

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Toepasselijkheid

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van, opdrachten aan en overeenkomsten met betrekking tot het verlenen van diensten tussen DJK Coaching en een opdrachtgever.
- b. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend rechtsgeldig indien en voor zover DJK Coaching die afwijkingen schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.

Artikel 2 Definities

In deze Algemene Voorwaarden gelden de volgende definities:

DJK Coaching, gevestigd te Kampen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Oost Nederland onder dossiernummer 08170472.

- a. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Onder een opdrachtgever wordt in dit verband ook verstaan een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, maar als particulier of cliënt van een uitkerende instantie van de dienstverlening van DJK Coaching gebruik maakt
- b. **Opdracht:** de overeenkomst tussen DJK Coaching en de opdrachtgever op grond waarvan door DJK Coaching dienstverlenende activiteiten worden verricht tegen betaling van het opdrachttarief door de opdrachtgever.
- c. **Opdrachtstarief:** het tarief dat DJK Coaching aan opdrachtgever in rekening brengt per opdracht en/of per uur, zoals overeengekomen en eventueel nadien aangepast conform opdracht en voorwaarden.

Artikel 3 Vertrouwelijkheid, zorgvuldigheid, onpartijdigheid, onafhankelijkheid

- a. DJK Coaching zal alle in het kader van de opdracht de aan haar verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen en daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.
- b. DJK Coaching zal zich ten opzichte van de opdrachtgever onpartijdig opstellen. De particuliere opdrachtgever wordt behandeld zonder aanzien des persoons.

- c. DJK Coaching onthoudt zich van alles dat in enigerlei opzicht het aanzien van haar bedrijf kan schaden en zal die handelingen verrichten c.q. achterwege laten die in het algemeen van een goede beroepsbeoefenaar verwacht mogen worden.
- d. DJK Coaching zal vermijden, dat in de relatie met de opdrachtgever andere belangen dan die van de uitvoering van de opdracht zelf een rol zullen spelen, ten einde de onafhankelijke positie te kunnen waarborgen. DJK Coaching aanvaardt geen opdrachten die in strijd zijn met haar beroepsethiek.
- e. De opdrachtgever wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de werkzaamheden.
- f. DJK Coaching streeft er naar dat haar oordeel die waarde wordt toegekend die op grond van de verrichte werkzaamheden en haar deskundigheid gerechtvaardigd is.
- g. De informatie, verstrekt door de opdrachtgever, wordt als vertrouwelijk behandeld en geheim gehouden. DJK Coaching is ermeê bekend dat de door de opdrachtgever verstrekte gegevens persoonsgegevens zijn in de wet van de Wet Persoonsregistratie (WPR). Deze gegevens zullen worden behandeld met inachtneming van de bepalingen gesteld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WPR), respectievelijk de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI).
- h. DJK Coaching behandelt alle informatie over individuele cliënten die zij ten behoeve van de uitvoering van een met opdrachtgever gesloten contract verkrijgt vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt.
- i. Van bovengenoemde informatie wordt uitsluitend gebruik gemaakt voor zover een goede uitvoering van de werkzaamheden dat vereist en voor zover het gebruik daarvan niet uitdrukkelijk ontzegd is. De door DJK Coaching aangelegde dossiers worden door haar gedurende tenminste vijf jaar na beëindiging van de opdracht bewaard.
- j. DJK Coaching zal bij beëindiging van de opdracht of overeenkomst alle tot de persoon van de cliënt te herleiden gegevens, data en/of resultaten bij beëindiging ter beschikking stellen van de opdrachtgever (uitkerende instantie).
- k. DJK Coaching draagt er zorg voor dat de geheimhoudingsplicht door haar personeel en door haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden wordt nageleefd.

- l. De deelname van een medewerker van de opdrachtgever aan de opdracht uitgevoerd door DJK Coaching zal door de opdrachtgever niet worden aangemerkt als blijk van onvoldoende functioneren, noch als instemming met her- of uitplaatsing of beëindiging van de arbeidsovereenkomst of van een erkenning van de noodzaak daartoe.
- m. DJK Coaching onthoudt zich van welke vorm van discriminatie dan ook, tenzij er sprake is van een objectief te rechtvaardigen onderscheid.
- n. DJK Coaching houdt zich aan de bepalingen in het privacyreglement zolang dit met inachtneming van wat is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens blijft gelden.

Artikel 4 Uitvoering van de opdracht

- a. De werkzaamheden worden zo zorgvuldig mogelijk, naar beste inzicht en vermogen en in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd.
- b. De opdrachtgever is gehouden aan DJK Coaching tijdig alle informatie te verstrekken die benodigd is voor de goede uitvoering van de opdracht. Het niet tijdig verstrekken geeft DJK Coaching het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- c. Indien en voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft DJK Coaching het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- d. DJK Coaching is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat DJK Coaching is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
- e. DJK Coaching zal naar beste vermogen trachten het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd te bereiken, zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen.

Artikel 5 Offertes

- a. Alle offertes van DJK Coaching zijn vrijblijvend. Aan de offerte en het daarin genoemde opdrachttarief kan een geldigheidsduur worden verbonden.
- b. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief B.T.W., tenzij anders aangegeven.

Artikel 6 Duur van de opdracht

- a. De opdracht komt tot stand door aanvaarding van DJK Coaching. DJK Coaching zendt aan de opdrachtgever een opdrachtbevestiging die voor akkoord getekend aan DJK Coaching geretourneerd moet worden.
- b. DJK Coaching is bevoegd haar activiteiten op te schorten totdat zij deze retour heeft ontvangen.
- c. De opdrachtgever kan de opdracht voor bepaalde tijd niet tussentijds opzeggen.
- d. Tenzij er sprake is van gewichtige omstandigheden, waaronder ook omstandigheden genoemd in artikel 4b. kan DJK Coaching een opdracht voor bepaalde tijd niet tussentijds opzeggen.
- e. De opdracht voor onbepaalde tijd kan worden opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Tenzij anders overeengekomen bedraagt de opzegtermijn 3 maanden en dient opzegging schriftelijk en met redenen omkleed plaats te vinden tegen het einde van de kalendermaand.
- f. In geval van tussentijdse opzegging heeft DJK Coaching naast vergoeding van gemaakte kosten recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het opdrachttarief, met inachtneming van de reeds verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft en de grond van opzegging.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

- a. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht dienovereenkomstig aanpassen.
- b. Indien partijen overeenkomen dat de opdracht wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. DJK Coaching zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- c. Indien wijziging of aanvulling op de opdracht financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal DJK Coaching de opdrachtgever hier van tevoren over inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal DJK Coaching daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de opdracht een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

- d. In afwijking van lid c zal DJK Coaching geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 8 Intellectuele eigendom

- a. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden, behoudt DJK Coaching zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- b. Alle door DJK Coaching verstrekte stukken, zoals rapporten, stukken betrekking hebbende op de begeleiding, schema's, teksten enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van DJK Coaching worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- c. DJK Coaching behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9 Ontbinding van de opdracht

- a. De vorderingen van DJK Coaching op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
- indien na het sluiten van de overeenkomst aan DJK Coaching ter kennis gekomen omstandigheden DJK Coaching goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien DJK Coaching de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
- b. In de hierboven genoemd gevallen is DJK Coaching bevoegd de verdere uitvoering van de opdracht op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeengekomen opdracht over te gaan, een en ander onverminderd het recht van DJK Coaching schadevergoeding te vorderen.
- c. De particuliere opdrachtgever kan de overeenkomst met DJK Coaching op elk tijdstip stopzetten. Hij/zij dient daartoe een schriftelijk verzoek in te dienen.

Artikel 10 Gebreken: klachttermijnen

- a. Iedere belanghebbende binnen een door DJK Coaching uit te voeren diensten heeft het recht om een klacht in te dienen.
- b. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever c.q. belanghebbende binnen acht dagen, doch uiterlijk binnen dertig na voltooiing van de opdracht of overeenkomst mondeling, maar bij voorkeur schriftelijk te worden gemeld aan de directeur van DJK Coaching. Na deze termijn wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- c. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste: naam en adres van de melder, de datum van de melding, een omschrijving van de klacht (de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt).
- d. Na ontvangst van de klacht zendt de directeur binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- e. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- f. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan dertig dagen na voltooiing van de opdracht of overeenkomst voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- g. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
- h. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directeur van DJK Coaching. De directeur handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.
- i. De directeur stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
- j. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- k. Indien een klacht gegrond is zal DJK Coaching de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt.

- i. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal DJK Coaching slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14.

Artikel 11 Opdrachttarief

- a. De overeengekomen opdrachttarieven zijn bindend.
- b. De opdrachtbevestiging of overeenkomst vermeldt het tarief van DJK Coaching per opdracht en/of per uur. Tevens wordt vermeld de wijze van betaling en of voorschot facturen en tussentijdse facturen worden verzonden. Het opdrachttarief is immer exclusief BTW, tenzij anders is overeengekomen.
- c. Het in rekening gebrachte opdrachttarief is in overeenstemming met de verrichte diensten en aanvaarde verantwoordelijkheden en wordt in principe gevormd door de factoren arbeid en kosten.
- d. Indien het opdrachttarief in een vast bedrag wordt uitgedrukt, ontvangt DJK Coaching bij aanvang van de werkzaamheden 50%. Het resterende bedrag wordt na afloop van de werkzaamheden voldaan, tenzij vooraf door beide partijen anders wordt overeengekomen.
- e. In het vermelde opdrachttarief zijn in beginsel alle kosten voor de activiteiten van DJK Coaching inbegrepen, met uitzondering van kosten met betrekking tot scholing en training, testen, extra rapportages, reis-, verblijf-, en parkeerkosten, het inschakelen van derden, kosten van huur en/of inrichting van lokatie, en andere noodzakelijk kosten voortvloeiende uit de aard van de opdracht.
- f. Het opdrachttarief wordt, ter bescherming van de belangen van betrokkenen, niet afhankelijk gemaakt van de resultaten.
- g. Indien DJK Coaching met de opdrachtgever een vast opdrachttarief overeenkomt, is DJK Coaching niettemin gerechtigd tot verhoging van dit opdrachttarief. Mocht deze verhoging echter meer bedragen dan 10 % , dan heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- h. Indien het opdrachttarief in een vast bedrag wordt uitgedrukt, ontvangt DJK Coaching van particuliere deelnemers bij aanvang van de werkzaamheden het overeengekomen opdrachttarief.

Artikel 12 Betaling en incassokosten

- a. Betaling dient te geschieden 14 kalenderdagen na factuurdatum.

- i. Na het verstrijken van de in gebreke stelling genoemde termijn is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd over het openstaande bedrag van 3 % per kalendermaand, een gedeelte van een kalendermaand voor een volle gerekend.
- j. De in het bezit zijnde doordrukken of kopieën van de door haar verzonden factuur geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid.
- k. Reclames omtrent enige factuur moeten binnen 8 kalenderdagen na de dag van verzending van de factuur schriftelijk bij DJK Coaching zijn ingediend. De bewijslast betreffende de tijdige indiening van de reclame berust bij de opdrachtgever, waarbij de datum van het poststempel van de brief bepalend is. Na deze termijn wordt de klacht niet meer in behandeling genomen en heeft de opdrachtgever zijn recht op reclame verwerkt. Reclame doet niet af aan de betalingsverplichting en mag derhalve niet tot opschorting van de betaling leiden.
- l. In geval van niet tijdige betaling door de opdrachtgever is DJK Coaching gerechtigd haar verplichtingen uit hoofde van de opdracht op te schorten.
- m. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
- n. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- o. Alle kosten van inning, daaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte – door wie ook verleend – komen geheel voor rekening van de opdrachtgever. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke kosten worden gefixeerd op 15 % van de verschuldigde hoofdsom, inclusief rente met een minimum van 120 euro per vordering.

Artikel 13 Annulering/beëindiging

- a. Annulering/beëindiging kan slechts schriftelijk plaatsvinden, waarbij de datum van het poststempel van de brief of de faxdatum bepalend is.
- b. In geval van annulering/beëindiging door de opdrachtgever van een met DJK Coaching gesloten overeenkomst langer dan vier doch korter dan acht weken voor de aanvangsdatum van uitvoering, is de opdrachtgever 50 % van de overeengekomen vergoeding verschuldigd,

- p. zonder dat in gebreke stelling nodig is. Indien annulering/ beëindiging plaatsvindt binnen 4 weken dan is opdrachtgever 90 % van de overeengekomen vergoeding aan DJK Coaching verschuldigd zonder dat in gebreke stelling nodig is.
- q. Indien de opdrachtgever langer dan acht weken voor uitvoering van de overeenkomst annuleert, dan is door de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd, met uitzondering van de tot dan toe gemaakte voorbereidingskosten en zonder dat in gebreke stelling noodzakelijk is.
- r. Bij groepsgewijze deelname is het mogelijk een oorspronkelijke deelnemer te laten vervangen door een collega. Hierover dient de opdrachtgever vooraf overleg te voeren met DJK Coaching.
- s. Individuele gesprekken zullen, wanneer deze korter dan 24 uur tevoren door de particuliere deelnemer worden afgezegd, aan betrokken deelnemer in rekening worden gebracht.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

- a. De aansprakelijkheid van DJK Coaching , voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
- b. Indien de verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van DJK Coaching beperkt tot het bedrag van het overeengekomen opdrachttarief, bij opdrachten met langere looptijd verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde gedeelte van het opdrachttarief.
- c. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van DJK Coaching of haar leidinggevende ondergeschikten.
- d. DJK Coaching is niet aansprakelijk voor en de opdrachtgever vrijwaart DJK Coaching te allen tijde tegen eventuele aanspraken van medewerkers van DJK Coaching of derden jegens DJK Coaching die direct of indirect samenhangen met de uitvoering van de opdracht.

Artikel 15 Overmacht

- a. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van DJK Coaching opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door DJK Coaching niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dit geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- b. Indien DJK Coaching bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 16 Geschilbeslechting

- a. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen opdrachtgever en DJK Coaching , in geval de rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de rechtbank te Zwolle.
- b. DJK Coaching blijft echter bevoegd de opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijk internationale verdrag bevoegde rechter.
- c. De particuliere opdrachtgever heeft het recht gedurende een maand nadat DJK Coaching zich schriftelijk op deze bepaling heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.

Kampen, 29 juli 2008

Bijgewerkt 26 oktober 2009

K.M. Bos