

Algemene Voorwaarden
Hypnose Instituut Nederland B.V.

Artikel 01. Algemene Definities

1.1. Overeenkomst

De overeenkomst tussen de ondernemer en de opdrachtgever welke leidt tot afname van één of meer opleidingsproducten.

1.2. De ondernemer

Hypnose Instituut Nederland B.V. tevens handelend onder de naam, Hypnose Instituut Nederland | Breek je Vrij Hypnotherapie Praktijken | De Fobiedokter. Kantoorhoudend aan de Industrieweg 10, 1566 JP te Assendelft. Ingeschreven in het Handelsregister van de KVK onder nummer 77755448.

1.3. De opdrachtgever

- a. Een rechtspersoon waarmee de ondernemer een overeenkomst aangaat.
- b. Een natuurlijk persoon waarmee de ondernemer een overeenkomst aangaat.

1.4. Opleidingsproduct

Een opleiding, cursus, training, studie, masterclass of workshop door de ondernemer aan de opdrachtgever aangeboden. Live op locatie of middels levering van digitale inhoud en digitale diensten via e-learning en virtuele bijeenkomsten.

1.5. In Company / Maatwerktrajecten

Alle opleidingsproducten die op maat worden aangeboden aan een opdrachtgever.

1.6. Individuele begeleiding / Coaching

Een opleidingsproduct van de ondernemer dat niet aan een groep, maar aan een individu wordt gegeven.

1.7. Abonnementen

Periodieke levering van (digitale) content en digitale diensten door ondernemer. Hieronder vallen de verdieplingslessen van de Principles en de Playground, Vrijbrekers en alle overige diensten waarbij periodieke levering plaatsvindt.

1.8. Evenementen

Een gebeurtenis die door de ondernemer is georganiseerd en (digitaal) toegankelijk is.

1.9. Deelnemer

Hier wordt onder verstaan een natuurlijk persoon welke feitelijk deelneemt aan de opleiding van de ondernemer. Dit kan één en dezelfde persoon zijn als de opdrachtgever.

Artikel 02. Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming van iedere overeenkomst tussen de ondernemer en de opdrachtgever en op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- b. De ondernemer is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen. De Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd in het Handelsregister van de Kamer Van Koophandel. Met het depot van deze Algemene Voorwaarden komen alle voorgaande Algemene Voorwaarden van de ondernemer te vervallen. De ondernemer maakt de Algemene Voorwaarden kenbaar op de officiële website te weten : www.hypnoseinstituutnederland.nl.

Artikel 03. Het aanbod

- a. Het aanbod van de ondernemer wordt elektronisch uitgebracht via de officiële kanalen van de ondernemer en is van kracht gedurende een door de ondernemer aangegeven termijn en is op basis van beschikbaarheid. Als er geen termijn voor de aanvaarding is gesteld en het product is nog beschikbaar, dan blijft het aanbod gedurende twee weken na dagtekening van kracht.
- b. Het aanbod bevat in ieder geval de volgende gegevens :
 - Een volledige en nauwkeurige omschrijving van de dienst en alles wat hier deel van uitmaakt;
 - de wijze van uitvoering en levertijd;
 - de algemene bedenktijd;
 - het startmoment van de dienst;
 - de (eventuele) toelatingseisen;
 - de totale investering;
 - de wijze van betaling;

Artikel 04. De overeenkomst

- a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het complete aanbod middels een digitale inschrijving via de website van de ondernemer, aanmelding per e-mail (na bevestiging door de ondernemer) of na het accepteren van een door de ondernemer uitgebrachte (digitale) aanbieding of offerte.
- b. Alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- c. Met een duidelijke opgave van redenen heeft de ondernemer het recht om de overeenkomst te annuleren, of deelname van een deelnemer te weigeren. De opdrachtgever kan dan aanspraak maken op terugbetaling van het door de opdrachtgever betaalde bedrag, tenzij de overeenkomst wordt ontbonden doordat de deelnemer wangedrag vertoont tijdens praktijk- of examendagen, nagelaten heeft relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de deelnemer te verstrekken of de ondernemer op enige wijze bewust schade toebrengt.

Artikel 05. Algemene bedenktime - herroepingsrecht

- a. Na totstandkoming van de overeenkomst heeft de opdrachtgever 14 kalenderdagen bedenktijd (herroepingsrecht). Vernoemd herroepingsrecht eindigt op het moment dat de deelnemer binnen deze termijn gebruik maakt van de dienst of (digitale) inhoud.
- b. Binnen deze termijn kan de opdrachtgever de overeenkomst kosteloos ontbinden door per email kenbaar te maken dat de opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden. Dit dient altijd te gebeuren via het contactformulier of per email gericht aan info@hypnoseinstituutnederland.nl.
- c. Na de ontbinding van de overeenkomst ziet de opdrachtgever af van het gebruik van de dienst of (digitale) inhoud.

Artikel 06. Betaling algemeen

- a. Prijzen zijn in EURO en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.
- b. Het bedrag wordt in rekening gebracht door de ondernemer en wordt door de opdrachtgever voldaan op wijze zoals overeengekomen. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
- c. De opdrachtgever wordt hier door de ondernemer via elektronische wijze op gewezen en krijgt de mogelijkheid om het nog verschuldigde bedrag binnen 14 kalenderdagen alsnog te voldoen.
- d. Na het verstrijken van de nieuwe betalingstermijn is de ondernemer gerechtigd om wettelijke (handels)rente en in redelijkheid gemaakte (buitengerechtelijke) kosten in rekening te brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken. De mogelijkheid om in termijnen te betalen komt hiermee te vervallen. Ook wordt de vordering uitgebreid tot het gehele nog te betalen bedrag, welke direct opeisbaar is.
- e. Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever. Voor wat betreft de hoogte van de (buiten)gerechtelijke incassokosten zal aansluiting worden gezocht bij de toepasselijke wettelijke regelgeving.
- f. Bij niet tijdige of onvolledige betaling behoudt de ondernemer het recht voor de deelnemer uit te sluiten van deelname. Een deelnemer mag slechts deelnemen aan het examen als de opdrachtgever aan zijn of haar betalingsverplichting heeft voldaan. Indien een deelnemer wordt uitgesloten van het examen komt de betalingsverplichting niet te vervallen.
- g. Nadat digitale inhoud beschikbaar is gesteld aan de opdrachtgever is deze verplicht de hiervoor overeengekomen prijs te betalen.

Artikel 07. Betaling In company, maatwerktrajecten, individuele begeleiding in coaching

- a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst wordt er een vast honorarium overeengekomen.
- b. Indien er geen honorarium is overeengekomen, wordt dit vastgesteld op basis van de werkelijk bestede uren tegen het overeengekomen uurtarief van de ondernemer.
- c. De ondernemer zal de werkzaamheden (tussentijds) maandelijks declareren bij de opdrachtgever.
- d. De ondernemer mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst de in redelijkheid niet van de ondernemer kan worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijke overeengekomen honorarium. De ondernemer zal de opdrachtgever in kennis stellen van het voornemen tot verhoging van het honorarium.
- e. Tijd,- reis- en verblijfkosten samenhangend met vervoer en overnachting van medewerkers van de ondernemer in het kader van de opdracht kunnen door de ondernemer aan de opdrachtgever worden gefactureerd.

Artikel 08. Bepalingen tussentijds verplaatsen/ pauzeren/ beëindigen van een opleidingsproduct

- a. Na afloop van de bedenktijd is verplaatsen/ pauzeren/ beëindiging van meerdaags opleidingsproduct enkel en met in achtneming van onderstaande bepalingen en in overleg met de ondernemer mogelijk.
- b. Tenzij anders overeengekomen en schriftelijk bevestigd door de ondernemer komt de betaalverplichting bij het verplaatsen/ pauzeren van een opleidingsproduct niet te vervallen.
- c. Bij beëindiging van een opleidingsproduct is de opdrachtgever een redelijke vergoeding verschuldigd. Deze bestaat uit de prijs voor het tot het moment van de beëindiging door de ondernemer verzorgde onderwijs plus de kosten voor het beschikbaar stellen van toegang tot de digitale inhoud. Bij de opleidingen 1.0 Hypno Principles, 2.0 Hypno Playground en de 3.0 Hypno Pathfinder is een bedrag van € 750,- bepaald voor het aangaan van de opleiding. Dit bedrag zal minimaal worden ingehouden bij het annuleren van de opleiding. De redelijke vergoeding loopt verder op naarmate de opleiding vordert en wordt berekend op basis van € 250,- per lesdag die heeft plaatsgevonden en € 250,- per aangevangen maand waarin toegang tot de digitale inhoud van de opleiding is verleend. De redelijke vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen prijs.
- d. De ondernemer ziet het beschikbaar stellen van een replay-link van een lesdag als verzorgd onderwijs.
- e. Verplaatsen/ wijzigen/ beëindiging geschiedt op elektronische wijze door het gebruik van het contactformulier op de website van de ondernemer of per email naar info@hypnoseinstituutnederland.nl en is pas definitief als de opdrachtgever een bevestiging van de ondernemer heeft ontvangen.
- f. Bij verplaatsen/ wijzigen van de opleiding vervalt alle recht op enige terugbetaling en dient altijd de gehele aanschafprijs te worden voldaan.
- g. Na ontbinding van de overeenkomst (beëindiging) ziet de opdrachtgever af van het gebruik van de digitale inhoud.

Artikel 09. Examen

- a. Indien een opleidingsproduct wordt afgesloten met een examen dient deze met goed gevolg te zijn afgelegd alvorens de ondernemer tot certificering over gaat. .
- b. Het examen kan alleen geannuleerd/verplaatst worden met een geldige reden, dit is door de ondernemer te bepalen. Het annuleren/verplaatsen dient minimaal 5 werkdagen voor aanvang telefonisch via +31 (0)75 3030342 of elektronisch via email info@hypnoseinstituutnederland.nl kenbaar gemaakt te worden. Het annuleren/verplaatsen is pas definitief na bevestiging door de ondernemer.
- c. Indien tijdig kenbaar gemaakt wordt het examen verplaatst naar het eerstvolgende geplande examen, hieraan zijn geen kosten verbonden.
- d. Bij een niet geldige reden of bij het niet op komen dagen op het examen kun je examen doen op het eerstvolgende geplande examen en wordt er altijd door de ondernemer €150.- aan kosten in rekening gebracht welke voorafgaand aan het examen voldaan moet zijn.
- e. Indien de deelnemer gezakt is kan deze 2 keer kosteloos een herexamen doen op het eerstvolgende geplande examen. Vanaf het 3^e examen wordt er door de ondernemer €150.- aan kosten in rekening gebracht welke voorafgaand aan het examen voldaan moet zijn.
- f. Indien een deelnemer het examen eerder wil afleggen dan het eerstvolgende geplande examenmoment, dan is dit, indien organisatorisch mogelijk, toegestaan tegen een door de ondernemer vast te stellen vergoeding.

Artikel 10. Abonnementen – Duur en beëindiging

- a. Abonnementen worden aangegaan voor de duur van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- b. Het abonnementsgeld wordt in het aanbod vooraf overeengekomen.
- c. De verschuldigde gelden worden periodiek in rekening gebracht en voldaan op wijze zoals tijdens het aanbod is overeengekomen met de opdrachtgever.
- d. De opdrachtgever dient de overeenkomst te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand. Als er niet tijdig wordt opgezegd dan wordt de overeenkomst na de overeengekomen periode stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd met telkens een periode van één kalendermaand en is dan, met in achtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand na afloop van de huidige periode, maandelijks opzegbaar. Opzegging geschiedt op elektronische wijze door het gebruik van het contactformulier op de website van de ondernemer of per email naar info@hethin.nl en is pas definitief als de opdrachtgever een bevestiging van de ondernemer heeft ontvangen.
- e. Na ontbinding van de overeenkomst ziet de opdrachtgever af van het gebruik van digitale inhoud.

Artikel 11. Evenementen

- a. Als door overmacht een evenement zoals is overeengekomen niet door kan gaan, zorgt de ondernemer voor een passend alternatief voor de deelnemers. Als de plaats of het tijdstip van een evenement wordt gewijzigd, zorgt het de ondernemer ervoor dat iedere deelnemer hiervan tijdig op de hoogte wordt gebracht.
- b. Door overmacht gewijzigde evenementen geven nimmer recht op restitutie.
- c. De deelnemer heeft geen recht op restitutie of kosteloze deelname aan een ander evenement indien een deelnemer onverhoopt niet aanwezig was of kan zijn.
- d. Het toegangsbewijs voor een evenement is strikt persoonlijk. Alleen in bepaalde gevallen en na schriftelijke bevestiging van de ondernemer is er de mogelijkheid om het toegangsbewijs over te dragen. De deelnemer dient dit via email tijdig aan te vragen bij de ondernemer en is pas definitief na bevestiging van de ondernemer.
- e. De deelnemer is verplicht om voorafgaande aan het evenement relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de deelnemer aan de ondernemer te verstrekken en relevante gegevens over het gebruik van medicatie, therapieën en of opnames als gevolg van psychische klachten bekend te maken. De deelnemer dient tijdens het bezoeken van evenementen in een goede geestelijke gezondheid te verkeren. Bij twijfel dient de deelnemer voorafgaand aan het evenement een arts te raadplegen. De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, doordat een deelnemer relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid heeft achtergehouden.
- f. De ondernemer spant zich in om de evenementen voor iedere deelnemer op een prettige en veilige manier te laten verlopen. Het bezoeken van de evenementen verloopt op eigen risico van de deelnemer.
- g. Een deelnemer mag geen alcohol en/of drugs gebruiken of meebrengen tijdens de evenementen van het de ondernemer.
- h. Tijdens events kunnen beeldopnamen (zoals foto's en video's) gemaakt worden die de ondernemer kan gebruiken ter promotie, in advertenties, lesmateriaal of producten. Als bezoeker van het event stem je hier automatisch mee in. Voor expliciete 1-op-1 demonstraties wordt aparte toestemming gevraagd.
- i. Het is deelnemers niet toegestaan om tijdens evenementen beeld- of geluidsopnamen te maken van het programma, presentaties, demonstraties of andere deelnemers zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer. Het maken en delen van persoonlijke sfeerbeelden (zoals foto's of korte video's van de deelnemer zelf) is toegestaan, mits hierbij geen inhoudelijke onderdelen van het programma of andere deelnemers in beeld worden gebracht. Bij overtreding hiervan is de ondernemer gerechtigd de deelnemer de verdere toegang tot het evenement te ontzeggen zonder recht op restitutie. De deelnemer verbeurt daarnaast een direct opeisbare boete van €1.000 per overtreding, onverminderd het recht van de ondernemer om aanvullende schade te verhalen indien de daadwerkelijke schade hoger is.

Artikel 12. Uitvoering, overmacht en vervanging docenten / sprekers

- a. De ondernemer behoudt zich het recht voor om de aanvangstijd, datum of locatie van de door de ondernemer aangeboden diensten te wijzigen.
- b. Indien en voor zover een goede uitvoering dit vereist, heeft de ondernemer het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- c. Bij ziekte en/of tijdelijke of blijvende verhindering van een docent of spreker doet de ondernemer er alles aan om voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. In geval van blijvende verhindering is de ondernemer niet gehouden tot het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van zijn leveringsplicht. Ziekte of verhindering van een docent of spreker geeft geen recht op schadevergoeding of restitutie van gelden.

Artikel 13. Algemene bepalingen aansprakelijkheid

- a. Behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van de ondernemer, is de ondernemer niet aansprakelijk voor schade die een deelnemer lijdt als gevolg van deelname.
- b. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet door opzet of grove schuld en de deelnemer daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot vergoeding van directe schade.
- c. De aansprakelijkheid van de ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- d. Schade die is toegebracht door (ingeschakelde) derden en schade die is ontstaan door het niet opvolgen van aanwijzingen van het de ondernemer, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- e. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van spullen die de deelnemer meegebracht heeft.

- f. De opdrachtgever vrijwaart de ondernemer van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan de ondernemer toerekenbaar is.

Artikel 14. Algemene verplichtingen van de deelnemer

- a. De deelnemer houdt zich aan de door de ondernemer gegeven instructies en het (huishoudelijk) reglement.
- b. De deelnemer is verplicht om voorafgaand aan een opleiding relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de deelnemer aan de ondernemer te verstrekken en relevante gegevens over het gebruik van medicatie, therapieën en of opnames als gevolg van psychische klachten bekend te maken.
- c. De deelnemer is gebonden tot geheimhouding van alle gedeelde vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. De ondernemer is niet aansprakelijk indien een deelnemer uit hoofde en naam van de deelnemer naar buiten treedt met vertrouwelijke informatie van/over andere deelnemers op welke wijze dan ook. Wordt dit wel gedaan dan verliest de deelnemer recht op deelname en zal er een schadeclaim worden ingediend.
- d. De deelnemer is verplicht elke adreswijziging (waaronder ook een wijziging van het e-mailadres) zo spoedig mogelijk aan de ondernemer mee te delen. Een kennisgeving van de ondernemer die de deelnemer niet of niet tijdig heeft bereikt als gevolg van het feit dat hij/zij heeft nagelaten de ondernemer over een adreswijziging te informeren, zal geacht worden hem/haar bereikt te hebben op de eerstvolgende werkdag na verzending.
- e. Het is de deelnemer niet toegestaan op platformen en sociale media reclame te maken voor andere producten of diensten dan die van de ondernemer. Overtreding hiervan kan leiden tot uitsluiting van deze platformen.
- f. De ondernemer behoudt zich te allen tijde het recht voor om een deelnemer van verdere deelname uit te sluiten als de deelnemer wangedrag vertoont tijdens praktijk- of examendagen, of de ondernemer op enige wijze bewust schade toebrengt. De betalingsverplichting komt hiermee niet te vervallen.

Artikel 15. Verwerking (persoons)gegevens

- a. De door de deelnemer verstrekte persoonlijke gegevens worden verwerkt en opgenomen in de systemen van de ondernemer conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De ondernemer gebruikt deze gegevens om de deelnemer op de hoogte te houden van belang zijnde informatie en van aanbiedingen van de ondernemer. Voor meer informatie verwijst de ondernemer naar haar privacyverklaring, welke te vinden is op www.hypnoseinstituutnederland.nl
- b. De ondernemer kan tijdens evenementen of opleidingen foto's, video's en geluidsfragmenten maken. Op deze beelden kan een deelnemer herkenbaar zijn. De ondernemer kan deze beelden gebruiken, bijvoorbeeld voor marketingdoeleinden, maar zal altijd expliciet toestemming vragen.

Artikel 16. Intellectueel Eigendom

- a. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder maar niet beperkt tot het auteursrecht, op en in verband met het (online)materiaal berusten bij ondernemer.
- b. Uit het materiaal mag niets worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer. Gebruik van het materiaal, anders dan voor studie van de deelnemer, en ook overdracht aan derden, is niet toegestaan. Alleen materiaal dat door de ondernemer expliciet als download beschikbaar wordt gesteld, mag door de deelnemer voor eigen studie worden gedownload. Bovenstaande geldt ook voor gebruik voor eigen of persoonlijk gebruik.
- c. Het is opdrachtgever niet toegestaan om op basis van de door of namens de ondernemer verstrekte informatie al dan niet in samenwerking met derden een soortgelijk opleidingsproduct te ontwikkelen of te geven, tenzij de ondernemer daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming heeft verleend.
- d. Wordt dit wel gedaan dan verliest de deelnemer het recht op het volgen van een dienst van de ondernemer en zal er een schadeclaim worden ingediend.

Artikel 17. Klachten procedure

- a. De ondernemer en de medewerkers van de ondernemer doen hun uiterste best om de geleverde diensten te beantwoorden aan de overeenkomst. Indien een deelnemer klachten heeft over de uitvoering van de overeenkomst vragen wij dit zo snel mogelijk telefonisch of via email kenbaar te maken. Om de klacht van de deelnemer snel en correct te kunnen behandelen vragen wij een volledige, duidelijk omschrijving voorzien van eventuele bewijsmiddelen.

- b. De ondernemer beantwoordt de door de deelnemer ingediende de klachten zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als de klacht een voorzienbare langere verwerkingstijd vraagt, antwoordt de ondernemer per omgaande met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 18. Klachtenregeling

- a. Klachten tussen de ondernemer en de opdrachtgever die betrekking hebben op de tot stand gekomen overeenkomst of de uitvoering daarvan kunnen door de opdrachtgever aanhangig worden gemaakt bij de Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen (KTNO).
- b. Een klacht wordt door de klachtencommissie van het KTNO slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de ondernemer kenbaar heeft gemaakt en dit volgens de opdrachtgever niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.
- c. De klachtencommissie van het KTNO doet uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van het KTNO kan desgevraagd worden toegezonden.
- d. De commissaris doet een uitspraak bij wijze van bindend advies. De uitspraak is bindend voor beide partijen.

Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- a. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de ondernemer partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de opdrachtgever aldaar woonplaats heeft.
- b. De rechterbank Noord-Holland locatie Zaandam is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
- c. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg dan wel via de klachtenregeling te beslechten.