
Algemene Voorwaarden

Begrippen

1. *Coachee: de persoon of groep (personen) die wordt begeleid door Ssentia Ontwikkeling*
2. *Ssentia Ontwikkeling: opdrachtnemer*

1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor individuele coaching, voor persoonlijke begeleiding, voor teambuilding, voor facilitering van teamsessies en voor organisatieadvies, tussen Ssentia Ontwikkeling en opdrachtgever en/of coachees, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Grondslag offertes

Offertes van Ssentia Ontwikkeling zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever of coachee is verstrekt. De opdrachtgever of coachee staat/staan ervoor in, dat hij/zij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft/hebben verstrekt. Ssentia Ontwikkeling zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

3. Het betrekken van derden bij de opdrachtneming

Alle opdrachten worden uitgevoerd door een adviesteam of een coach, al naar gelang van toepassing, van Ssentia Ontwikkeling. Betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtneming door de opdrachtgever of coachee of door Ssentia Ontwikkeling geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

4. Personeel

4.1 Wijziging adviesteam of coach

Ssentia Ontwikkeling kan in overleg met de opdrachtgever of coachee de samenstelling van het adviesteam of de persoon van de coach wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten of coaching niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam of van de coach kan ook op verzoek van de opdrachtgever of coachee in overleg met Ssentia Ontwikkeling plaatsvinden.

4.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg met de wederpartij.

5. Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, (reis- en)¹ verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn

¹ Reiskosten kunnen iom de opdrachtgever worden gedeclareerd

inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Voor opdrachten die tijdens hun verloop over de jaarwisseling heen gaan, kan een verhoging van het tarief worden toegepast met de CBS index voor de geldontwaarding.

6. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 5. genoemd worden maandelijks door middel van een factuur met specificatie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 15 dagen na facturatiedatum. Een deel van het honorarium en de kosten kunnen ten tijde van het moment van opdracht in rekening gebracht worden, voor zover vermeld in de offerte. In geval de opdrachtgever na 30 dagen na de facturatiedatum niet of niet volledig betaald heeft, dan is de opdrachtgever in gebreke, zonder dat ingebrekestelling is vereist, en wordt een rente in rekening gebracht. Deze rente is gelijk aan de discontorente plus 3%. Indien betaling vervolgens binnen redelijke termijn wederom achterwege blijft, kan Ssentia Ontwikkeling met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever of coachee in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, dan zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

7. Wijziging van de opdracht c-q. meerwerk

De opdrachtgever of coachee aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever of coachee, zal Ssentia Ontwikkeling de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever of coachee worden bevestigd.

8. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam of de coach worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Ssentia Ontwikkeling verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Ssentia Ontwikkeling kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever of coachee is goedgekeurd. Binnen een redelijke termijn na dagtekening van de eindafrekening dient de opdrachtgever of coachee het bureau hierover te berichten. Indien de opdrachtgever of coachee niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Indien de opdrachtgever of coachee een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Ssentia Ontwikkeling, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever of coachee.

9. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever of coachee, heeft Ssentia Ontwikkeling vanwege het

ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. Ssentia Ontwikkeling mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Ssentia Ontwikkeling behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever of coachee onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld, voor zover nog niet gebeurd. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance 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 onder voorbehoud van rechten.

9.1 Annulerings- en uitstel-regeling teamsessies en groeps-opleidingen

a. Annulering of uitstel besluit genomen in de periode vanaf 14 werkdagen vóór de geplande datum tot 7 werkdagen ervoor:

- i. 50% van de fee voor de coach/adviseur/docent is verschuldigd, ii. 100% van de kosten voor de geboekte ruimte(n) en apparatuur indien van toepassing, dus voor zover die kosten ook werkelijk gemaakt zijn.

b. Annulering of uitstel besluit genomen in de periode vanaf 7 werkdagen vóór de geplande datum tot op de dag zelf:

- i. 100% volledige fee voor de coach/adviseur/docent wordt doorbelast voor de ongebruikte gereserveerde tijd, en
- ii. 100% van de kosten voor de geboekte ruimte(n) en apparatuur indien van toepassing, dus voor zover die kosten ook werkelijk gemaakt zijn.

c. wijziging van het aantal deelnemers, die pas blijkt op de dag zelf:

- i. Indien het aantal deelnemers zakt beneden het voor die dag/dagen geldende minimum: zie punt b; indien niet anders in de specifieke offerte vermeld, is het minimum gelijk aan 4 deelnemers.
- ii. Indien het aantal deelnemers zakt maar niet beneden het minimum: geen extra kosten, maar ook geen recht op gratis plaatsen in een nieuwe dag/dagen, tenzij de niet opgedaagde personen alsnog inpasbaar zijn in al geplande andere dagen die nog niet tot aan hun maximum vol zitten;
- iii. Indien het aantal deelnemers blijkt te stijgen boven het voor die dag/dagen geldende maximum: de teveel aanwezige mensen wordt gevraagd zich terug te trekken. Voor die mensen is er geen recht op een gratis nieuwe dag/dagen, tenzij de teveel opgedaagde personen nog inpasbaar zijn in al geplande extra dagen van dezelfde training die nog niet tot aan hun maximum vol zitten. Indien niet anders in de specifieke offerte vermeld, is het maximum gelijk aan 12 deelnemers.

9.2 Annulerings- en uitstel-regeling individuele coaching Annulering/uitstel besluit genomen binnen 48 uur vòór de geplande afspraak :

- a. 100% volledige fee wordt gerekend voor de ongebruikte gereserveerde tijd, en
- b. alle ruimte-, apparatuur- en arrangements-kosten voorzover gemaakt; Deze fee en kosten zijn ook verschuldigd indien er niet geannuleerd wordt maar de dag/dagen uitgesteld worden naar andere data.

10. Vertrouwenscommissie en klachtencommissie

Indien de opdrachtgever of coachee tijdens de opdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en Ssentia Ontwikkeling daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever of coachee vrij een beroep te doen op de Vertrouwenscommissie van de Ooa of de Klachtencommissie van de beroepsgroep om zijn probleem aan te horen en de situatie vakmatig te verduidelijken. Evenzo staat het Ssentia Ontwikkeling vrij om de Vertrouwenscommissie van de Ooa of de Klachtencommissie van de beroepsgroep in te schakelen om over een probleem van professionele aard, gerezen in de uitvoering van een opdracht, te adviseren.

11. Intellectuele eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies, de begeleiding of het onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Ssentia Ontwikkeling. Openbaarmaking kan daarom alleen geschieden na verkregen toestemming van Ssentia Ontwikkeling. De opdrachtgever of coachee heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie of voor zichzelf, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

12. Vertrouwelijkheid

Ssentia Ontwikkeling is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever en van de coachee ten opzichte van derden. Ssentia Ontwikkeling zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever en coachee. De opdrachtgever en coachee zullen zonder toestemming van Ssentia Ontwikkeling aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen. Ssentia Ontwikkeling is eveneens verplicht tot geheimhouding tegenover de opdrachtgever van alle informatie en gegevens van de coachee in die gevallen waarin de opdrachtgever en de coachee niet dezelfde rechtspersoon zijn.

13. Aansprakelijkheid

Ssentia Ontwikkeling is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van grove schuld bij het niet in acht nemen door Ssentia Ontwikkeling van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen en het doen van begeleiding in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Ssentia Ontwikkeling 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. Eventuele aansprakelijkheid van de opdrachtgever of coachee in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever of coachee zijn rechten heeft verloren.

14. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

15. Gedragscodes

Ssentia Ontwikkeling houdt zich aan de professionele gedragsregels van de Orde van Organisatiekundigen en Adviseurs Ooa en aan de Ethische Code en Klachtenprocedure van de beroepsgroep.