

Algemene Voorwaarden en gegevens bij de uitvoering van trainings-, advies en coachingsopdrachten

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden en overeenkomsten voor training, organisatieadvies en coaching tussen van *OR Succes.nu, dé coach voor de OR*, hierna te noemen *OR Succes.nu* en opdrachtgevers respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Gedragsregels

Alle opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode van de VETRON. Deze gedragscode kan bij het secretariaat van de VETRON worden opgevraagd (Postbus 8138, 3503 RC Utrecht). Wanneer een opdracht in strijd is met de genoemde gedragsregels, zal *OR Succes.nu* een opdracht weigeren of verdere opdrachtuitvoering staken.

3. Opdrachtaanvaarding

OR Succes.nu aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor hij kwalificaties bezit. De voor een opdracht in te zetten medewerkers van *OR Succes.nu* dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdrachten te werken. Zowel de opdrachtgever als *OR Succes.nu* kunnen in overleg om andere medewerkers verzoeken dan die medewerkers die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht. Dit mag uiteraard niet ten koste gaan van de kwaliteit en de continuïteit. *OR Succes.nu* dient zodanige omstandigheden te creëren, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering van de opdracht meewerken, duidelijk weten van de rol van *OR Succes.nu* is.

4. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt door *OR Succes.nu* aanvaard, mits er volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen over de inhoud en de uitvoeringscondities en wanneer de offerte of opdrachtbevestiging door opdrachtgever ondertekend ontvangen is. De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds *OR Succes.nu* op voldoende wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtgever en *OR Succes.nu* kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, van de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever afspraken gemaakt over de condities van dit vooronderzoek.

Nadat de opdrachtgever de opdrachtbevestiging van *OR Succes.nu* getekend en ingestuurd heeft, heeft de opdrachtgever een bedenktijd van 14 werkdagen.

5. Uitvoeringscondities

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities met betrekking tot de opdrachten worden afspraken gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname
- de bepaling van de leer- of adviesbehoeften
- het te gebruiken opleidingsontwerp of adviestraject
- de wijze van werken
- de te gebruiken materialen en technische hulpmiddelen
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen

- de keuze van de in te zetten trainers/adviseurs door *OR Succes.nu* en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider
- de rol van de trainers/adviseurs
- een indicatie van de tijdsduur van de opdracht en eventuele fasering
- de wijze waarop de opdracht geëvalueerd wordt
- de eventuele nabespreking
- de kosten van het trainingsmateriaal
- de reis- en verblijfkosten van de trainer/adviseur
- de extra kosten voor opdrachten buiten de gebruikelijke werkdagen
- de kosten voor accommodatie en voorzieningen en de taakverdeling van de organisatie daarvan
- het in rekening brengen van offertekosten
- de betalings- en annuleringskosten
- de eigendoms- en auteursrechten
- de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief en zal voor een adviestraject specifiek worden ingevuld. Zaken die niet genoemd zijn, maar in de lijn liggen van dit onderwerp worden vanzelfsprekend in overleg geregeld tussen de opdrachtgever en *OR Succes.nu*.

6. Wijziging, voortgang en documentatie van de opdracht

Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht feiten of omstandigheden voordoen die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen de opdrachtgever en *OR Succes.nu* tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan te passen aan de gewijzigde situatie. *OR Succes.nu* zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft *OR Succes.nu* desgevraagd inzicht in de toegepaste methoden tijdens de te onderscheiden fasen. Dit mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. *OR Succes.nu* waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik gemaakt wordt.

7. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

OR Succes.nu heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering wordt belemmerd. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft *OR Succes.nu* recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

8. Het betrekken van derden bij de opdracht

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door *OR Succes.nu* gebeurt uitsluitend in onderling overleg.

9. Vertrouwelijkheid

OR Succes.nu zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdracht verstrekte of ter kennis verkregen informatie die zorgvuldigheid betrachten die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt dat informatie met een vertrouwelijk karakter of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtgever dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorggedragen dat deze niet tot de bron te herleiden is, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de opdrachtgever zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig kenbaar is gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

10. Honorering

OR Succes.nu zal voor bovenvermelde opdrachten een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. In concreto wordt

het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten. Bij meerjarige opdrachten kan er sprake zijn van het doorberekenen van een tussentijdse verandering op het niveau van lonen en kosten die noodzaakt tot tariefsaanpassing.

11. Betalingsvoorwaarden

Facturering geschiedt, nadat de training gegeven is.

Bij adviesopdrachten, die langere tijd duren, geschiedt de facturering aan het eind van iedere maand, waarin de dienst is verleend.

De betalingstermijn is 1 maand.

12. Intellectueel eigendom

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van *OR Succes.nu*. Openbaarmaking kan daarom alleen gebeuren na verkregen toestemming van *OR Succes.nu*. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie voor zover passend binnen het doel van de opdracht. In geval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

13. Annulering door de klant

Als de klant de offerte of de opdrachtbevestiging heeft getekend, kan hij deze binnen twee weken kosteloos annuleren, tenzij de training binnen die termijn gepland is.

De onderstaande annuleringsregeling geldt voor alle opdrachten die bij *OR Succes.nu* geplaatst worden. Bij trainingsopdrachten geldt de regeling zowel voor de gehele training als ook voor vermindering van het overeengekomen aantal deelnemers. Wanneer een deelnemer verhinderd is, is het toegestaan dat de vrijgekomen plaats wordt ingenomen door een vervanger. In het schema staat aangegeven per annuleringstermijn welk percentage van het overeengekomen bedrag dient te worden betaald.

- 0 - 2 weken voor aanvang van de training in alle gevallen 100%
- 2 - 4 weken voor aanvang van de training in alle gevallen 75%
- 4 - 8 weken voor aanvang van de training in alle gevallen 50%
- 8 - 14 weken voor aanvang van de training in alle gevallen 25%

De percentages zijn van toepassing op de bruto kosten van het opgegeven, dan wel het minimum te berekenen, aantal deelnemers.

14. Overmacht: condities waaronder de cursus/training eventueel niet doorgaat

OR Succes.nu is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop *OR Succes.nu* geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor *OR Succes.nu* niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. *OR Succes.nu* heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat *OR Succes.nu* zijn verbintenis had moeten nakomen.

Voor zoveel *OR Succes.nu* ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is *OR Succes.nu* gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

15. Het in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van betrokken partijen mag tijdens de duur van de opdracht personeel van de wederpartijen in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, tenzij dit gebeurt in overleg met de wederpartij.

16. Klachtenregeling

OR Succes.nu vindt de tevredenheid van de opdrachtgevers zeer belangrijk. Het kan echter voorkomen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden door de opdrachtgever tekortkomingen worden geconstateerd. *OR Succes.nu* verzoekt in die situatie de opdrachtgever de klacht – van argumenten voorzien – binnen een termijn van maximaal twee weken na beëindiging van de opdracht, schriftelijk bij *OR Succes.nu* in te dienen. *OR Succes.nu* zorgt dat de klacht zo spoedig mogelijk behandeld wordt, en dat met de opdrachtgever overeenstemming bereikt wordt.

OR Succes.nu reageert binnen twee weken op de klacht. De klager krijgt binnen vier weken een besluit over de klacht, waarmee de klacht afgehandeld is. Mocht er toch langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan wordt klager hiervan binnen drie weken in kennis gesteld. Het uitstel wordt daarbij toegelicht. Klager ontvangt daarbij een indicatie wanneer *OR Succes.nu* verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Wanneer klager het niet eens is met de beslissing van *OR Succes.nu*, dan kan hij in beroep gaan bij mr. dr. Kees Blankman. Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor *OR Succes.nu* bindend. Eventuele consequenties worden door *OR Succes.nu* snel afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en twee jaar bewaard.
De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Houten, 9 januari 2018