van dienstverlening aan een rechtspersoon: de rechtspersoon en opdrachtgevende directeur;
  - ingeval van dienstverlening aan een rechtspersoon die deel uitmaakt van een concern: de rechtspersoon, de opdrachtgevende directeur en bovendiende (tussen)holding.
9. De administratie van Opdrachtnemer strekt tot volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van hetgeen aan Opdrachtnemer verschuldigd is.
10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.
11. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever een voorschotbetaling te verlangen en/of te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

#### **Artikel 10 - Reclames**

1. Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
2. Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte vergoedingen, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door Opdrachtgever reeds betaalde vergoeding.

### **Artikel 11 - Leveringstermijn**

Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als richttermijnen en uitdrukkelijk niet als fatale termijnen.

### **Artikel 12 - Opzegging**

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen te allen tijde, zonder inachtneming van een opzegtermijn, de overeenkomst tussentijds opzeggen.
2. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.
3. Indien de opdracht tussentijds wordt opgezegd, is Opdrachtgever gehouden tot betaling van de declaraties en kosten voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden. Deze betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden op het moment van beëindiging van de opdracht direct en volledig opeisbaar.

### **Artikel 13 - Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij handelend zoals van een (zorgvuldige) Opdrachtnemer kan worden verwacht.
2. Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van Opdrachtnemer dan wel van zijn medewerker(s) of werknemers, is beperkt tot een maximum van driemaal het bedrag van de financiële vergoeding voor de desbetreffende opdracht over het laatste kalenderjaar, danwel hetgeen in het desbetreffende geval onder de verzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen) die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden (waaronder ook maatregelen door of vanwege de Belastingdienst) wegens schade die veroorzaakt is, doordat de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoonst dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds, dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

### **Artikel 14 - Vervaltermijn**

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens Opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door Opdrachtnemer, in ieder geval na één jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

### **Artikel 15 - Wet bescherming persoonsgegevens**

1. In het kader van een opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer of in het kader van het voldoen aan wettelijke verplichtingen rustende op Opdrachtnemer kan Opdrachtgever persoonsgegevens betreffende Opdrachtgever en/of personen verbonden aan of werkzaam bij/voor Opdrachtgever verwerken.
2. In verband met de optimalisering van zijn dienstverlening aan Opdrachtgever alsmede in verband met het kunnen benaderen van Opdrachtgever en/of personen werkzaam bij/voor Opdrachtgever met informatie en met diensten van Opdrachtnemer en derden, kan Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerken.
3. Verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer in het kader van de activiteiten zoals vermeld in de voorgaande leden, vindt plaats conform vigerende privacy wet- en regelgeving.

4. Opdrachtnemer heeft een zelfstandige plicht tot naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden in verband met niet-naleving door Opdrachtgever. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en kosten die Opdrachtnemer in verband met zul een aanspraak lijdt of maakt.

#### **Artikel 16 - Elektronische communicatie**

1. Gedurende de uitvoering van de opdracht kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren.
2. Aan het gebruik van elektronische communicatie c.q. middelen kleven risico's, waarvan Opdrachtgever en Opdrachtnemer zich bewust zijn.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder - maar niet beperkt tot - schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
4. In geval van twijfel omtrent de inhoud of verzending van elektronisch communicatie zijn de data-uittreksels uit de computersystemen van Opdrachtnemer bepalend en leveren dwingend bewijs op, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs levert.

#### **Artikel 17 - Vindplaats**

Deze algemene voorwaarden kunnen worden geraadpleegd via de website van Opdrachtnemer: [www.metastory.nl](http://www.metastory.nl)

#### **Artikel 18 - Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer zijn woonplaats heeft.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer bevoegd om geschillen aan een college voor geschillen voor te leggen.

## Aanvullende voorwaarden (beroeps)onderwijs en trainingen

### Artikel 1 - Definities

Inschrijving: Een door de Cursist ingestuurde en door Stichting MetaStory Instituut voor akkoord bevestigde aanmelding voor afname van en/of deelname aan een opleiding waarmee sprake is van een overeenkomst tussen Cursist en Stichting MetaStory Instituut.

Aanmelddatum: De datum waarop de Cursist zich heeft ingeschreven voor een opleiding.

Aanvangsdatum: De datum waarop de opleiding gestart is.

Studieduur: Is de duur van de opleiding zoals vermeld in de opleidingsinformatie.

Service-duur: Periode waarin Cursist recht heeft op service- en dienstverlening en toegang tot de online leeromgeving.

Verlengde service-duur: Periode waarmee de service-duur verlengd is.

Datum einde opleiding: Datum waarop de service-duur is afgelopen.

Opleidingsinformatie: Informatie over de opleiding zoals gepubliceerd op [www.metastory.nl](http://www.metastory.nl) en/of vermeld in de studiegidsen.

Cursist: Particulier of rechtspersoon die bij Stichting MetaStory Instituut een of meerdere opleidingen afneemt.

Opleidingsmateriaal: leerstof, materialen, online leeromgeving en aanverwante artikelen ten behoeve van (het volgen van) een opleiding.

Opleiding: een door Stichting MetaStory Instituut verzorgde opleiding, training, cursus, studie of workshop welke klassikaal en/of (deels) thuis gevolgd kan worden.

### Artikel 2 - Aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de opleiding en/of van het opleidingsmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de opleiding.
2. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
  - wanneer de opleiding start
  - de toelatingseisen om aan de opleiding deel te mogen nemen
  - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen
  - de wijze van betaling

### Artikel 3 - Overeenkomst

1. Door in te schrijven voor de opleiding gaat de Cursist met Stichting MetaStory Instituut een overeenkomst aan voor de studieduur en verklaart de Cursist zich akkoord met de algemene voorwaarden zoals hier vermeld.
2. Mochten er voor de gekozen opleiding nog specifieke voorwaarden gelden, dan zijn deze vermeld in de opleidingsinformatie.
3. De overeenkomst komt tot stand zodra aanvaarding van het aanbod door de Cursist Stichting MetaStory Instituut heeft bereikt en Stichting MetaStory Instituut de inschrijving heeft ontvangen en goedgekeurd.
4. Bij inschrijving verbindt de Cursist zich aan Stichting MetaStory Instituut voor de duur van de gehele opleiding en verwacht Stichting MetaStory Instituut van de Cursist dat deze met volle inzet aan de opleiding deelneemt. Op deze wijze kan Stichting MetaStory Instituut voor een goede planning en inroostering van docenten zorgen. Daar staat tegenover dat Stichting MetaStory Instituut een hoogwaardige opleiding door gekwalificeerde docenten biedt. Stichting MetaStory Instituut zal aangeven wat van de Cursist wordt verwacht en haar uiterste best doen om de Cursist de opleiding met goed gevolg te laten afronden.
5. Bij inschrijving voor een opleiding verplicht de Cursist zich tot het leveren van een aantal aanvullende gegevens ten behoeve van vermelding op diploma of certificaat.

#### **Artikel 4 - Prijs**

1. De kosten van de opleiding dienen voor aanvang van de eerste lesavond geheel voldaan te zijn.
2. Voor bedrijven en instellingen kan vanuit Stichting MetaStory Instituut in bijzondere gevallen een specifiek opleidingsvoorstel gedaan worden voor een maatwerk traject. Deze aanbieding vervangt de prijsinformatie zoals vermeld in de opleidingsinformatie op de website en/of studiegids.
3. Alle door Stichting MetaStory Instituut aangeboden beroepsopleidingen en trainingen zijn gecertificeerd door het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs en zijn derhalve vrijgesteld van BTW.

#### **Artikel 5 - Betaling**

1. Stichting MetaStory Instituut is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Cursist die zich heeft aangemeld voor de opleiding te laten informeren door derden. Dit kan van invloed zijn op de aangeboden betalingsvoorwaarden.
2. Betaling van het volledige studiegeld dient voldaan te zijn uiterlijk voor aanvang van de eerste cursusavond. Betalingen kunnen uitsluitend gedaan worden per bank op rekening NL21 RBRB 0778 2558 75. Als betalingsmoment geldt de boekdatum waarop het bedrag op deze rekening is bijgeschreven.
3. De Cursist is van rechtswege in verzuim zonder dat aanvullende ingebrekestelling noodzakelijk is vanaf de datum waarop de geldende betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Stichting MetaStory Instituut stuurt de Cursist daarop een betalingsherinnering, waarna de Cursist binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als de Cursist ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, kan Stichting MetaStory Instituut bij de Cursist de wettelijke rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.
4. Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Cursist. De vergoeding voor deze incassokosten bedraagt maximaal 15% van het door de Cursist verschuldigde bedrag.
5. Particuliere Cursisten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor verplichtingen die uit de overeenkomst met Stichting MetaStory Instituut voortvloeien. Ook als de betaling is of wordt overgedragen aan een derde, zoals een werkgever.

#### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

1. Indien de Cursist een particulier is, mag de Cursist de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat deze tot stand is gekomen kosteloos en zonder opgaaf van redenen ontbinden (herroepingsrecht).
2. De Cursist maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per post of e-mail een ondubbelzinnige verklaring sturen dat de overeenkomst ontbonden moet worden.
3. Na ontvangst van verzoek tot ontbinding door Stichting MetaStory Instituut heeft de Cursist nog 14 dagen de tijd om eventueel ontvangen artikelen, waaronder opleidingsmateriaal voldoende gefrankeerd te retourneren. Stichting MetaStory Instituut betaalt eventueel reeds voldaan lesgeld zo spoedig mogelijk terug, uiterlijk 14 dagen na ontbinding van de overeenkomst of na het retour ontvangen van toegezonden opleidingsmateriaal.
4. Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien de artikelen zich in originele staat bevinden. Dat wil zeggen onbeschadigd en onbeschreven, compleet, slechts behandeld als redelijkerwijs voor bezichtiging nodig is en in de originele verpakking. Als niet aan deze voorwaarden voldaan wordt, dan accepteert Stichting MetaStory Instituut de retourzending niet en is de Cursist verplicht de opleiding af te nemen dan wel een door Stichting MetaStory Instituut te bepalen waardevermindering te vergoeden.

#### **Artikel 7 - Annulering voor aanvang opleiding**

1. Na het verstrijken van het herroepingsrecht (zie art. 7) kan de Cursist de inschrijving met de volgende consequenties annuleren:
  - Tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de opleiding is 25% van het totale lesgeld verschuldigd, met een maximum van 12 maanden lesgeld.



- Tot twee maanden voor aanvang is annulering kosteloos.
  - Van één maand tot 14 dagen voor de startdatum is 50% van het totale lesgeld verschuldigd, met een maximum van 12 maanden lesgeld.
  - Binnen 14 dagen voor de start van de opleiding is 100% van het totale lesgeld verschuldigd, met een maximum van 12 maanden lesgeld.
  - In geval van annulering voor de geplande startdatum heeft de Cursist het recht om kosteloos een andere Cursist aan de opleiding te laten deelnemen, mits deze voldoet aan de toelatingseisen van de opleiding. Na aanvang van de opleiding is dit niet meer mogelijk.
2. Bij annulering zijn de volgende zaken van toepassing:
- Eventueel door de Cursist ontvangen opleidingsmateriaal dient geheel geretourneerd te worden.
  - Een eventueel door de Cursist te veel betaald bedrag zal binnen 14 dagen op de rekening van de Cursist teruggestort worden.

### **Artikel 8 - Voortijdig beëindigen**

1. Voortijdige beëindiging van de opleiding resulteert niet in restitutie van les gelden. In specifieke gevallen (ziekte of overmacht) zal Stichting MetaStory Instituut trachten een bevredigende oplossing voor beide partijen te vinden. Een en ander op basis van de inschatting van de betrokken docenten.
2. Als in overleg met de Cursist onder lid 1 de opleiding wordt afgebroken, dan zal volgens de onder lid 1 geldende individuele en schriftelijk vastgelegde afspraken, het afgesproken bedrag binnen 14 dagen teruggestort worden op rekening van de Cursist
3. Het terugsturen van studiemateriaal ontslaat de Cursist niet van de betalingsverplichting

### **Artikel 9 - Gevolgen niet nakomen verplichtingen**

1. Als de Cursist een of meer verplichtingen uit de overeenkomst of de algemene voorwaarden niet (volledig) nakomt, is Stichting MetaStory Instituut gerechtigd om haar verplichtingen op te schorten en de opleiding te onderbreken of uiteindelijk te beëindigen.
2. De gevolgen van het onderbreken van de opleiding als bedoeld in lid 1 zijn voor rekening en risico van de Cursist. Deze gevolgen zijn onder andere:
  - De toegang tot de digitale leeromgeving wordt ontzegd
  - Opleidingsmateriaal of updates daarvan wordt niet meer beschikbaar gesteld
  - De docentbegeleiding wordt stopgezet en er kunnen geen examens worden afgelegd
  - De studie loopt vertraging op wat tot gevolg kan hebben dat de opleiding niet meer (geheel) aansluit op het examen of dat er geen examen meer kan worden afgelegd en de studie niet afgerond kan worden met een diploma.
3. Bij beëindiging van de opleiding als bedoeld in lid 1 geldt het volgende:
  - Tenzij schriftelijk anders overeengekomen heeft Stichting MetaStory Instituut geen verplichtingen meer richting de Cursist.
  - De beëindigde opleiding kan niet worden hervat. Een Cursist die de opleiding wil vervolgen zal zich opnieuw moeten inschrijven
4. Het in verzuim zijn door de Cursist betekent niet dat daarmee de overeenkomst tussen de Cursist en Stichting MetaStory Instituut is beëindigd.

### **Artikel 10 - Serviceduur**

1. Indien niet anders schriftelijk overeengekomen, bedraagt de serviceduur standaard de duur van de opleiding plus een maand. Een opleiding van 4 maanden heeft dus een serviceduur van 5 maanden. Binnen de serviceduur heeft de Cursist recht op advies, begeleiding, huiswerkcorrectie en (her)examenmogelijkheden.
2. Tijdens de duur van de opleiding krijgt de Cursist toegang tot de digitale leeromgeving en krijgt de Cursist, tot 14 dagen na de einddatum van de opleiding, de gelegenheid alle documenten afkomstig uit het publieke domein te downloaden voor eigen gebruik.
3. Alle vragen van administratieve of inhoudelijke aard worden tijdens de serviceduur per email beantwoord binnen 2 werkdagen. Indien door de aard van de vraag, of door onvoorziene

omstandigheden, beantwoording een langere tijd vereist, zal dit uiterlijk binnen 14 dagen geschieden.

4. Na het verstrijken van de serviceduur heeft Stichting MetaStory Instituut tenzij schriftelijk anders overeengekomen geen verplichtingen meer richting de Cursist.

### **Artikel 11 - Toetsing en examens**

1. Eindtoetsen, examens en eindopdrachten zijn integraal onderdeel van elke opleiding en inbegrepen in de prijs van de opleiding.
2. Cursisten hebben het recht om aan examens deel te nemen indien:
  - Voldaan is aan eventuele toelatingseisen, welke vermeld staan in de opleidingsinformatie
  - Tijdig voldaan is aan de betalingsverplichting(en)
3. Formatieve toetsen zijn onderdeel van het leerproces. Het doel van een formatieve toets is om vast te stellen waar een Cursist zich bevindt in relatie tot het leerdoel en wat er nog nodig is om dat leerdoel te bereiken. Ook kan een formatieve toets helpen om kennis en/of vaardigheden op te doen. Voorbeelden van formatieve toetsen zijn alle opdrachten tijdens werkcolleges, proeftentamens, diagnostische toetsen, tussentijdse oefeningen, essays, onderzoeksvoorstellen, e.d. Hoofddoel is dat de motivatie om verder te leren behouden blijft, en bij voorkeur wordt vergroot. Docenten van Stichting MetaStory Instituut geven duidelijke feedback op de toetsen, mondeling en/of schriftelijk. Formatieve toetsen worden beoordeeld door minimaal twee docenten van Stichting MetaStory Instituut.
4. Aan het einde van een onderwijsperiode kan een summatieve toets gebruikt worden als proeve van bekwaamheid. Een voldoende op een summatieve toets impliceert dat de verantwoordelijke docenten verklaren dat de betrokken Cursisten voldoen aan de eisen. Summatieve toetsen ter afsluiting van de opleiding en ten behoeve van het behalen van een certificaat, kunnen mede beoordeeld worden door een onafhankelijke specialist. Het gaat hierbij om een onafhankelijk persoon uit het werkveld van de opleiding.
5. Indien een examen niet gehaald wordt, komt de Cursist automatisch in aanmerking voor een herkansing, welke dient plaats te vinden binnen de serviceduur zoals vermeld in artikel 9.
6. Beoordelingscriteria voor toetsen en examens staan vermeld in de opleidingsgids en de digitale leeromgeving.
7. Het niet deelnemen aan een of meerdere toetsen resulteert niet in restitutie van het vooraf in rekening gebrachte cursusgeld.
8. Als een herkansing geen voldoende oplevert, kan de opleiding niet met een certificaat afgesloten worden. De Cursist krijgt eventueel de kans om voor 50% van het cursusgeld deel te nemen aan dezelfde opleiding op een ander tijdstip.

### **Artikel 12 - Klachten**

1. Als een Cursist een klacht heeft, wordt dit in eerste instantie besproken met de betrokken docent. Klachten dienen schriftelijk of per email te worden ingediend en worden binnen uiterlijk 2 weken door de betrokken docent behandeld en beantwoord. Als de afhandeling door een van beide partijen niet als bevredigend wordt gezien, biedt Stichting MetaStory Instituut de mogelijkheid om met een onafhankelijke klachtenfunctionaris in gesprek te gaan. De klachtenfunctionaris is Jelle Terpstra, onderwijsspecialist en hogeschooldocent. Hij is per mail bereikbaar op [terpjelle@gmail.com](mailto:terpjelle@gmail.com).
2. De klachtenfunctionaris zoekt naar een bevredigende en duurzame oplossing voor alle partijen.
3. De klachtenfunctionaris kan een advies geven of een uitspraak doen. Ook is de klachtenfunctionaris bevoegd om een klacht, ontvankelijk, niet ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond te verklaren. Het oordeel van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is bindend voor beide partijen.
4. Uitspraak van de klachtenfunctionaris zal plaatsvinden binnen vier weken na de schriftelijke ontvangst van de klacht.
5. Klachten worden geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Correspondentie hieromtrent blijft maximaal 2 jaar bewaard.

### **Artikel 13 - Erkenning en registratie**

1. Opleidingen van Stichting MetaStory Instituut vallen niet onder het toezicht van de onderwijsinspectie en zijn als zodanig niet erkend of gesubsidieerd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW). Erkenning door OCW zou leiden tot verplichte werkstages en diverse algemene theoretische vakken die geen waarde toevoegen aan de opleidingen.
2. Certificaten en diploma's van Stichting MetaStory Instituut vallen niet onder een branche-erkenning omdat de aangeboden opleidingen vak- en branche-overstijgend zijn (multidisciplinair van aard).
3. De opleidingen van Stichting MetaStory Instituut zijn uniek in Nederland en genieten een landelijke bekendheid. De kwaliteit van de opleidingen wordt hoog gewaardeerd door autoriteiten bij o.a. Nationale Politie, Nederlandse Arbeidsinspectie, zorginstellingen, Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen, Koninklijke Marechaussee, Coördinatiecentrum tegen Mensenhandel en diverse andere partijen. Certificering wordt door organisaties gebruikt om specialisten binnen de eigen organisatie aan te stellen of als vereiste bij het invullen van vacatures.
4. Borging van de kwaliteit van de opleiding en de waarde van het bijbehorend certificaat vindt plaats door continue bijstelling van de opleidingsinhoud aan de hand van actuele informatie uit het werkveld en toezicht door hoofddocent en internationaal erkend expert op het gebied van de bestrijding van mensenhandel Tamme de Leur (M.A. Slavery and Liberation, University of Nottingham).
5. De opleidingen van Stichting MetaStory Instituut vallen onder beroepsgerelateerde deskundigheidsbevorderende activiteiten en kunnen derhalve geaccrediteerd zijn door:
  - SKJ (Jeugdzorgwerkers en gezinsprofessionals)
  - Registerplein (Maatschappelijk Werk)
  - V&VN (Verpleegkundigen en verzorgenden)
6. Vanwege het multidisciplinaire karakter van de opleidingen, kan het voorkomen dat de Cursist accreditatie voor een andere beroepsgroep wenst. Dit wordt door de Cursist voor aanvang van de opleiding schriftelijk kenbaar gemaakt aan een van de docenten. Stichting MetaStory Instituut beoordeelt vervolgens of dit relevant en/of haalbaar is voor de opleiding en wat eventuele meerkosten zijn voor deze specifieke accreditatie.
7. Een succesvol afgeronde opleiding geeft elke Cursist de mogelijkheid om exclusief deel te nemen aan de jaarlijkse nascholings- en casuïstiekdag Bestrijding Mensenhandel. Deelnamekosten, organisatie en accreditatie van deze dag zijn de verantwoordelijkheid van Stichting MetaStory Instituut. Tevens geeft een succesvol afgeronde opleiding post-hbo Bestrijding Mensenhandel, dan wel hbo-minor Aanpak Mensenhandel onder auspiciën van Stichting MetaStory Instituut de mogelijkheid om deel te nemen aan de vervolgopleiding Verdiepingsopleiding Bestrijding Mensenhandel, na schriftelijke motivatie van de Cursist en toekenning van de leerlijn (aanvullende dan wel algemene) door MetaStory Instituut.

### **Artikel 14 - Vrijstellingenbeleid**

De opleidingen van Stichting MetaStory Instituut zijn branche-overstijgend en bevatten geen losse modules. Derhalve is het niet mogelijk om vrijstelling te krijgen.

### **Artikel 15 - Uitvoering van het onderwijs**

1. Stichting MetaStory Instituut heeft het recht de indeling van de opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen. Ook kan Stichting MetaStory Instituut om planningtechnische redenen afwijken van de in de opleidingsinformatie aangegeven aanvangsdatum. In voorkomende gevallen kan Stichting MetaStory Instituut het aantal bijeenkomsten per vak reduceren of de beoogde groepsgrootte aanpassen.
2. Bij onvoldoende inschrijvingen behoudt Stichting MetaStory Instituut zich het recht voor de aanvangsdatum te verschuiven of geheel af te gelasten, dan wel nieuwe inschrijvingen niet meer te accepteren. Cursisten ontvangen hiervan tijdig bericht waarna hun verplichtingen vervallen en er gezamenlijk gezocht wordt naar een eventuele oplossing.

3. Bij ziekte en/of verhindering van een docent doet Stichting MetaStory Instituut er alles aan om voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt, zal Stichting MetaStory Instituut Cursisten hiervan zo snel mogelijk in kennis stellen. De bijeenkomst zal dan indien mogelijk opnieuw worden ingepland.
4. Uitval van een docent of bijeenkomst geeft geen recht op schadevergoeding of restitutie van lesgeld en geeft geen recht op het inhalen van de bijeenkomst, ook niet wanneer door overmacht Stichting MetaStory Instituut hier enig voordeel van ondervindt.
5. Bijeenkomsten missen en later inhalen is in principe niet mogelijk. Wel kan een verzoek worden ingediend om eventueel tegen een passende vergoeding een of meerdere bijeenkomsten opnieuw te volgen. Het is aan Stichting MetaStory Instituut om te beoordelen of dat tot de mogelijkheden behoort.

#### **Artikel 16 - Intellectuele eigendomsrechten**

1. De intellectuele eigendomsrechten op door Stichting MetaStory Instituut geproduceerd studiemateriaal blijven, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (in print, digitaal of anderszins), te allen tijde bij Stichting MetaStory Instituut.
2. Gebruik van studiemateriaal en toegang tot de digitale leeromgeving van Stichting MetaStory Instituut anders dan voor de eigen studie is niet toegestaan, evenmin als het kopiëren of verkopen dan wel afstaan daarvan aan derden.
3. Het is niet toegestaan om foto's, video's of schermafbeeldingen te maken van presentaties gegeven door docenten van Stichting MetaStory Instituut.
4. Het is niet toegestaan om foto's, video's of schermafbeeldingen te maken van materiaal geplaatst binnen de digitale leeromgeving.
5. Tekstdocumenten, rapporten en voorlichtingsmateriaal in de leeromgeving die afkomstig zijn uit het publieke domein mogen gedownload worden.
6. Video's in de leeromgeving mogen niet gedownload of opgenomen worden.

#### **Artikel 17 - Aansprakelijkheid**

1. De materiële aansprakelijkheid van Stichting MetaStory Instituut is beperkt tot maximaal het door de Cursist betaalde lesgeld en examengeld.
2. Tijdens de opleiding kunnen schokkende casussen worden vertoond of beschreven die een grote impact op de Cursist kunnen hebben. Van Cursisten wordt verwacht dat zij dit zich realiseren voor aanvang van de opleiding. Hoewel Stichting MetaStory Instituut geen verantwoordelijkheid kan nemen voor eventuele persoonlijke emotionele schade of trauma's, zullen docenten zich beschikbaar stellen voor gesprekken, indien dit nodig is voor verwerking. Daarnaast stellen de docenten zich beschikbaar om eventuele hulpvragen te bespreken of te helpen bij het vinden van passende hulp op verzoek van Cursist.
3. Stichting MetaStory Instituut behoudt zich het recht voor de Cursist in bijzondere omstandigheden te weigeren, schorsen en/of te verwijderen. Cursisten die zich niet gedragen volgens de sociale norm, agressief, dreigend of gewelddadig gedrag vertonen of frauduleuze handelingen plegen, kunnen geschorst worden van de opleiding.
4. Stichting MetaStory Instituut is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor eventueel via Stichting MetaStory Instituut bij derden aangeschaft materiaal.
5. Al het Stichting MetaStory Instituut opleidingsmateriaal, de brochures dan wel ander werk, voortvloeiend uit, of verband houdend met de opleiding, is op zorgvuldige wijze, en naar beste kunnen door Stichting MetaStory Instituut ontwikkeld en/of samengesteld. Stichting MetaStory Instituut is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie in het opleidingsmateriaal, brochures of enig ander werk voortvloeiend uit, of verband houdend met de opleiding, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Stichting MetaStory Instituut.

### **Artikel 18 - Persoonsgegevens en AVG**

1. Stichting MetaStory Instituut verwerkt dagelijks verschillende vormen van algemene persoonsgegevens van Cursisten. Voor de zorgvuldige omgang en beveiliging van deze gegevens handelt Stichting MetaStory Instituut conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Stichting MetaStory Instituut voorziet met haar activiteiten (onderwijs, trainingen en consultancy) in een wezenlijke maatschappelijke behoefte voor duurzame en langetermijn bestrijding van mensenhandel en hanteert derhalve een bewaartermijn van maximaal 10 jaar voor algemene persoonsgegevens van de Cursist alsmede producten van Cursisten, beoordelingen van examinatoren en gevoerde correspondentie. Persoonsgegevens worden tevens bewaard om de Cursist uit te nodigen voor de jaarlijkse nascholings- en casuïstiekdag en het toekennen van eventuele accreditatiepunten verbonden aan deze dag.
3. De Cursist kan elk moment een schriftelijk verzoek indienen om alle persoonsgegevens te verwijderen alsmede de door Cursist geproduceerde werkstukken die in het kader van de opleiding zijn geproduceerd. Een verzoek hiertoe wordt binnen 7 werkdagen gehonoreerd.
4. De gegevensverwerking en rechten van betrokken personen staan nader toegelicht in het privacy statement op de website van Stichting MetaStory Instituut.

### **Artikel 19 - Wijziging Aanvullende Voorwaarden**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen kunnen de inschrijffvoorwaarden door Stichting MetaStory Instituut worden gewijzigd.
2. Wijzigingen worden tenminste tien kalenderdagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt door persoonlijke kennisgeving of algemene publicatie op de website van Stichting MetaStory Instituut.