



Landelijk  
Expertisecentrum  
Sterven

# StudieWijzer

2017/2018

‘Het meest wonderbaarlijke ter wereld  
is het gegeven dat mensen om ons heen  
kunnen sterven terwijl we nog altijd niet geloven  
dat dit ook ons zal overkomen.’

Oosterse wijsheid



Landelijk  
Expertisecentrum  
Sterven

*StudieWijzer 2017/18 vs 3 - 1*

## Inhoud

Ten geleide	4
Intensive ‘Omgaan met Sterven’	5
Inleiding	5
Doelgroep	5
Data en duur van de opleiding	5
Aantal deelnemers	6
Tijdsinvestering	6
Eisen vooropleiding	6
Kosten	6
Accreditatie	7
Kort beroepsonderwijs	8
Afronding opleiding	8
Beknopte inhoud van de opleiding	8
Eindtermen	10
Literatuurlijst Intensive ‘Omgaan met Sterven’	11
Opleiding ‘Omgaan met sterven’	12
Inleiding	12
Doelgroep	12
Data en duur van de opleiding	12
Tijdsinvestering per module	12
Eisen vooropleiding	12
Kosten	12
Kort beroepsonderwijs	12
Accreditatie	12
Onderwerpen per module	14
Eindtermen	15
Opleidingslocatie	16
Docenten	17



Organisatorische afspraken-----	18
Deelname-----	18
Literatuur en hand-outs -----	18
Factuur -----	18
Afsluiting-----	18
Algemene organisatorische afspraken-----	18
Leveringsvoorwaarden -----	21
Toepasselijkheid-----	21
Totstandkoming van de overeenkomst-----	21
Annulering van de opdracht door de student-----	21
Annulering van de opdracht door-----	21
Prijzen-----	21
Betaling-----	22
Vertrouwelijkheid-----	22
Intellectuele eigendom-----	22
Klachtenprocedure-----	23
Begripsbepalingen-----	23
Samenstelling klachtencommissie-----	23
Indienen en behandelen van een klacht-----	23
Afhandeling van de klacht-----	25
Persoonlijke verantwoordelijkheid-----	25





## Ten geleide

Voor u ligt de StudieWijzer van het Landelijk Expertisecentrum Sterven. Omdat u wilt (leren) omgaan met sterven. Voor uzelf of om iemand anders bij te staan. Dat kan zijn als de naaste van iemand die met een levensbedreigende ziekte wordt geconfronteerd, als vrijwilliger of beroepskracht in de terminale zorg, als zorgverlener in de medische wereld of als de hulpverlener die in 2020 over een zekere basiskennis stervensbegeleiding dient te beschikken. Wij zijn blij met uw interesse!

## Waarom wij er zijn

In onze Westerse samenleving bestaat een gebrek aan kennis over sterven. Ook in de medische wereld. Het gevolg is ongemak en collectieve angst. Wij zijn er om op grote schaal kennis, wijsheid en ervaring beschikbaar te maken en om bij te dragen aan de kwaliteit van leven voor iedere stervende en zijn of haar naasten. Dat doen we door inzicht te geven in de gelaagdheid van het stervensproces en door het bevorderen van kennis over sterven.

## Wat wij doen

Wij geven op uiteenlopende manieren aandacht aan sterven opdat sterven weer als een onderdeel van het leven wordt gezien. In deze StudieWijzer vindt u ons opleidingsaanbod. In onze opleidingsprogramma's 'Omgaan met sterven' zitten we 'dicht op' het sterven. We werken met persoonlijke leervragen vanuit de visie dat in de begeleiding van stervenden wij ons eigen instrument zijn.

Wilt u uw kennis en wijsheid over sterven verdiepen of juist verfijnen? Wilt u bijdragen aan 'aandacht voor sterven' in onze samenleving? Kies dan voor een opleiding van het Landelijk Expertisecentrum Sterven.

Van harte welkom!

Namens het Bestuur van het Landelijk Expertisecentrum Sterven

Ineke Koedam | voorzitter



## Intensive ‘Omgaan met Sterven’

Start: 27 januari 2018 | Conferentiecentrum Samaya, Werkhoven

### Inleiding

In de intensive ‘Omgaan met Sterven’ op post-HBO niveau wordt u intensief voorbereid c.q. vindt verdieping en/of verfijning plaats in de begeleiding van stervenden vanuit de visie dat uzelf uw eigen instrument bent. Verbinding met en verdieping in het eigen proces zijn daarbij uitgangspunt. Onze opleiding tot stervensbegeleider rust op twee pijlers, t.w. begrip en bewustzijn. Enerzijds gaat het om het ontwikkelen van diepgaand begrip (hoofd en hart) over de gelaagdheid van het proces van sterven, en over de beleving en behoeften van stervenden. Anderzijds gaat het om zelfbewustzijn en zelfkennis die een voortdurend verruimen en ontwikkelen van bewustzijn vragen.

Aan het eind van dit opleidingstraject bent u zich bewust van de gelaagdheid van het stervensproces, heeft u niet alleen een eigen visie en autonome kennis ontwikkeld op sterven en dood maar heeft u ook handvatten om dienstbaar te kunnen zijn aan het proces van sterven.

Thema’s die onder andere aan de orde komen:

- Kwetsbaarheid en kracht
- Lijden en overgave
- Doodsangst en vertrouwen
- Eigenheid en ziel
- Communicatie en verbinding
- Levenseinde-ervaringen
- Euthanasie
- Orgaandonatie

Bijeenkomsten bestaan uit diverse werkvormen zoals geleide meditaties, korte inleidingen, praktische en speelse werkopdrachten, reflectie oefeningen in kleine groepjes afgewisseld met groepsdiscussies. Gewerkt wordt met ervaringen vanuit de praktijk.

### Doelgroep

Voor onder meer beroepskrachten in de terminale zorg, geestelijk verzorgers, specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundigen.

**Data en duur van de opleiding:** in te schrijven voor 9x zaterdag, start 27 januari 2018 (10.00 – 16.30 uur). Bijeenkomsten 1x per maand. Duur van de opleiding 9 maanden.

27 januari 2018



24 februari 2018  
17 maart 2018  
28 april 2018  
26 mei 2018  
23 juni 2018  
15 september 2018  
20 oktober 2018  
24 november 2018

### **Aantal deelnemers**

Minimaal 10, maximaal 12.

**Tijdsinvestering:** 221 uur t.w. contact uren 54, literatuurbestudering 131 uur, huiswerkopgaven 36 uur

**Eisen vooropleiding:** HBO of MBO met vijf jaar ervaring in zorg of psychosociale begeleiding.

**Kosten:** € 1.775 incl. koffie/thee, lunch en materiaal. Conform onze algemene voorwaarden wordt uw deelname aan de opleiding ‘Omgaan met sterven’ definitief na overmaking van € 400,—. Het restantbedrag van € 1.375, – dient uiterlijk 4 weken voor aanvang van de opleiding te zijn overgemaakt. In overleg is gespreide betaling mogelijk. Wij brengen dan een administratietarief van € 25 in rekening.

Aanmelding is definitief na inschrijving, bevestiging en betaling. In overleg is gespreide betaling mogelijk. Meer informatie over onze betalingsvoorwaarden vindt u in onze algemene voorwaarden. Verder zijn van toepassing de organisatorische afspraken tussen het Landelijk Expertisecentrum Sterven en de student.

## Accreditatie

De opleiding is met 47 studiepunten geaccrediteerd door het Kwaliteitsregister voor Verpleegkundigen en Verzorgenden en met 50 studiepunten door het Register Verpleegkundig Specialist.



Stichting Keurmerk Beroepsscholing voor de Psychosociale en Geestelijke Gezondheidszorg: 221 SU / 7,9 EC' s.



Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers (SKGV): 10 punten, 2 punten mogen opgevoerd worden in de categorie Persoon en Werk en 8 punten mogen opgevoerd worden in de categorie Vakbekwaamheid.



Landelijk  
Expertisecentrum  
Sterven

## Kort beroepsonderwijs

Het Landelijk Expertisecentrum Sterven is een CRKBO gecertificeerde instelling en voldoet aan de kwaliteitsnormen voor kort beroepsonderwijs. Onderdeel van de vereisten is een vooraf te tekenen studieovereenkomst tussen student en het Landelijk Expertisecentrum Sterven.

## Afronding opleiding

Om aan het eind van het opleidingstraject het certificaat van de geaccrediteerde opleiding tot stervensbegeleider van het Landelijk Expertisecentrum Sterven te ontvangen dienen de lessen allemaal te zijn gevolgd. Zie hiervoor de studiebelasting elders in deze Studiewijzer. Niet gevolgde lessen kunnen ingehaald worden in een andere groep. Dat gaat in goed en gezamenlijk overleg. Bij verzuim van één les die niet wordt ingehaald kunnen de docenten besluiten, afhankelijk van de kwaliteit van het eindwerkstuk, het certificaat alsnog te verstrekken aan de betreffende student. Bij twee verzuimde lessen die niet worden ingehaald, is er te veel gemist om het certificaat uit te reiken. Dit heeft te maken met de kwaliteitseisen waaraan de opleiding van het Landelijk Expertisecentrum dient te voldoen.

## Beknopte inhoud van de opleiding

### 1) Gedachten en beelden over sterven en dood

- Kennismaking
- Inleiding sterven als een gelaagd proces (kwadrant)
- Wie ben ik
- Het proces van de vlinder als symbool voor het proces van het leven
- Eigenheid & Ziel

### 2) Mijn rol aan het sterfbed

- Wat beweegt mij: over bezieling, motivatie en behoeften
- Kernkwaliteiten ontwikkelen
- Dienstbaarheid
- Kracht en kwetsbaarheid in balans

### 3) Omgaan met lijden

- Reflectie op lijden
- Lijden doorgronden en transformeren
- Hulpbronnen
- Nabij zijn in kwetsbaarheid en (uitzichtloos) lijden
- Zorg voor jezelf: draaglast en draagkracht

### 4) Onafgemaakte zaken





- Reflectie eerste ervaring met de dood
- Aspecten van afscheid en verlies verkennen
- De rol van gevoelens: poortwachters van de ziel, natuurlijke emoties en hun vervormingen
- Onafgemaakte zaken en het onbewuste

**5) Wat hebben we nodig als we sterven**

- V.E.R.T.R.O.U.W.E.N.
- Angst en vertrouwen
- Denken en voelen
- Het belang van stilte

**6) Een verbinding maken over de laatste levensfase**

- STEM segmentatie
- Communiceren op een ander niveau
- Maatschappelijke thema's: reflectie op euthanasie en orgaandonatie

**7) Spirituele zorg in de praktijk**

- Existentiële pijn en verlangens op het sterfbed
- Van doen naar zijn
- Het mysterie en de stilte

**8) De werkelijkheid van stervenden**

- Levenseinde-ervaringen, veranderend gedrag en taalgebruik
- De stervende als leermeester
- De onzichtbare dimensie van de werkelijkheid
- Het proces leren duiden

**9) Het slotstuk**

- Presentatie eindwerkstuk
- Certificaat



## Eindtermen

### Na afloop van de Intensieve 'Omgaan met Sterven':

- Heeft de student inzicht in de fysieke en niet-fysieke processen en factoren die een rol spelen bij sterven;
- Heeft de student inzicht in het verloop van het stervensproces en is in staat de gelaagdheid van dit proces te herkennen en te duiden;
- Heeft de student inzicht in de eigen rol aan het sterfbed en onderkent eigen behoeften en drijfveren;
- Heeft de student zicht op eigen kracht en kwetsbaarheid;
- Kan de student diepgaand reflecteren op sterven en sterfelijkheid en heeft een autonome visie ontwikkeld op sterven en dood;
- Is de student in staat te onderkennen wat van hem/haarzelf is en wat van de ander als het gaat om (geloofs)overtuigingen, angsten, onzekerheden, verlangens;
- Heeft de student inzicht in de uiteenlopende manieren/patronen waarop mensen zich verhouden tot het levenseinde
- Heeft de student inzicht in de beleving en behoeften van stervenden en hun naasten;
- Heeft de student openheid en begrip ontwikkeld voor levenseinde-ervaringen, veranderend gedrag en taalgebruik die erop duiden dat ziekte en ouderdom overgaan in een voorbereiding op de dood;
- Is de student in staat existentiële/spirituele pijn op het sterfbed te herkennen, erkennen en accepteren;
- Kan de student in gesprek cq contact komen met stervenden en families om gevoelige thema's bespreekbaar te maken, afgestemd op de ander;
- Kan de student adequaat omgaan met het gesprek over maatschappelijke thema's als euthanasie en orgaandonatie en in dit kader met weerstand en kritiek;
- Kan de student reflecteren op het eigen functioneren en professioneel handelen;
- Heeft de student inzicht in de maakbaarheidgedachte en de gevolgen daarvan.



## Literatuurlijst Intensive ‘Omgaan met Sterven’

Onze literatuurlijst bevat een kleine greep uit een groot aantal boeken op het gebied van sterven en dood. Deze boeken vinden wij in het bijzonder van belang. Op [www.overdedood.nl](http://www.overdedood.nl) vindt u nog veel meer uitgaven en publicaties. Wellicht heeft u zelf al veel gelezen. Zie de lijst dan ook niet als een ‘verplichte boekenlijst’. Kijk er vooral naar als zijnde suggesties en pik er uit wat met name voor u van belang is. In verband met de accreditatie van de opleiding is het wel van belang dat u minimaal drie boeken van deze lijst leest en in uw eindopdracht verwerkt.

‘De intieme dood’, Marie de Hennezel (1996)

‘De kracht van kwetsbaarheid, heb de moed om niet perfect te zijn’, Brené Brown (2013)

‘Een andere kijk op orgaandonatie. Verkenningen van het stervensproces’, Ineke Koedam (2014)

‘Eindeloos bewustzijn - een wetenschappelijke visie op de bde’, Pim van Lommel (2007)

‘Het licht van afscheid. Hoop vinden in leven en sterven. Een leidraad voor emotionele en spirituele zorg’, Christine Longaker (1997)

‘Het Tibetaanse boek van leven en sterven’, S. Rinpoche (1994)

‘Hoe overleef ik mijn dood. Een boek over lijden’, Korine van Veldhuijsen (2016)

‘In het licht van sterven. Ervaringen op de grens van leven en dood’, Ineke Koedam (2013)

‘Intens leven en sterven’, Elisabeth Kübler-Ross (2001)

‘Leven in het zicht van de dood, als iemand van wie je houdt sterft’, Jacinta van Hartevelde (2012)

‘Over de dood en het leven daarna’, Elisabeth Kübler-Ross (1985)

‘Sterfelijk zijn. Geneeskunde en wat er uiteindelijk toe doet’, Atul Gawande (2014)

‘Stervensbegeleiding een wederzijds proces’, Renée Zeylmans (2008)

‘Vonken van verlangen Systemisch werken - perspectief en praktijk’, Wibe Veenbaas /Joke Goudswaard (2002)

## Opleiding ‘Omgaan met sterven’

Start module I: 20 januari 2018

Start module II: 7 april 2018

### Inleiding

Wilt u als professional meer weten over het stervensproces omdat uw cliënten met sterven te maken hebben dan is deze opleiding iets voor u.

De opleiding bestaat uit twee modules van vier dagen, die afzonderlijk van elkaar zijn te volgen. Aan het eind van de opleiding heeft u basiskennis over het stervensproces, heeft u geleerd wat stervenden nodig hebben en heeft u handvatten om er te zijn voor stervenden en/of hun naasten.

### Doelgroep

Voor professionals zoals onder andere hulpverleners, coaches, uitvaartbegeleiders.

### Data en duur van de opleiding:

Module I: 4x zaterdag t.w. 20 januari, 17 februari, 3 en 31 maart 2018. Duur van de module ca. 2,5 maand.

Module II: 4x zaterdag t.w. 7 april, 5 en 19 mei, 2 juni. Duur van de module ca. 2,5 maand.

**Tijdsinvestering per module:** 42 uur t.w. contact uren 26, literatuurbestudering naar keuze, huiswerkopgaven 16 uur.

**Eisen vooropleiding:** geen

**Kosten:** € 725 incl. koffie/thee/lunch en materiaal per module.

### Kort beroepsonderwijs

Het Landelijk Expertisecentrum Sterven is een CRKBO gecertificeerde instelling en voldoet aan de kwaliteitsnormen voor kort beroepsonderwijs. Onderdeel van de vereisten is een vooraf te tekenen studieovereenkomst tussen student en het Landelijk Expertisecentrum Sterven.

### Accreditatie

De opleiding is niet geaccrediteerd.

Aanmelding is definitief na inschrijving, bevestiging en betaling. In overleg is gespreide

betaling mogelijk. Meer informatie over onze betalingsvoorwaarden vindt u in onze algemene voorwaarden. Verder zijn van toepassing de organisatorische afspraken tussen het Landelijk Expertisecentrum Sterven en de student.

## Onderwerpen per module

### Module I

- De gelaagdheid van leven en sterven
- Omgaan met lijden
- Onafgemaakte zaken
- Wat hebben we nodig als we sterven

### Module II

- Rol aan het sterfbed
- Een verbinding aangaan over sterven
- Spirituele zorg in de praktijk
- De werkelijkheid van stervenden



## Eindtermen

Na afloop van de cursus 'Omgaan met Sterven:

- Heeft de student inzicht in de fysieke en niet-fysieke processen en factoren die een rol spelen bij sterven;
- Heeft de student inzicht in het verloop van het stervensproces en is in staat de gelaagdheid van dit proces te herkennen;
- Heeft de student zicht op eigen kracht en kwetsbaarheid;
- Kan de student reflecteren op sterven en sterfelijkheid;
- Herkent de student eigen (geloofs)overtuigingen, angsten, onzekerheden, verlangens;
- Heeft de student inzicht in de beleving en behoeften van stervenden en hun naasten;
- Heeft de student openheid en begrip ontwikkeld voor levenseinde-ervaringen, veranderend gedrag en taalgebruik die erop duiden dat ziekte en ouderdom overgaan in een voorbereiding op de dood;
- Kan de student in gesprek cq contact komen met stervenden en families om gevoelige thema's bespreekbaar te maken, afgestemd op de ander;
- Kan de student reflecteren op het eigen functioneren en professioneel handelen;



## Opleidingslocaties



Het VlinderHuys  
Barchman Wuytierslaan 51  
3839 AB Amersfoort



Conferentiecentrum Samaya  
Hollendewagenweg 20  
3985 SG Werkhoven



## Docenten

**Ineke Koedam** studeerde aan de Universiteit voor Humanistiek en is oud hospice coördinator. Zij schreef o.a. *In het licht van Sterven, ervaringen op de grens van leven en dood* en *Een andere kijk op orgaandonatie, verkenningen van het stervensproces*.

Ineke hield zich in de afgelopen 15 jaar bezig met sterven. Zij zat aan het sterfbed, nam waar hoe het stervensproces zich voltrekt en leerde van de stervende mens. Haar ruime ervaring in de zorg voor stervenden en hun naasten leidde tot een steeds groter aanbod aan scholing voor werkers in de terminale zorg. In 2009-2011 voerde zij namens de vooraanstaande neuropsychiater Peter Fenwick (UK) onderzoek uit naar ‘end-of-life-experiences’. Ineke is een veelgevraagd spreker en schrijft over sterven, het stervensproces en orgaandonatie.

*‘Ik word geïnspireerd door het leven zelf dat me keer op keer aanzet het leven te omarmen met alle hoogte- en dieptepunten, met alle teleurstelling en succes. Vanuit mijn ervaring en achtergrond wil ik dienstbaar zijn aan het stervensproces en een bijdrage leveren aan verruiming van bewustzijn rondom sterven en dood’.*

**Els den Outer:** Na haar studie Orthopedagogiek aan de Universiteit van Leiden verdiepte Els zich in de dood en transformatieprocessen, in de Jungiaanse psychologie en volgde een training in coaching, stervensbegeleiding en meditatie.

Zij is initiatiefneemster van het VlinderHuys, centrum voor bewustwording.

Haar opleidingen en werkervaringen in combinatie met haar eigen verlieservaringen en zelfonderzoek hebben haar gevormd. Dit maakte dat Els haar workshops in bewustwording ontwikkelde voor haar eigen praktijk. In 2011-2014 was ze verbonden aan de Stichting dr. Elisabeth Kübler-Ross waarvoor ze onder andere verantwoordelijk was voor het scholingsaanbod. Els is docent stervensbegeleiding, geeft hierover lezingen en is voorgangster tijdens ceremonies bij belangrijke momenten in het leven. 3

*‘Een maatschappij die de dood ontkent wordt oppervlakkig, richt zich op het uiterlijk en het tijdelijke. Hoe meer je durft te kijken naar het stervensproces hoe meer bewustzijn je brengt in de diepgang van het leven. Met al zijn facetten. Daar vind ik mijn bezieling om aandacht te vragen voor het sterven.’*



## Organisatorische afspraken

Tussen het Landelijk Expertisecentrum Sterven (LES) en de student Intensive ‘Omgaan met Sterven’ op post-HBO niveau en de vierdaagse Cursus ‘Omgaan met Sterven’ gelden de navolgende afspraken.

### Deelname

Deelname aan de opleiding is definitief na inschrijving, bevestiging en betaling van het cursusgeld.

### Literatuur en hand-outs

De literatuurlijst wordt verzonden na bijschrijving van het cursusgeld op de rekening van LES. De lijst bevat een kleine greep uit een groot aantal boeken op het gebied van sterven en dood. Deze boeken vinden wij in het bijzonder van belang. Op [www.overdedood.nl](http://www.overdedood.nl) vindt de student nog veel meer uitgaven en publicaties. De student heeft mogelijk al veel gelezen en de lijst is dan ook niet een ‘verplichte boekenlijst’. De student dient minimaal drie boeken van de lijst te lezen.

Gedurende de opleiding krijgt de student van ons enkele huiswerkopdrachten en hand-outs. Tevens ontvangt hij of zij bij aanvang het boek ‘In het licht van sterven, ervaringen op de grens van leven en dood’.

### Factuur

Voor aanvang van de eerste opleidingsdag ontvangt de student een (pro forma) factuur.

### Afsluiting

De afsluiting van de intensive ‘Omgaan met Sterven’ bestaat uit een eindwerkopdracht waarin de persoonlijke ontwikkeling, de theorie uit de literatuur en de opdrachten verwerkt worden tot één geheel. Het certificaat wordt toegewezen na beoordeling van aanwezigheid, inzet tijdens de dagen én de kwaliteit van de eindopdracht.

### Algemene organisatorische afspraken

- 1) door de scholingsaanbieder wordt de scholingsdeelnemer op voldoende wijze geïnformeerd over de opzet en werkwijze met betrekking tot de scholing;
- 2) indien de scholingsdeelnemer, wegens een zwaarwegende gebeurtenis of wegens overmacht (b.v. ziekte), aan een of meerdere scholingsbijeenkomsten niet kan deelnemen dan dient hij/zij dit onverwijld aan het secretariaat van de scholingsaanbieder door te geven; in overleg wordt bekeken wanneer, of op welke wijze, de gemiste scholingsbijeenkomst(en) kan/kunnen worden ingehaald, waarbij betaling voor een extra tijdsinvestering door de scholingsaanbieder tot de mogelijkheden behoort;
- 3) de scholingsdeelnemer verplicht zich om, ter plaatse van de scholing geldende, gedragsregels en veiligheidsvoorschriften in acht te nemen; van scholingsaanbieders,



opleiders, docenten en scholingsdeelnemers wordt een respectvolle bejegening van elkaar en anderen verwacht;

4) alle partijen verplichten zich om informatie van vertrouwelijke aard binnen de scholingssetting te houden en niet aan derden door te geven. Indien dergelijke informatie in schriftelijke vorm of op enige informatiedrager is verstrekt, dient deze op eerste verzoek aan wederpartij terug te worden gegeven dan wel op verzoek vernietigd te worden. Alleen op basis van uitdrukkelijke toestemming van de andere partij mag deze informatie aan derden verstrekt worden;

5) de aanwezigheid van kinderen tijdens scholingsbijeenkomsten is niet toegestaan, tenzij het om incidentele situaties gaat waarin een baby borstvoeding gegeven dient te worden en dit niet afleidt van het scholingsproces van de aanwezigen;

6) de aanwezigheid van huisdieren, zoals honden en poezen, tijdens scholingsbijeenkomsten is niet toegestaan omdat dit kan afleiden van het scholingsproces van de aanwezigen;

7) het maken van opnamen in beeld en/of geluid van een scholing is alleen toegestaan als alle partijen daarmee instemmen;

8) de scholingsaanbieder heeft het recht om door omstandigheden wijzigingen aan te brengen in het opleidings- of cursusrooster en/of tijden daarvan, dan wel een opleiding of cursus tussentijds te stoppen of te onderbreken, zonder hiervoor aansprakelijk gesteld te kunnen worden, maar verplicht zich om al het redelijke te zullen doen om de opleiding of cursus te voltooien, dan wel betaalde deelnamebedragen (deels) te restitueren als voltooiing niet mogelijk is;

9) de scholingsaanbieder behoudt zich het recht voor een opleiding of cursus te annuleren wegens gebrek aan voldoende inschrijvingen; de scholingsdeelnemer heeft bij annulering recht op teruggave van reeds betaalde deelnamekosten, inclusief inschrijfgeld

10) deelname aan de scholing geschiedt op basis van vrijwilligheid en voor eigen verantwoordelijkheid; door inschrijving verklaart men zich hiermee akkoord;

11) alle intellectuele (eigendoms)rechten met betrekking tot het scholingsmateriaal, aanvullende documentatie, huiswerkopdrachten, toetsen en alle overige door scholingsaanbieder in het kader van de scholing gebruikte en/of verstrekte documenten, materialen en informatie blijven bij de scholingsaanbieder. Het is de scholingsdeelnemer niet toegestaan om deze materialen e.d. in enigerlei vorm geheel of gedeeltelijk te vermenigvuldigen, te verspreiden of anderszins te gebruiken in strijd met de intellectuele (eigendoms)rechten van scholingsaanbieder; onverminderd het hier bepaalde is het de scholingsdeelnemer, in de uitoefening van haar/zijn beroep/functie en in overeenstemming met het doel van de opleiding, toegestaan verstrekte materialen e.d. te gebruiken;

12) scholingsaanbieder neemt de verplichting op zich om, naar beste inzicht en vermogen, de door haar aangeboden scholingen te (doen) geven; zij is echter niet aansprakelijk voor enige door scholingsdeelnemer geclaimde schade, waaronder schade die direct of indirect mocht voortvloeien uit, of anderszins verband mocht houden met, het gebruik van het scholingsmateriaal, de inhoud van de scholing, de toepassing of het resultaat daarvan. Scholingsdeelnemer verplicht zich de scholingsaanbieder voor mogelijke aanspraken van derden ter zake van zulke schade te vrijwaren.





## Leveringsvoorwaarden

### Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Post-HBO intensive ‘Omgaan met Sterven’, op de Vierdaagse ‘Omgaan met Sterven’ en op alle toekomstige opleidingen met open inschrijving van het Landelijk Expertisecentrum Sterven (LES). Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door het .

### Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen het en de toekomstige student komt tot stand nadat de student zich heeft ingeschreven voor een open opleiding, hierna te noemen opdracht. Er geldt een bedenkingstermijn van 14 dagen.

### Annulering van de opdracht door de student

Student heeft het recht om de opdracht te annuleren per brief of per email.

Annulering of wijziging door de student kan tot 4 weken voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden.

Bij annulering tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is de student verplicht 50% te vergoeden.

Bij annulering tot 1 week voor aanvang van de opdracht is de student verplicht 75% te vergoeden.

Bij annulering vanaf of korter dan 1 week voor aanvang van de opdracht dient 100% te worden vergoed.

In geval de student gedurende de opleiding tussentijds beëindigd of anderszins niet aan de opleiding deelneemt, is de student gebonden tot betaling van het volledige bedrag conform de betalingsovereenkomst.

### Annulering van de opdracht door

Het heeft het recht zonder opgaaf van redenen een open opleiding te annuleren in welk geval de student recht heeft op terugbetaling binnen 7 dagen van het volledige door student aan het betaalde bedrag.

Het is te allen tijde gerechtigd de data en tijden van de open opleidingen te wijzigen.

Het staat het te allen tijde vrij de inhoud en opzet van de open opleidingen te wijzigen, zonder dat de student daardoor enige aanspraak op schadevergoeding heeft.

Indien het tot het oordeel komt dat van de student in redelijkheid niet kan worden verwacht aan de open opleiding deel te nemen, kan het besluiten tot terugbetaling van het deelnemersbedrag.

### Prijzen

De prijzen van de open opleidingen die staan vermeld op de website van LES, in flyers en eventueel ander promotiemateriaal zijn in principe bindend. Het heeft echter het recht haar



prijzen te allen tijden te wijzigen, met dien verstande dat na de bevestiging van een opdracht, de op dat moment geldende prijs zal blijven gelden.

### **Betaling**

Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum.

Bij niet, of niet-tijdige betaling komen alle kosten die LES moet maken om het haar toekomende te innen, voor rekening van student. Deze kosten bedragen ten minste 10%, met een minimum van € 125,- van het te vorderen bedrag.

### **Vertrouwelijkheid**

LES verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot student. Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan het en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.

Gesprekken tijdens opleidingen worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de uitvoerende docent geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de betrokken deelnemer daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Voor studenten is een exclusief e-mailadres beschikbaar t.w. [student@landelijkexpertisecentrumsterven.nl](mailto:student@landelijkexpertisecentrumsterven.nl). E-mails komen uitsluitend binnen bij de betrokken docenten.

### **Intellectuele eigendom**

Het auteursrecht op door het uitgegeven informatie- en opleidingsmateriaal berust bij LES, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. De student kan alleen gegevens uit enig materiaal publiceren of vermenigvuldigen na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het Landelijk Expertisecentrum Sterven.

## Klachtenprocedure

1.1 | Klachten worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. De procedure is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat aandacht voor de relatie centraal.

1.2 | Potentiële klachten worden liefst naar voren gebracht op een moment dat er nog mogelijkheid is om te voorkomen dat een klacht ontstaat. Klachten worden eerst in een onderling gesprek tussen klager en de betrokkene van het Landelijk Expertisecentrum Sterven (LES) besproken. Indien dit onderling gesprek niet tot een bevredigend resultaat leidt dan treedt deze klachtenprocedure in werking.

## Begripsbepalingen

2.1 | Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede over een of meer diensten van het .

2.2 | Een klager is een natuurlijke persoon die een klacht indient bij de klachtencommissie van het . Klachtbevoegd zijn de gebruikers van de diensten LES en alle andere direct belanghebbenden.

2.3 | Een aangeklaagde is de rechtspersoon LES, een uitvoerder of andere medewerker van LES, tegen wie de klacht zich richt.

## Samenstelling klachtencommissie

3.1 | De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter die twee onafhankelijke leden per klacht benoemt. De leden van de Klachtencommissie staan in voor hun onafhankelijkheid. Zij dienen zich terug te trekken indien in redelijkheid kan worden getwijfeld aan hun onafhankelijkheid.

## Indienen en behandelen van een klacht

4.1 | Een klacht wordt schriftelijk of per email ingediend bij het Landelijk Expertisecentrum Sterven t.a.v. mevrouw L. Westenbrink, Constructieweg 68, 3641 SP Mijdrecht.

4.2 | De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen, behoudens bijzondere omstandigheden zoals vakantie, schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij gelijktijdig een afschrift van de klacht naar de aangeklaagde wordt gestuurd indien deze niet is de rechtspersoon voornoemd. Daarna neemt LES contact op met de klager om samen te bepalen op welke manier de klacht kan worden behandeld. Zo kan LES bijvoorbeeld doorverwijzen naar het Bestuur, een vertrouwenspersoon of een klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon is niet in dienst van het bestuur en onderzoekt of er door bemiddeling een oplossing kan worden gevonden. Zo niet, dan zal de externe vertrouwenspersoon zo spoedig mogelijk een klachtencommissie instellen in lijn met artikel 3.1. De gegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn mevrouw Yvonne Veltman, [veltmanyvonne@gmail.com](mailto:veltmanyvonne@gmail.com).

4.3 | De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of deze niet kennelijk ongegrond is. Niet-ontvankelijk zijn klachten die niet voldoen aan het gestelde onder 2.1, zijn ingediend door een klager die niet voldoet aan het gestelde onder 2.2 of zich richten tegen een of meer personen die niet voldoen aan het gestelde onder 2.3.

Kennelijk ongegrond is een klacht die van onvoldoende gewicht is om deze in behandeling te nemen. Indien de klachtencommissie de klacht afwijst als niet ontvankelijk of als kennelijk ongegrond, neemt zij deze niet in behandeling en doet zij daarvan onder opgaaf van redenen schriftelijk mededeling aan klager en aan aangeklaagde.

4.4 | Indien voorzitter van de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht, en niet op voorhand afwijst als kennelijk ongegrond, beoordeelt hij of zij of de klacht zich leent voor bemiddeling. Indien dat naar zijn of haar oordeel het geval is, polst hij klager en aangeklaagde of zij mee willen werken aan bemiddeling door een door de voorzitter te benoemen bemiddelaar, niet zijde een lid van de klachtencommissie.

4.5 | Leent de klacht zich niet voor bemiddeling, zijn partijen niet bereid aan bemiddeling mee te werken of heeft de bemiddeling niet geleid tot een oplossing van de klacht, dan wordt deze binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

4.6 | De klachtencommissie kan informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.

4.7 | Indien zij de klacht in behandeling neemt is de klachtencommissie verplicht tot hoor en wederhoor schriftelijk en zo nodig ook mondeling.

4.8 | De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhoudingsplicht van al datgene wat hen in het kader van de behandeling van de klacht ter ore komt, waar zij kennis van nemen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter begrijpen of horen te begrijpen.

4.9 | De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen met een maximum van € 150,00 voor LES, tenzij anders afgesproken door beide partijen.

4.10 | De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen.

4.11 | Indien klager zijn klacht intrekt staakt de commissie de behandeling.

4.12 | Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na haar instelling, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Zij kan aan haar oordeel een advies aan het verbinden. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

4.13 | De adviezen van de klachtencommissie zijn niet bindend voor LES. Indien redenen ziet een advies van de klachtencommissie niet op te volgen, deelt zij dat binnen 6 weken na de uitspraak schriftelijk en gemotiveerd mee aan de voorzitter van de klachtencommissie, met een afschrift aan klager.

4.14 | Worden de adviezen wel gevolgd, dan worden in gevallen die zich daarvoor lenen de consequenties die voortvloeien uit het oordeel en de adviezen van de klachtencommissie binnen 6 weken afgehandeld.



4.15 | Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door LES, en worden voor de duur van 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.

4.16 | Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 september 2016.

### **Afhandeling van de klacht**

5.1 | Een ingediende klacht dient binnen vier maanden te zijn afgehandeld. Zo niet dan zal LES aan de ‘klager’, met redenen omkleed, aangeven dat de termijn zal worden overschreden.

### **Persoonlijke verantwoordelijkheid**

Vanuit mijn persoonlijke integriteit als docent: handel ik op basis van beste weten en kunnen (integriteit); doe ik alleen dat wat ik op basis van mijn eigen en professionele normen en waarden kan verantwoorden; probeer ik een juiste balans te vinden tussen mijn doelen en belangen en die van ander.

