



## **Algemene Voorwaarden – Cursussen SKVR**

Vastgesteld op 8 juni 2026, van toepassing op inschrijvingen vanaf 8 juni 2026. De meest actuele versie van deze voorwaarden is te raadplegen via [www.skvr.nl/voorwaarden](http://www.skvr.nl/voorwaarden).

### **1. Definities**

#### *1.1 Cursus*

Een cursus is een beperkte serie van lessen, niet zijnde een jaarcursus, die op meerdere momenten in een cursusjaar kan starten en die automatisch eindigt na de laatste les.

#### *1.2 Jaarcursus*

Een jaarcursus is een serie van maximaal 36 lessen die gedurende het cursusjaar wordt gegeven. Een jaarcursus wordt automatisch verlengd.

#### *1.3 Wijkcultuurschool*

De Wijkcultuurschool biedt een serie van maximaal 36 lessen die gedurende het cursusjaar wordt gegeven. In het eerste leerjaar zijn dat 30 tot 32 lessen, in de vervolgjaren 36 lessen.

#### *1.4 Eenmalige activiteit*

Een eenmalige activiteit is een workshop, evenement, lezing of excursie.

#### *1.5 Klant*

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich aanmeldt voor een cursus of activiteit en met wie SKVR de overeenkomst aangaat.

#### *1.6 Cursist*

De natuurlijke persoon die deelneemt aan de cursus of activiteit. Dit kan dezelfde persoon zijn als de klant, maar dat is niet vereist.

#### *1.7 Potentiële deelnemer*

Een persoon die op een wachtlijst staat voor een cursus of activiteit, maar nog geen overeenkomst met SKVR heeft.

### **2. Inschrijving**

#### *2.1 Online inschrijving*

Inschrijving voor cursussen en activiteiten geschiedt uitsluitend via [www.skvr.nl](http://www.skvr.nl). Telefonische inschrijving is niet mogelijk. Inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst.

#### *2.2 Minderjarige cursist*

Indien de cursist minderjarig is (jonger dan 18 jaar), dient de inschrijving te worden verricht door een wettelijke vertegenwoordiger, doorgaans een ouder of verzorger.

#### *2.3 Wachtlijst*

Indien het maximaantal cursisten voor een cursus of activiteit is bereikt, is het mogelijk om aanmelding

te doen voor een wachtlijst. De betrokkene wordt in dat geval als potentiële deelnemer geregistreerd. Indien er alsnog plaatsen beschikbaar komen, wordt de potentiële deelnemer door SKVR benaderd. Aanmelding op de wachtlijst geldt uitsluitend voor het betreffende cursusjaar en geeft geen recht op toelating.

#### *2.4 Tussentijdse instroom*

Tussentijdse instroom bij een reeds gestarte cursus, jaarcursus of Wijkcultuurschool is mogelijk, mits er ruimte beschikbaar is. In dat geval wordt de cursusprijs naar rato berekend op basis van het resterende aantal lessen. De beoordeling of tussentijdse instroom mogelijk is, ligt bij SKVR.

Voor de Wijkcultuurschool gelden twee vaste instroommomenten: na drie maanden en na zes maanden. In uitzonderlijke situaties, zoals kort voor een voorstelling of bij een te groot aantal gemiste lessen, of indien de groepssamenstelling dit niet toelaat, kan tussentijdse instroom worden uitgesloten.

### **3. Cursussen en eenmalige activiteiten**

#### *3.1 Plaatsing bij een cursus en eenmalige activiteit*

De overeenkomst tot deelname aan een cursus of eenmalige activiteit komt tot stand na inschrijving overeenkomstig artikel 2.1. De klant ontvangt hiervan een bevestiging per e-mail, alsmede een schriftelijke bevestiging van de overeengekomen afspraken (cursusovereenkomst).

#### *3.2 Overstappen naar een andere cursus*

Overstappen naar een andere cursus met een gelijke of hogere prijs is uitsluitend mogelijk indien binnen het lopende cursusjaar een plaats beschikbaar is in de gewenste cursus.

#### *3.3 Overstappen naar een andere eenmalige activiteit*

Overstappen van een eenmalige activiteit naar een andere activiteit is uitsluitend mogelijk indien er een plaats beschikbaar is en de wijziging uiterlijk 14 dagen vóór aanvang van de oorspronkelijk geboekte activiteit plaatsvindt.

#### *3.4 Einde van de cursusovereenkomst*

De cursusovereenkomst eindigt van rechtswege na de laatste les zoals opgenomen in de overeenkomst, tenzij sprake is van in te halen lessen. In dat geval wordt de einddatum verlengd met het aantal in te halen lessen.

#### *3.5 Einde van de overeenkomst van een eenmalige activiteit*

De overeenkomst met betrekking tot een eenmalige activiteit eindigt automatisch na afloop van de betreffende activiteit.

## **4. Jaarcursussen**

### *4.1 Plaatsing bij een jaarcursus dans en theater*

De overeenkomst voor deelname aan een jaarcursus dans en theater komt tot stand na inschrijving conform artikel 2.1. De klant ontvangt een bevestiging per e-mail en een schriftelijke bevestiging van de overeengekomen afspraken (cursusovereenkomst). Indien sprake is van een wijziging in de groepsgrootte, behoudt SKVR zich het recht voor de cursist, na overleg, in een andere groep te plaatsen.

### *4.2 Plaatsing bij een jaarcursus muziek Capelle*

Voor jaarcursussen muziek wordt een plaats gereserveerd bij een docent en locatie. Vervolgens vindt indeling plaats op basis van het aantal beschikbare plaatsen. Zodra een plaats beschikbaar is, neemt SKVR contact op met de potentiële deelnemer om een lestijd af te stemmen. Vanaf het moment dat de lestijd is vastgesteld en door de potentiële deelnemer is aanvaard, komt de overeenkomst tot stand.

### *4.3 Lesvormen bij jaarcursussen muziek Capelle*

De jaarcursussen muziek (36 weken) kunnen worden gevolgd als individuele les, duoles of trioles. De standaardlesduur bedraagt 20 minuten per week per cursist, of een meervoud daarvan bij duo's of trio's. Individuele lessen om de week duren 40 minuten. Een intensievere lesvorm is mogelijk tegen meerprijs. De jaarcursus bandcoaching omvat 32 lessen van 60 minuten. De klant kan zich individueel aanmelden, al dan niet met een bestaande band. Bij wijzigingen in groepsgrootte behoudt SKVR zich het recht voor de cursist, na overleg, in een andere groep te plaatsen. Dit heeft geen invloed op het verschuldigde tarief.

### *4.4 Overstappen naar een andere jaarcursus dans en theater*

Overstappen naar een andere jaarcursus dans en theater binnen hetzelfde cursusjaar is uitsluitend mogelijk indien in de gewenste jaarcursus een plaats beschikbaar is.

### *4.5 Overstappen naar een andere jaarcursus muziek Capelle*

Overstappen naar een andere jaarcursus muziek Capelle is gedurende hetzelfde cursusjaar mogelijk. De klant wordt met voorrang geplaatst op de plaatsingslijst van het gewenste instrument.

### *4.6 Einde van de overeenkomst van een jaarcursus*

Een jaarcursus wordt automatisch verlengd. De laatste les van het cursusjaar wordt opgenomen in de cursusovereenkomst, tenzij sprake is van in te halen lessen. In dat geval wordt de einddatum verlengd met het aantal gemiste lessen. Indien de klant de jaarcursus in het volgende cursusjaar niet wenst voort te zetten, dient uiterlijk 30 dagen voor de start van het nieuwe cursusjaar per e-mail te worden opgezegd.

## **5. Wijkcultuurschool**

### *5.1 Plaatsing bij de Wijkcultuurschool*

De overeenkomst tot deelname aan de Wijkcultuurschool komt tot stand na inschrijving voor het gewenste instrument en de leslocatie, conform artikel 2.1. De klant ontvangt een bevestiging per e-mail. De cursist ontvangt tevens een schriftelijke bevestiging van de overeengekomen afspraken (cursusovereenkomst).

### *5.2 Einde van de overeenkomst van de Wijkcultuurschool*

De overeenkomst met betrekking tot de Wijkcultuurschool eindigt van rechtswege na de laatste les van het cursusjaar, zoals opgenomen in de cursusovereenkomst. Indien de klant in een volgend cursusjaar opnieuw wenst deel te nemen, dient een nieuwe inschrijving plaats te vinden. Een eventueel geleend instrument mag tijdens de zomervakantie onder verantwoordelijkheid van de klant worden behouden. Indien geen verlenging van de deelname plaatsvindt, dient het geleende instrument uiterlijk bij de laatste les te worden ingeleverd bij de docent op de leslocatie.

## **6. Fysieke lessen**

### *6.1 Fysieke lessen bij een (jaar)cursus of eenmalige activiteit*

Het uitgangspunt is dat SKVR haar verplichtingen uit de met de klant gesloten overeenkomst in fysieke vorm uitvoert. In bijzondere omstandigheden, waaronder gevallen van overmacht als bedoeld in artikel 11, is SKVR gerechtigd de overeengekomen prestaties op andere passende wijze te leveren, bijvoorbeeld via online lessen. Het is ter uitsluitende beoordeling van SKVR of de aard van de betreffende cursus of activiteit zich daarvoor leent.

## **7. Tarieven**

### *7.1 Twee tarieven*

SKVR hanteert twee tariefgroepen, afhankelijk van de leeftijd van de cursist:

- Kinder- en jongerentarief: voor cursisten tot en met 20 jaar
- Volwassenentarief: voor cursisten van 21 jaar en ouder

### *7.2 Leeftijdsbepaling*

Voor het bepalen van het toepasselijke tarief wordt uitgegaan van de leeftijd van de cursist op de startdatum van de (jaar)cursus of eenmalige activiteit. Indien sprake is van latere instroom, geldt de plaatsingsdatum als peildatum voor de tariefbepaling.

### *7.3 Tariefaanpassing*

SKVR behoudt zich het recht voor om tarieven jaarlijks aan te passen, bijvoorbeeld op basis van inflatie of stijgende kosten. Tariefwijzigingen worden vóór de start van het nieuwe cursusjaar gecommuniceerd. Indien het tarief wordt verhoogd bij automatische verlenging van een jaarcursus, geldt voor de klant de bestaande mogelijkheid om tijdig op te zeggen zoals beschreven in artikel 5.6 en 12.3.

## **8. Betalen**

### *8.1 Betaalmogelijkheden*

De klant kiest bij inschrijving voor betaling in één keer via iDEAL of voor gespreide betaling in 2 of 4 opeenvolgende maanden via AcceptEasy, afhankelijk van het cursusbedrag na aftrek van eventuele kortingen. Voor gespreide betaling is een geldig e-mailadres vereist; betaalverzoeken worden per e-mail verzonden met een betalingstermijn van 14 dagen.

### *8.2 Gespreid betalen in opeenvolgende maanden*

Het aantal maanden waarin gespreid betaald kan worden is als volgt:

- Tot en met € 150,- uitsluitend betaling in één keer via iDEAL | Wero.
- Vanaf € 151,- de keuze tussen betaling in één keer via iDEAL | Wero, óf in 2 of in 4 opeenvolgende maanden via AcceptEmail.

## **9. Kortingen**

### *9.1 Kortingsmogelijkheden*

SKVR biedt verschillende kortingen aan, afhankelijk van de leeftijd en status van de cursist. Kortingen worden uitsluitend verstrekt op cursussen vanaf € 100. De volgende kortingsmogelijkheden zijn van toepassing:

- € 25,- Rotterdampskorting: vereiste is een unieke code, kopie van een geldige pas op naam van de cursist
- € 25,- CJP-korting: met een kopie van een geldige CJP-pas, Cultuurkaart of MBO Card
- 25% studentenkorting (18 t/m 24 jaar): op vertoon van geldige inschrijving of studentenkaart

### *9.2 Aanvraagprocedure korting*

De klant dient bij inschrijving aan te geven van welke korting gebruik wordt gemaakt en het bijbehorende bewijs direct te overleggen. Dit kan via upload in de inschrijfmodule of door een e-mail te sturen aan [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl) met vermelding van naam, cursus en klantnummer. Bij automatische verlenging van een jaar cursus moet het kortingsbewijs uiterlijk vóór aanvang van het nieuwe cursusjaar zijn ontvangen. Indien het bewijs niet voldoet of niet tijdig wordt ingeleverd, wordt de aanvraag afgewezen en het volledige bedrag in rekening gebracht. Kortingen zijn niet te combineren en worden eenmaal per cursusjaar toegepast. SKVR behoudt zich het recht voor korting te weigeren indien niet aan de voorwaarden wordt voldaan.

## **10. Vergoeding van het Jeugdfonds Sport & Cultuur**

### *10.1 Algemeen*

Voor cursisten tot en met 17 jaar is het mogelijk gebruik te maken van een vergoeding vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur voor cursussen en eventueel instrumentgebruik. Informatie over de voorwaarden en procedure is beschikbaar op [www.jeugfondssportencultuur.nl](http://www.jeugfondssportencultuur.nl). Een kopie of scan van de bevestiging van de goedgekeurde aanvraag dient als bewijsstuk te worden overlegd.

### *10.2 Inschrijving met vergoeding*

De klant dient bij inschrijving of aanmelding aan te geven dat gebruik wordt gemaakt van het Jeugdfonds. Het bewijsstuk moet direct worden geüpload of per e-mail worden ingediend onder vermelding van naam, cursus en klantnummer. Indien de aanvraag wordt afgewezen, blijft het volledige cursusbedrag verschuldigd. Combinatie met andere kortingen is niet mogelijk.

## **11. Overmacht**

### *11.1 Begrip overmacht*

Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst die niet aan SKVR kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (die buiten haar invloedssfeer liggen), waaronder onder andere wordt verstaan: staking van personeel (van SKVR), tekorten, rellen, onlusten, brand, vervoersproblemen, (extreme) weersomstandigheden, explosies, natuurrampen, oorlog(sgevaar), terrorisme, molest, overstroming, waterschade, overheidsingrijpen, pandemieën, epidemieën, materiaalgebrek, storingen in elektriciteitsvoorzieningen en/of communicatieverbindingen in apparatuur en/of programmatuur, verhindering van toegang in lokalen door derden, bedrijfsbezetting, niet tijdige/behoorlijke nakoming - al dan niet toerekenbaar - van door SKVR ingeschakelde derden.

### *11.2 Geen schadevergoeding bij overmacht*

In geval van overmacht is SKVR niet verplicht tot enige vorm van schadevergoeding wegens (gevolg)schade uit te keren.

### *11.3 Vervangende of latere uitvoering*

SKVR is in geval van overmacht gerechtigd – en zal zich daartoe tot het uiterste inspannen – om de cursus, eenmalige activiteit of lessen van een (jaar)cursus op een later tijdstip in te halen of op een andere passende wijze (zoals online) aan te bieden.

## **12. Opzegging door de klant**

### *12.1 Algemene bepaling*

Als de klant de deelname aan een cursus of activiteit wil beëindigen, is het moment van opzegging bepalend voor de hoogte van het verschuldigde cursusgeld. Opzegging kan uitsluitend per e-mail worden doorgegeven via [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl) onder vermelding van naam, cursus en klantnummer.

### *12.2 Cursus van 16 lessen of minder*

Tot 30 dagen vóór aanvang van de cursus kan kosteloos worden opgezegd. Bij opzegging binnen 30 dagen vóór aanvang of na de start van de cursus is het volledige cursusgeld voor de resterende periode verschuldigd.

### *12.3 Jaarcursus of cursus van 17 lessen of meer*

Tot 30 dagen vóór aanvang van het cursusjaar kan kosteloos worden opgezegd. Bij opzegging binnen 30 dagen vóór aanvang of na de start geldt een opzegtermijn van 30 dagen. Na ontvangst van de opzegging is cursusgeld verschuldigd over de periode van deelname, met inachtneming van deze termijn.

### *12.4 Eenmalige activiteit*

Tot 14 dagen vóór aanvang van een eenmalige activiteit kan kosteloos worden opgezegd; het betaalde

cursusgeld wordt dan gerestitueerd. Bij opzegging binnen 14 dagen vóór aanvang of na de start is het volledige cursusgeld verschuldigd.

#### *12.5 Wijkcultuurschool*

Opzegging is kosteloos mogelijk vóór aanvang van het cursusjaar en tijdens de eerste maand (proefmaand). Bij opzegging na de proefmaand en vóór 1 maart is het cursusgeld verschuldigd tot aan 1 maart. Bij opzegging na 1 maart wordt het volledige cursusgeld in rekening gebracht.

#### *12.6 Ontbinding bij tussentijdse wijzigingen*

Indien SKVR wijzigingen doorvoert in bijvoorbeeld subsidievoorwaarden, cursusprijs of inhoud van de te leveren prestatie, heeft de klant het recht de overeenkomst te beëindigen vanaf de ingangsdatum van de wijziging.

### **13. Opzegging door SKVR**

#### *13.1 Annulering vóór aanvang*

Een (jaar)cursus, eenmalige activiteit of traject binnen de Wijkcultuurschool kan uitsluitend starten bij voldoende aanmeldingen. Per aanbod geldt een vastgesteld minimumaantal cursisten. Indien dit aantal niet wordt behaald, behoudt SKVR zich het recht voor om uiterlijk één week vóór aanvang te annuleren. Reeds betaald cursusgeld wordt in dat geval volledig gerestitueerd. \*Let op: dit is niet van toepassing op jaarcursussen muziek waarbij de overeenkomst pas tot stand komt na plaatsing (zie artikel 4.2).\*

#### *13.2 Tussentijdse opzegging door SKVR*

SKVR kan de overeenkomst tussentijds beëindigen in bijzondere gevallen, zoals bij wijziging in subsidieverstrekking of bij inhoudelijke of kwalitatieve omstandigheden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer te weinig cursisten overblijven om de lessen verantwoord voort te zetten. Reeds betaald cursusgeld voor niet geleverde lessen wordt in dat geval gerestitueerd.

#### *13.3 Beëindiging wegens gedrag of verstoring*

SKVR kan de overeenkomst zonder restitutie van cursusgeld beëindigen indien sprake is van ernstig storend gedrag door de cursist, waaronder herhaalde verstoring van lessen, hinder naar andere cursisten of docenten, of agressief gedrag. Voordat SKVR tot beëindiging overgaat, wordt contact opgenomen met de klant, zowel per e-mail als telefonisch.

#### *13.4 Samenvoegen van cursussen bij onvoldoende deelname*

Indien voor meerdere cursussen binnen eenzelfde discipline of lesniveau onvoldoende aanmeldingen zijn ontvangen om deze afzonderlijk aan te bieden, behoudt SKVR zich het recht voor om deze cursussen samen te voegen tot één gecombineerde cursus. De samenvoeging vindt alleen plaats indien dit naar het oordeel van SKVR inhoudelijk en organisatorisch verantwoord is. De klant wordt hierover vooraf geïnformeerd. Indien de klant zich niet kan vinden in de gewijzigde opzet, is opzegging zonder bijkomende kosten mogelijk vóór de start van de samengevoegde cursus.

### **14. Restitutie**

Restitutie van cursusgeld vindt uitsluitend plaats in geval van opzegging door de klant conform de bepalingen in artikel 12 en 13. Indien het reeds betaalde bedrag het daadwerkelijk verschuldigde bedrag overstijgt, zal SKVR het verschil restitueren.

Daarnaast kan restitutie plaatsvinden in de volgende bijzondere gevallen:

- Langdurige ziekte van de cursist: bij afwezigheid van minimaal drie opeenvolgende weken, mits

ondersteund door een doktersverklaring waaruit blijkt dat deelname op medische gronden niet mogelijk is. De medische gronden hoeven niet te worden toegelicht.

- Overlijden van de cursist

- Overmachtssituatie waarbij SKVR de geplande lessen niet (volledig) kan leveren, zoals bedoeld in artikel 11. In dat geval wordt het cursusgeld voor de gemiste lessen of het niet uitgevoerde deel gerestitueerd.

## **15. Afwezig bij een les**

### *15.1 Verhinderung van de cursist*

Lessen die door verhinderung van de cursist niet worden gevolgd, kunnen niet worden ingehaald. Het cursusgeld blijft in dat geval volledig verschuldigd. Indien een les niet gevolgd kan worden, wordt de klant verzocht dit zo spoedig mogelijk rechtstreeks aan de docent te melden. Indien dat niet mogelijk is, kan de melding per e-mail worden doorgegeven via [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl).

### *15.2 Verhinderung van de docent*

Indien een les geen doorgang vindt vanwege verhinderung van de docent, ontvangt de klant een bericht per sms en/of e-mail. De betreffende les zal op een later moment worden ingehaald.

## **16. Vakanties**

### *16.1 Vakantieregeling*

SKVR volgt zoveel mogelijk de schoolvakanties voor het primair onderwijs binnen de regio Rotterdam. In deze vakanties vinden doorgaans geen lessen plaats. Het vakantierooster wordt voorafgaand aan het cursusjaar gepubliceerd op [www.skvr.nl](http://www.skvr.nl).

### *16.2 Inhaallessen in vakanties*

In uitzonderlijke gevallen kan de docent besluiten om een les in te halen tijdens een schoolvakantie, mits dit in overleg met de betrokken cursisten tot stand komt.

### *16.3 Vakantieactiviteiten*

SKVR biedt in vakantieperiodes regelmatig aanvullende activiteiten aan. Het actuele aanbod is te vinden op [www.skvr.nl](http://www.skvr.nl).

## **17. Verzekeringen**

### *17.1 Ongevallenverzekering*

Cursisten zijn via SKVR verzekerd voor ongevallen tijdens lessen of activiteiten, op basis van de voorwaarden van de collectieve ongevallenverzekering (polisnummer 405-76, Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.). De dekking geldt uitsluitend gedurende de periode waarin de cursist onder toezicht staat van een docent of door SKVR aangewezen toezichthouder. De volledige verzekeringsvoorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar bij SKVR.

### *17.2 Aansprakelijkheid van de klant*

SKVR wijst de klant uitdrukkelijk op de wettelijke verplichting om voor de cursist een particuliere aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten (WA-verzekering).

## **18. Aansprakelijkheid**

### *18.1 Beperking aansprakelijkheid SKVR*

SKVR aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die de klant of de cursist lijdt gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij die schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van SKVR. SKVR is niet gehouden tot vergoeding van (gevolg)schade, tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

### *18.2 Eigen risico bij aanwezigheid op locatie*

De klant en/of cursist betreedt de locaties van SKVR op eigen risico. Persoonlijke eigendommen worden niet door SKVR in bewaring genomen. SKVR is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen, ongeacht de oorzaak.

## **19. Kwaliteit van begeleiding en lespraktijk**

### *19.1 Vakdocenten en kunstprofessionals*

De lessen bij SKVR worden verzorgd door vakdocenten en kunstprofessionals met een relevante opleiding en/of ervaring binnen hun discipline. SKVR hecht grote waarde aan kwaliteit, vakbekwaamheid en deskundigheid in kunsteducatie. Zij dragen zorg voor een veilige, inspirerende en leerzame lesomgeving.

### *19.2 Stagiairs en vakstudenten*

Het is mogelijk dat lessen (mede) worden verzorgd of bijgewoond door stagiairs of vakstudenten die een opleiding volgen in de kunsten of kunsteducatie. Zij worden ingezet ter ondersteuning van de lespraktijk en staan altijd onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een vakdocent of kunstprofessional van SKVR.

## **20. Complimenten en klachten**

### *20.1 Complimenten en verbeter suggesties*

SKVR streeft ernaar alle lessen, cursussen en activiteiten zo prettig en professioneel mogelijk te laten verlopen. Complimenten, suggesties of verbeterpunten kunnen rechtstreeks worden gedeeld met de docent of per e-mail worden verzonden naar [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl).

### *20.2 Klachtenregeling*

Indien de klant een klacht heeft, wordt verzocht deze te richten aan: SKVR, t.a.v. de klachtencoördinator – [klachten@skvr.nl](mailto:klachten@skvr.nl). Vermeld duidelijk om welke afdeling, activiteit en/of persoon het gaat en wat de aard van de klacht is. SKVR streeft ernaar klachten binnen 7 werkdagen inhoudelijk af te handelen. Indien dit niet haalbaar is, ontvangt de klant binnen die termijn een tussentijdse schriftelijke reactie.

Binnengekomen klachten worden door SKVR geanalyseerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening.

## **21. Vertrouwenspersoon**

### *21.1 Veiligheid en ongewenst gedrag*

SKVR vindt het belangrijk dat cursisten zich veilig en prettig voelen. In situaties waarin sprake is van ongewenst gedrag door medecursisten, medewerkers of docenten – zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, pesten of ongewenste (werk)druk – kan contact worden opgenomen met een van de vertrouwenspersonen van SKVR.

### *21.2 Rol van de vertrouwenspersoon*

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en ondersteunt bij het bespreekbaar maken van de situatie. Alles wat met de vertrouwenspersoon wordt gedeeld, wordt strikt vertrouwelijk behandeld en alleen met derden gedeeld na uitdrukkelijke toestemming van de cursist, tenzij sprake is van een wettelijke meldplicht.

### *21.3 Vertrouwenspersonen bij SKVR*

SKVR heeft twee vertrouwenspersonen aangesteld:

- Mart Bechtold – m.bechtold@skvr.nl, 06-45292755
- Martine van der Spek – m.van.der.spek@skvr.nl, 06-51221673

## **22. Wijzigen van de algemene voorwaarden**

### *22.1 Recht van SKVR om voorwaarden te wijzigen*

SKVR is gerechtigd deze algemene voorwaarden tussentijds en eenzijdig te wijzigen. In geval van een wezenlijke wijziging wordt de klant hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Tussen de bekendmaking en de ingangsdatum van de wijziging zit minimaal één maand.

### *22.2 Beëindiging bij wezenlijke wijziging*

Indien de wijziging ertoe leidt dat SKVR een wezenlijk andere prestatie levert dan oorspronkelijk overeengekomen, heeft de klant het recht de overeenkomst per ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden te beëindigen.

## **23. Slotbepaling**

In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de directie van SKVR. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.