



Algemene voorwaarden Bestuursadvies, Training, Coaching, Toezicht & Interim

0.1 Algemene voorwaarden bij de uitvoering van diensten in het kader van Bestuursadvies, Training, Coaching, Toezicht & Interim.

0.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen **KOENDESNOO**, hierna te noemen 'opdrachtnemer', en een opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

0.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om diensten op het gebied van bestuursadvies, training, coaching, toezicht, interim of aanverwante werkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten diensten.

1.2 Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.

1.3 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van de opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) verrichten van diensten op het gebied van bestuursadvies, training, coaching of aanverwante werkzaamheden.

1.4 Opdrachtnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als partij de diensten op het gebied van bestuursadvies, training, coaching of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden en daartoe een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht.

1.5 Coach: de natuurlijke persoon die de opdracht als bedoeld in 1.1 uitvoert.

1.6 Coachee/Cliënt: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van bestuursadvies, training, coaching of aanverwante werkzaamheden.

1.6 Partijen: de opdrachtgever en de opdrachtnemer.

2 Algemeen

2.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door de opdrachtnemer.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor de opdrachtnemer werkzaam zijn.

2.3 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachtuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens de opdrachtnemer te zijn.

2.4 De algemene voorwaarden worden (per email) aan de opdrachtgever/coachee uitgereikt voorafgaand aan het eerste consult. De opdrachtgever/coachee gaat stilzwijgend en onverkort akkoord met de voorwaarden op het moment dat de opdrachtgever/coachee hierover geen melding maakt voor of aan het begin van het consult. Deze voorwaarden gelden ook voor alle volgende consults.

2.5 In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij de opdrachtnemer.

3 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

3.1 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van de opdrachtnemer en op alle overeenkomsten tot bestuursadvies, training, coaching of aanverwante werkzaamheden strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met inbegrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

3.2 De opdrachtnemer is lid van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. De opdrachtgever verklaart de uit de gedragscode van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen voor de opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen respecteren. De (volledige) gedragscodes worden op verzoek toegezonden.

3.3 Opdrachtnemer is geen lid van de Raad voor Interim Management of de Raad van Organisatieadviesbureaus, maar verklaart de uit de gedragscodes van deze organisaties voor hun leden voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen volgen en naleven. De (volledige) gedragscodes worden op verzoek toegezonden.

3.4 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

3.5 Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.

3.6 De opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen en volgt daarbij de aanbevelingen van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen voor haar leden. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen

hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

4 Uitgangspunten

4.1 De opdrachtnemer staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.

4.2 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met de opdrachtnemer over de concurrentie van andere adviseurs, consultants, trainers, coaches of bureaus, de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.

4.3 De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.

4.4 De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.

4.5 De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

5 Totstandkoming overeenkomst van opdracht

5.1 De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer zijn ontvangen.

5.2 De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer die daar waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:

- een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht;
- het beoogde doel van de opdracht;
- de natuurlijke persoon of (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft;
- wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werkwijzen;
- de beperkingen van de opdrachttuitvoering;
- de keuze van de door de opdrachtnemer in te zetten opdrachttuitvoerders alsmede de aanwijzing van contactpersonen;
- de procedure(s) voor de beheersing van het advies-, trainings- of coachproces;
- de instanties, groepen of personen aan wie voorafgaand, tijdens en na de opdracht informatie dient te worden verschaft;
- een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie;
- de bepaling van de persoon of personen aan wie de opdrachtnemer adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht;

- een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden;
- de honoreringsgrondslag en de wijze van facturering;
- de handelwijze bij inschakeling van derden en de facturering daarvan;
- de nabespreking en evaluatie van de opdracht;
- de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

6 Ter beschikkingstelling van informatie, begeleiding en werkruimte door opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan de opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan de opdrachtnemer worden verstrekt.

6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft de opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3 Opdrachtgever is gehouden de opdrachtnemer onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

6.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan de opdrachtnemer verstrekte gegevens en informatie.

6.5 Als de opdrachtnemer daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever ter begeleiding van de opdracht kosteloos medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever ter beschikking, die bij de werkzaamheden van de opdrachtnemer betrokken (zullen) zijn.

6.6 Als de opdrachtnemer daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer kosteloos een eigen werkruimte en faciliteiten die overigens nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

7 Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever/coachee

7.1 De opdrachtgever/coachee is, ingeval de opdracht enige vorm van bio-energetisch lichaamswerk of shiatsu therapie omvat, verantwoordelijk voor het aan opdrachtnemer voor aanvang van het consult doorgeven van belangrijke informatie met betrekking tot de eigen gezondheid, zoals: (de aanloop tot) een zwangerschap, koorts, griep, besmettelijke ziekte, behandeling van arts, specialist of therapeut, medicatie, hernia, infectie, kanker, breuken, kneuzingen, auto-immuunziekte, whiplash, ME, MS, ALS of een andere ernstige ziekte. Ook veranderingen in de gezondheidstoestand tijdens het begeleidingstraject dienen te worden vermeld.

7.2 De opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade of letsel voortvloeiende uit het verzwijgen van informatie zoals genoemd in artikel 7.1 of ander belangrijk informatieverzuim door de opdrachtgever/coachee.

7.3 Bij twijfel over een bestaande aandoening of blessure kan de behandeling door de opdrachtnemer worden gestaakt en kan de opdrachtgever/coachee worden doorverwezen naar een arts of andere specialist. Vervolgbegeleiding daarna is eerst mogelijk zodra de behandelend arts of specialist hierin toestemt.

7.4 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de begeleiding te weigeren bij personen die onder invloed zijn van alcohol, medicijnen, geestverruimende middelen of anderszins aanleiding geven tot contra-indicatie.

8 Geheimhouding

8.1 De opdrachtnemer neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de opdrachtgever/coachee die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op de opdrachtnemer een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, de opdrachtnemer zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever/coachee de opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen is. De opdrachtnemer dient alle in het kader van de opdracht noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever/coachee.

8.2 Gesprekken, begeleiding, coaching en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen opdrachtnemer en opdrachtgever/coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten, tenzij de opdrachtgever/coachee hiervoor uitdrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming heeft gegeven. Indien met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever/coachee contact wordt opgenomen met derden, verwijzer of arts, zal enkel noodzakelijke informatie worden gedeeld.

8.3 Indien sprake is van enige vorm van (shiatsu)therapie, waarbij de coachee meer dan eenmaal wordt begeleid/behandeld, zal de opdrachtnemer van de betrokken coachee een dossier bijhouden. Naast de opdrachtnemer heeft slechts de betreffende coachee recht op inzage in dit dossier.

8.4 De opdrachtgever mag, zonder toestemming van de opdrachtnemer en de coachee, aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen, begeleiding of opinies van de opdrachtnemer, noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust.

9 Intellectueel eigendom

9.1 Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Testen, assessments, modellen, technieken, instrumenten, readers, oefenmateriaal, waaronder ook software en overige producten die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de

opdrachtnemer, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de opdrachtnemer onverminderd het bepaalde in 5.2.

9.2 Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever/coachee ter kennis van derden wordt gebracht.

9.3 De opdrachtgever/coachee heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn/haar eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht en met schriftelijke instemming van de opdrachtnemer. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, blijft het voorgaande van toepassing.

10 Uitvoering van de opdracht

10.1 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens de opdrachtnemer.

10.2 De verplichting als bedoeld in 10.1 heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij de opdrachtnemer en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat, indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vaststelbaar is (resultaatverplichting). Indien de schriftelijke resultaatverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van de opdrachtnemer. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van de opdrachtnemer om niet wordt bereikt.

10.3 De opdrachtnemer kan na overleg met de opdrachtgever/coachee één of meer opdrachttuitvoerders vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van opdrachttuitvoerders kan ook op verzoek van de opdrachtgever/coachee in overleg met de opdrachtnemer plaatsvinden.

10.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door de opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

10.5 De opdrachtgever/coachee aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende diensten uit te breiden of te wijzigen.

10.6 Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever/coachee, dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien opdrachtgever na daartoe schriftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en

zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever/coachee gehouden te zijn.

11 Duur en afsluiting van de opdracht

11.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van de opdrachtnemer worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die de opdrachtnemer verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. De opdrachtnemer kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen.

11.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. De opdrachtgever dient de opdrachtnemer hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

12.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. De opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd. De opdrachtnemer behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

12.2 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

13 Honorarium

13.1 Indien voor de te verrichten diensten vormen van honorariumberekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, dient daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. De opdrachtnemer dient zich er dan van te vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever/coachee is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.

13.2 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reisen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die de opdrachtnemer noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, wordt doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

13.3 Het honorarium van de opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de advies-, trainings- of coachwerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en de opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

13.4 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van de opdrachtnemer, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

14 Betalingsvoorwaarden

14.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan dertig dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door de opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

14.2 Indien de opdrachtgever niet binnen dertig dagen na factuurdatum heeft betaald, is de opdrachtnemer gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van de opdrachtnemer, vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.

14.3 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die de opdrachtnemer maakt als gevolg van de nietnakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.

14.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van de opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is de opdrachtnemer gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door de opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is de opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan de opdrachtnemer uit welke hoofde ook verschuldigd is direct opeisbaar.

14.5 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de diensten ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

15 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

15.1 Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, dan in overleg met de wederpartij.

16 Advies bij essentiële vragen van professionele aard

16.1 Indien de opdrachtgever/coachee tijdens de opdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en de opdrachtnemer daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever/coachee vrij een beroep te doen op de Ethische Code van Phoenix Opleidingen, om zijn/haar probleem aan te horen en de situatie vakmatig te laten verduidelijken (counseling). Evenzo staat het de opdrachtnemer vrij om de Ethische Code van Phoenix Opleidingen in te schakelen om over een probleem van professionele aard gerezen in de uitvoering van een opdracht te adviseren.

16.2 De kosten van inschakeling van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen komen in het geval van counseling voor rekening van de partij die de vertrouwenscommissie inschakelt.

17 Aansprakelijkheid

17.1 De opdrachtnemer zal zich ten zeerste inspannen de opdracht met zorg en naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. De dienstverlening voldoet in alle gevallen aan de eisen van de door de opdrachtnemer behaalde (beroeps)opleiding(en). De opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door de opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

Opdrachtnemer geeft geen garantie op haar diensten en is niet aansprakelijk voor het uitblijven van het beoogde effect tijdens of na een advies- trainings- of coachtraject.

17.2 De opdrachtnemer draagt generlei aansprakelijkheid voor enig (letsel)schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, noch voor indirecte schade geleden door opdrachtgever/coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, ziekte of arbeidsongeschiktheid en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie, anders dan ten gevolge van eigen opzet of grove schuld, door opdrachtgever/coachee te bewijzen, en dan nog slechts tot een maximum van het bedrag door de assuradeuren van de opdrachtnemer wordt uitbetaald, dan wel tot het bedrag dat de opdrachtnemer ter zake daadwerkelijk op derden kan verhalen. Indien de assuradeur van de opdrachtnemer niet uitkeert is de aansprakelijkheid

beperkt tot het bedrag dat voor de afzonderlijke advies, trainings of coachingsessie in rekening is gebracht.

17.3 De opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, specialisten, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever/coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derde(n) zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derde(n) te verhalen.

17.4 De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door de opdrachtgever/coachee geleden schade, van welke aard ook, indien opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn opdracht is uitgegaan van door opdrachtgever/coachee verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zoals vermeld in artikel 7 'Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever/coachee', tenzij deze onjuistheid of onzorgvuldigheid voor opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

17.5 De opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen adviseur, trainers, coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van opdrachtgever/coachee, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van opdrachtgever/coachee beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de opdrachtgever/coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien opdrachtgever/coachee enig letsel zou oplopen, is opdrachtnemer cq door hem in te schakelen adviseurs, trainers, coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.

17.6 De opdrachtgever/coachee vrijwaart de opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer samenhangen, tenzij het aanspraken betreft ten gevolge van ernstige tekortkomingen van de opdrachtnemer.

17.7 De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat de opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden of, indien de schade te relateren is aan een specifieke begeleidingssessie, tot het bepaalde in artikel 17.2.

17.8 De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen van de opdrachtgever/coachee in aanloop naar/tijdens/na afloop van de uitvoering van de opdracht.

17.9 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever/coachee in hier bedoelde zin dienen onverwijld, doch uiterlijk binnen twee maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever/coachee zijn/haar rechten heeft verwerkt.

17.10 Schade welke door de opdrachtgever/coachee veroorzaakt is aan have en goed, welke beschikbaar zijn gesteld door de opdrachtnemer of welke door de opdrachtnemer is gehuurd of gekocht zullen voor rekening zijn van de veroorzaker.

18 Toepasselijk recht

18.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever/coachee en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

19 Klachten en geschillen

19.1 Er is sprake van een klacht of geschil indien één van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij stelt.

19.2 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen dertig dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever/coachee klaagt, dan wel, indien opdrachtgever/coachee aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan de opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken. Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever jegens opdrachtnemer niet op, tenzij en voor zover de opdrachtnemer aan opdrachtgever/coachee te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

19.3 Een klacht bij opdrachtnemer kenbaar gemaakt conform artikel 19.2 dient door opdrachtnemer binnen twee weken na ontvangst van een antwoord met zienswijze te worden voorzien. Opdrachtnemer verklaart de klacht gegrond dan wel ongegrond en beargumenteert zijn standpunt.

19.4 In geval van een gegronde klacht heeft de 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.

19.5 Indien er sprake is van een geschil tussen partijen, bijvoorbeeld over de beoordeling of de afhandeling van een klacht als bedoeld in artikel 19.3 en 19.4, kan een beroep worden gedaan op de Klachtencommissie van de [Ethische Code van Phoenix Opleidingen](#). Aan deze Klachtencommissie kan worden gevraagd om te assisteren bij het tot stand brengen van een regeling van het geschil. De tussenkomst van de leden van de Klachtencommissie geschiedt zonder last of ruggenspraak. De besluitvorming ligt evenwel in handen van partijen.

19.6 Een aanvraag tot inschakeling van een Klachtencommissie van de [Ethische Code van Phoenix Opleidingen](#) dient door één der partijen onverwijld schriftelijk bij de andere partij kenbaar te worden gemaakt.

19.7 De toerekening van de kosten van inschakeling van een Klachtencommissie aan partijen wordt geregardeerd in de klachtenregeling van de [Ethische Code van Phoenix Opleidingen](#).

19.8 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen, ingeval tussenkomst van

de Klachtencommissie van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen niet tot beëindiging van het geschil en wederzijdse finale kwijting hebben geleid, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of, indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan één of meer mediators.

19.9 Partijen zullen eerst een beroep op de het Nederlands Arbitrage Instituut of enig rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten en, ingeval dat niet tot beëindiging van het geschil heeft geleid, het geschil aan de Klachtencommissie van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen is voorgelegd.

20 Tuchtrect

20.1 De opdrachtnemer is lid van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen en houdt zich aan de professionele gedragsregels van deze vakorganisatie. Indien de opdrachtgever/coachee van mening is dat de opdrachtnemer de professionele gedragsregels van deze vakorganisaties niet naleeft, dan dient de opdrachtgever/coachee zijn klacht conform het bepaalde in artikel 19 kenbaar te maken aan de opdrachtnemer.

21 Slotbepaling

21.1 Deze Algemene Voorwaarden voor Bestuursadvies, Training, Coaching, Toezicht & Interim zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 70882061.

21.2 Deze Algemene Voorwaarden voor Bestuursadvies, Training, Coaching, Toezicht & Interim vervangen eerdere voorwaarden, treden per 1 januari 2020 in werking en zijn van toepassing op alle organisatie-adviesopdrachten die vanaf die datum zijn aangevangen.