

Algemene Voorwaarden 2023 **Mieke van der Kroon Training en Coaching** **Cq Mieke Onderwijsadvies**

1 Artikel 1 Definities

- 1.1 Opdrachtnemer: De eenmanszaak Mieke van der Kroon Training en Coaching c.q. Mieke Onderwijsadvies, beiden ingeschreven onder KVK nummer 68329288, is vertegenwoordigd door: M.R. (Mieke) van der Kroon- Smit, Polderlaan 31, 1735KC, 't Veld.
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke- of rechtspersoon die Mieke van der Kroon Training en Coaching opdracht verstrekt tot het verrichten van diensten.
- 1.3 Overeenkomst: De overeenkomst die Mieke van der Kroon Training en Coaching met opdrachtgever sluit tot het verlenen van diensten, als coaching, teamtraining, advies, project- en interim-management.
- 1.4 Opdracht: De opdracht die Mieke van der Kroon Training en Coaching van opdrachtgever ontvangt tot het uitvoeren van een of meerdere van de in artikel 1.3 genoemde diensten.
- 1.5 Coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies-, trainings- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

2 Artikel 2 Toepassing

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het tot stand komen, de inhoud en de nakoming van alle tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten. Door ondertekening van de opdrachtbevestiging (c.q. offerte) verklaart de opdrachtgever de voorwaarden te hebben ontvangen en deze te aanvaarden.
- 2.2 Nadere afspraken, toezeggingen en verklaringen door of namens Opdrachtnemer binden Opdrachtnemer uitsluitend indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden sluiten in geval van strijdigheid uitdrukkelijk de toepassing van alle algemene voorwaarden van welke aard dan ook, van opdrachtgever uit.
- 2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

3 Artikel 3 Offertes

- 3.1 Offertes en opdrachtbevestigingen worden door Opdrachtnemer vrijblijvend aangeboden en zijn gedurende 1 maand geldig.
- 3.2 Opdrachtnemer kan niet aan zijn offerte of opdrachtbevestiging worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte c.q. opdrachtbevestiging, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.3 Indien de opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de opdrachtbevestiging nog niet (getekend) is ontvangen, wordt de opdracht geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht is gestart.
- 3.4 De opdrachtbevestiging c.q. offerte van de opdracht bevat daar waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht:
 - de omschrijving van inhoud en begrenzing van de opdracht
 - het beoogde doel van de opdracht
 - indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de eventuele uitvoering van de opdracht
 - de geldigheidsduur van de opdrachtbevestiging c.q. offerte
 - de afgesproken vergoeding en betalingswijzen die worden gehanteerd.
- 3.5 Voor zover zich bij de uitvoering van de opdracht onvermijdelijke afwijkingen ten opzichte van de offerte voordoen, zal Opdrachtnemer de opdrachtgever hierover in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk inlichten.

4 Artikel 4 Prijzen en prijswijzigingen

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 4.2 De prijs die Opdrachtnemer heeft opgegeven voor werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden geleverd geldt uitsluitend voor werkzaamheden conform de opgegeven en overeengekomen specificaties.
- 4.3 Voor zover zich bij de uitvoering van de opdracht onvermijdelijke afwijkingen ten opzichte van de offerte voordoen, zal Opdrachtnemer de opdrachtgever hierover in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk inlichten.

5 Artikel 5 Bevestiging opdrachten en totstandkoming overeenkomsten

- 5.1 Opdrachtnemer stuurt naar aanleiding van de tussen partijen gemaakte afspraken een opdrachtbevestiging toe aan de opdrachtgever. Opdrachtgever moet uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging de "voor akkoord" ondertekende opdrachtbevestiging of zijn schriftelijke bezwaren daartegen ingediend hebben bij Opdrachtnemer.

6 Artikel 6 Tussentijdse beëindiging of annulering

- 6.1 Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek eenmalig kosteloos worden verplaatst. Bij afzegging binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- 6.2 Een reeds bevestigde opdracht kan tot 28 dagen voor aanvangsdatum kosteloos door opdrachtgever worden geannuleerd. Indien annulering vanaf 28 dagen tot 7 dagen voor aanvangsdatum plaatsvindt is opdrachtgever gehouden 50% van het offertebedrag te voldoen. Wanneer annulering plaatsvindt in de periode van 7 dagen of korter voor aanvang van de overeenkomen datum van uitvoering van de opdracht, is opdrachtgever 100% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
- 6.3 Bij langdurige opdrachten via interim-management zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te beëindigen. Hierbij zullen via overleg termijnen in acht worden genomen die gezien de omstandigheden redelijk te achten zijn.
- 6.4 Ingeval de opdrachtgever, dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer, na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen. Of tenzij vooraf anders overeengekomen.

- 6.5 Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings- of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.
- 6.6 Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

7 Artikel 7 Betalingen

- 7.1 Bij aanvang van het traject wordt er gefactureerd, tenzij dit in de overeenkomst anders is afgesproken.
- 7.2 Betaling van het op de factuur vermelde bedrag dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever in verzuim zonder dat ingebrekestelling door Opdrachtnemer is vereist.
- 7.3 Opdrachtnemer is gerechtigd tot incasso over te gaan, waarbij proceskosten voor rekening zijn van opdrachtgever. Tevens zal bij niet tijdige betaling vertragingsrente in rekening worden gebracht.

8 Artikel 8 Uitvoering van de opdracht

- 8.1 Alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht, worden uitgevoerd naar beste inzicht, inspanningen en vermogen, alsmede overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, gebaseerd op de gegevens en kennis van de situatie op het moment van uitvoeren van de opdracht. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de Internationale Ethische Code voor coaches en mentoren (voorheen: NOBCO ethische gedragscode) naar beste inzicht en vermogen naleven.
- 8.2 Ten aanzien van de verplichting onder 8.1 is sprake van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd. Tenzij Opdrachtnemer en de opdrachtgever voor het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk een overeenstemming hebben bereikt over het te behalen resultaat en vaststaat dat het resultaat slecht voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vaststelbaar is.
- 8.3 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd, doch houdt daarbij voor zover mogelijk rekening met de opdrachtgever kenbaar gemaakte eisen.
- 8.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of Opdrachtnemer kan uitsluitend nadat daarover in onderling overleg overeenstemming is bereikt.
- 8.5 Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever en dit leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd en is Opdrachtnemer gerechtigd dit meerwerk in rekening te nemen.
- 8.6 Opdrachtnemer houdt ter zake van de opdracht een werkdoos aan met alle relevante documenten. Het dossier is en blijft eigendom van Opdrachtnemer.
- 8.7 Indien de opdrachtgever niet de coachee betreft (bijvoorbeeld in geval van een werkgever die de factuur betaalt), is de opdrachtgever verantwoordelijk dat de coachee de algemene voorwaarden heeft gelezen vóór de start van het traject door opdrachtnemer.
- 8.8 Opdrachtgever is samen met coachee verantwoordelijk voor het tijdig en juist informeren van de opdrachtnemer. Zij zorgen dat relevante informatie bij opdrachtnemer terechtkomt opdat het traject goed kan verlopen.

9 Artikel 9 Training en teamcoaching

- 9.1 Teamtrainingen of teamcoaching vinden, tenzij anders overeengekomen, plaats op locatie van opdrachtgever. Individuele coaching vindt online en/of op locatie van de opdrachtgever plaats. Dit wordt voor aanvang van de opdracht met elkaar afgestemd. Opdrachtgever is verplicht de in het kader van de vereiste faciliteiten in redelijkheid en tijdig te verschaffen. Indien een training of bijeenkomst niet kan plaatsvinden of verfraging oploopt, doordat opdrachtgever niet heeft voldaan aan voornoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtnemer is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van trainingen en teamcoaching.
- 9.2 Opdrachtgever dient betreffende deelnemers tijdig aan te melden voor een training of teamcoaching. Hierbij dienen de medewerkers te voldoen aan eventueel door opdrachtnemer gestelde voorwaarden. Opdrachtnemer zal opdrachtgever en/of de betreffende deelnemers hiervan tijdig op de hoogte brengen.

10 Artikel 10 Intellectueel eigendom

- 10.1 Zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtnemer mogen het cursusmateriaal, uitgewerkte ideeën, adviezen, modellen, offertes e.d. op generlei wijze worden vermenigvuldigd, aan derden ter inzage worden gegeven en/of in strijd met enig andere intellectueel recht worden aangewend.
- 10.2 Zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtnemer mag niets van het door Opdrachtnemer aangereikte gedachtegoed in enig retrievalsystem worden opgenomen.

11 Artikel 11 Geheimhouding

- 11.1 Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 11.2 De geheimhouding van Opdrachtnemer betreft eveneens de gevallen waarin binnen coaching een cliënt, niet zijnde opdrachtgever geheimhouding verlangt.

12 Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 12.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens die van invloed zijn geweest op art. 8.1. genoemde diensten.
- 12.3 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit

hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en/of de deelnemer beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 1.000,-.

- 12.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden.
- 12.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk, noch op grond van de wet, noch uit overeenkomst, voor schade of zogenaamde gevolgschade die opdrachtgever bij het laten verrichten van diensten mocht lijden. Hieronder is mede begrepen winstverlies, bedrijfsschade, functieverlies/ functieschade en immateriële schade.
- 12.6 Tenzij de schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Opdrachtnemer, zal opdrachtgever Opdrachtnemer vrijwaren tegen alle aanspraken van derden, direct of indirect verband houdende met (het gebruik van) de producten of dienstverlening en zal hij Opdrachtnemer alle schade vergoeden die Opdrachtnemer lijdt als gevolg van dergelijke aanspraken.
- 12.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het al dan niet terugkeren in de huidige functie of andere functie waar coachee werkzaam is.
- 12.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de wettelijke -vanuit de Wet Poortwachter- termijnen die mogelijk van toepassing zijn op coachee bij (langdurig) ziekteverzuim tenzij dit expliciet in de offerte is overeengekomen en ondertekend door opdrachtgever en opdrachtnemer.
- 12.9 Opdrachtnemer is op geen enkele manier aansprakelijk voor het al dan niet succesvol deelnemen aan het arbeidsproces van coachee/ team en/of beslissingen die coachee/ team neemt ten tijden of na het trainings- of coachtraject.

13 Artikel 13 Overmacht

- 13.1 Indien Opdrachtnemer door overmacht niet aan haar verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmacht toestand.
- 13.2 Indien de overmacht 1 maand duurt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmacht situatie dit rechtvaardigt.
- 13.3 Ingeval van overmacht heeft opdrachtgever geen recht op enige (schade-)vergoeding, ook niet als Opdrachtnemer als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
- 13.4 Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmacht op de hoogte stellen.

14 Artikel 14 Klachten

- 14.1 Voor vragen en klachten kan opdrachtgever te allen tijde terecht door een e-mail te sturen aan mieke@miekevanderkroon.nl
- 14.2 Een klacht met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of een opdrachtbevestiging dienen binnen veertien dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel indien de opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken dan deze termijn, schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle eventuele aanspraken.
- 14.3 Opdrachtnemer zal uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren en zich inzetten om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Indien de klacht terecht is, heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen restitutie naar evenredigheid van het reeds door opdrachtgever betaalde honorarium.
- 14.4 Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een klacht met betrekking tot een bepaalde dienst uitbetaling uit te stellen of te weigeren van andere geleverde diensten van Opdrachtnemer waarop de klacht geen betrekking heeft.
- 14.5 Indien Partijen niet gezamenlijk tot een oplossing met betrekking tot een klacht aangaande de aangeboden coaching diensten van opdrachtnemer komen, kan opdrachtgever een klacht indienen bij de Nederlandse orde van Beroepscoaches (NOBCO). Voor meer informatie zie: <https://www.nobco.nl/organisatie/klachtenprocedure-nobco>

15 Artikel 15 Toepasselijk recht

- 15.1 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Versie: juli 2023