

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Toepasselijkheid:

Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tot het verlenen van diensten tussen RWZ voor Coaching en Training, hierna te noemen: RWZ en een cliënt (waaronder tevens wordt verstaan een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf), waarop RWZ deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Artikel 2. Onpartijdigheid:

RWZ zal zich ten opzichte van de cliënt onpartijdig opstellen. De particuliere cliënt wordt behandeld zonder aanzien des persoons.

Artikel 3. Onafhankelijkheid:

3.1. De coaching door RWZ maakt geen inbreuk op de integriteit van de particuliere cliënt en is er op gericht deze zo snel mogelijk onafhankelijk te maken of te houden. De cliënt draagt een eigen verantwoordelijkheid en er wordt rekening gehouden met diens levensbeschouwing.

3.2. Bij alle vormen van begeleiding wordt uitgegaan van het zelfhelend vermogen in personen.

3.3. De vrije keuze van de particuliere cliënt wordt geëerbiedigd. Er wordt door RWZ geen enkele poging ondernomen om een cliënt van een andere hulpverlener tot de hare te maken.

3.4. RWZ zal vermijden, dat in de relatie met de cliënt andere belangen dan die van de opdrachtuitvoering zelf een rol zullen spelen, ten einde de onafhankelijke positie te kunnen waarborgen. Nevenbelangen van morele, juridische en/of financieel-economische aard of anderszins, die voor het verloop van een voorzien adviesproces nadelig kunnen zijn, brengen de verplichting met zich mee om, of de betrokken opdracht te weigeren, of het mogelijk nevenbelang vóór het aanvaarden van de opdracht aan de cliënt voor te leggen.

Artikel 4. Zorgvuldigheid:

4.1. RWZ onthoudt zich van alles dat in enigerlei opzicht het aanzien van haar beroep kan schaden en zal die handelingen verrichten c.q. achterwege laten die in het algemeen van een goed beroepsbeoefenaar verwacht mogen worden.

4.2. De werkzaamheden worden zo zorgvuldig mogelijk en in overleg met de cliënt uitgevoerd.

4.3. De cliënt wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de werkzaamheden, opdat deze zich een beeld kan vormen van de werkzaamheden.

4.4. RWZ is bij de opdrachtuitvoering terughoudend en zorgvuldig met het geven van oordelen over personen. Dit oordeel is uitsluitend gerelateerd aan de functie die betrokkene uitoefent. Daarbij wordt een zorgvuldige afweging gemaakt van enerzijds het belang van het individu en anderzijds dat van de cliënt. De betrokken persoon wordt eerst over het oordeel inlicht, alvorens daarvan gebruik wordt gemaakt.

4.5. Indien de activiteiten (mede) ten doel hebben te komen tot een oordeel over de deelnemer(s) aan die activiteit, dan wordt een oordeel pas gegeven nadat de betrokkene expliciet daarover vooraf is geïnformeerd. Betrokkene zal kennis kunnen nemen van het oordeel, evenals van de gronden waarop dit oordeel is gebaseerd. Tevens wordt de betrokkene in de gelegenheid gesteld om met de beoordelaar en met degene aan wie wordt gerapporteerd over deze beoordeling van gedachten te wisselen.

4.6. RWZ maakt haar naam en verleende of te verlenen diensten slechts bekend op een wijze die met het aanzien en de waardigheid van het beroep strookt. Dit betekent onder meer dat de professionele kwalificaties slechts beschreven zullen worden op grond van de aanwezige kennis, ervaring en reputatie.

4.7. RWZ verplicht zich iedere cliënt in te lichten over zijn opvattingen met betrekking tot het adviseren in concurrentiegevoelige onderwerpen van gelijksoortige of concurrerende cliënten.

4.8. RWZ streeft er naar dat haar oordeel die waarde wordt toegekend die op grond van de verrichte werkzaamheden en haar deskundigheid gerechtvaardigd is.

4.9. RWZ aanvaardt geen opdrachten die in strijd zijn met haar beroepsethiek, komt haar afspraken zorgvuldig na en draagt zorg voor een goede bereikbaarheid.

4.10. Indien RWZ een opdracht of een verzoek tot begeleiding weigert, zal de reden hiervan aan betrokkene worden verteld.

Artikel 5. Geheimhouding:

5.1. RWZ houdt op door haar gekozen wijze documentatie van de door haar uitgevoerde werkzaamheden, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Zij overtuigt zich ervan dat daarvan geen misbruik kan worden gemaakt.

5.2. RWZ is tot geheimhouding verplicht tenzij ernstige misstanden tot spreken verplichten. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van de met de cliënt gesloten overeenkomst.

5.3. De informatie, verstrekt door de cliënt, wordt als vertrouwelijk behandeld en geheim gehouden. Van deze 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. Rapportage aan derden geschiedt slechts na toestemming van de cliënt.

5.4. De door RWZ aangelegde dossiers worden door haar gedurende ten minste vijf jaar na beëindiging van de overeenkomst bewaard.

Artikel 6. Kwaliteit:

6.1. RWZ verplicht zich kennis, vaardigheden en ervaring, zo goed mogelijk in te zetten. Elke cliënt zal de meest adequate behandeling worden gegeven.

6.2. Voor of bij de eerste consultatie wordt door RWZ aan de particuliere cliënt gedegen informatie verstrekt over de beroepsvereniging(en) waarvan RWZ lid is, de rechten en plichten van beide partijen, de vorm, de duur en inhoud van de begeleiding en de te verwachten kosten.

6.3. De begeleidingsactiviteiten worden regelmatig geëvalueerd. Er wordt een nazorgtermijn gehanteerd van in principe een jaar. Over de evaluatie worden met de betrokkene afspraken gemaakt.

6.4. De cliënt is gehouden, aan RWZ die informatie te verstrekken die benodigd is voor een verantwoorde begeleiding, de adviezen van RWZ in redelijkheid op te volgen en gemaakte afspraken na te komen.

6.5. Slechts die opdracht wordt aanvaard, ten aanzien waarvan RWZ de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers/experts kunnen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan de opdracht werken.

6.6. Geen opdracht wordt aanvaard, indien de strekking daarvan zo beperkt is, dat de cliënt hiervan geen effectieve hulp kan verwachten.

6.7. RWZ heeft het recht een overeenkomst te beëindigen zonder enige vergoeding van schade gehouden te zijn indien op grond van omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken een goede uitvoering van de overeenkomst wordt belemmerd.

Artikel 7. Resultaten/aansprakelijkheid/overmacht:

7.1. RWZ zal naar beste vermogen trachten het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd te bereiken, zonder echter dit resultaat als zodanig te garanderen. RWZ gaat hierbij uit van de medewerking van de cliënt als hierboven in artikel 6.4. omschreven.

7.2. De aansprakelijkheid van RWZ voor eventueel door de cliënt geleden schade is beperkt tot schade die het recht-

streekse en uitsluitende gevolg is van schuld van RWZ. Deze schade komt slechts voor vergoeding in aanmerking indien RWZ hiertegen verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn, tot maximaal het bedrag van de verzekeringsuitkering. Genoemde beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van RWZ of haar leidinggevende ondergeschikten.

7.3. De door RWZ te vergoeden schade zal worden gematigd indien het door de cliënt aan RWZ te betalen honorarium niet in verhouding staat tot de door de cliënt geleden schade.

7.4. Tekortkomingen van RWZ in de uitvoering van de overeenkomst worden beschouwd als overmacht en kunnen niet aan haar worden toegerekend, indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van RWZ opgeschort.

7.5. RWZ streeft naar een optimale vertrouwensrelatie met de cliënt.

7.6. Preventie en voorlichting over de relatie tussen de levensstijl, de problematiek en de achtergrond van de begeleiding nemen een belangrijke plaats in het begeleidingsproces.

7.7. De begeleiding is gericht op de groei en/of ontplooiing van de particuliere cliënt.

Artikel 8. Wilsovereenstemming:

8.1. Offertes van RWZ zijn vrijblijvend en daarin genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

8.2. Aan de cliënt wordt duidelijk gemaakt wat van RWZ in de specifieke opdrachtsituatie en in het dienstverleningsproces verwacht mag worden.

8.3. Alvorens de opdracht van de cliënt te aanvaarden wordt er voor gezorgd dat over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht een duidelijke, (schriftelijke) wilsovereenstemming bestaat tussen de (particuliere) cliënt en RWZ

8.4. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden kunnen) doen, dan wordt hierover overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

8.5. De particuliere cliënt kan de behandeling op elk tijdstip stop zetten.

Artikel 9. Honoraria:

9.1. RWZ zal aan cliënt een honorarium in rekening brengen dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. De bij de bepaling van het honorarium te hanteren grondslag wordt in principe gevormd door de aan de opdracht bestede arbeid en kosten.

9.2. RWZ bedingt noch aanvaardt vergoedingen - ook niet als neveninkomsten - waarvan de hoogte is afgeleid van de met de opdracht bereikte kostenbesparingen, winsttoename of welk ander resultaat ook. Opdrachten onder de conditie "geen verbetering, geen betaling" worden daardoor niet aanvaard.

9.3. De overeengekomen honoraria zijn bindend.

9.4. De kosten van trainingen en advieswerkzaamheden worden steeds berekend per dagdeel (ochtend, middag of avond). Dit bedrag is exclusief reis- en verblijfskosten en kan halfjaarlijks worden aangepast. Indien de aanpassing van het bedrag leidt tot een verhoging van het honorarium met meer dan 10% dan heeft de cliënt het recht de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. De ontbinding dient onverwijld na kennisgeving van de verhoging van het honorarium door de cliënt te geschieden. Voorbereidingskosten worden alleen in rekening gebracht indien dit met de cliënt is overeengekomen. Ook voor deze kosten geldt het eerder genoemde dagdeeltarief.

9.5. Indien het honorarium in een vast bedrag wordt uitgedrukt, ontvangt RWZ van particuliere cliënten na afloop van de sessie het overeengekomen honorarium.

9.7. Individuele consulten zullen, wanneer deze korter dan 48 uur tevoren door de cliënt worden afgezegd, aan de cliënt in rekening worden gebracht.

Artikel 10. Betaling/incassokosten:

10.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum door middel van wettig betaalmiddel ten kantore van RWZ of door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar de bankrekening van RWZ. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum, zonder dat betaling heeft plaatsgevonden, is de cliënt in verzuim; de cliënt is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente + 2%.

10.2. Indien de cliënt in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de cliënt. In ieder geval is de cliënt met betrekking tot het aan RWZ te betalen bedrag verschuldigd:

Indien RWZ aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, dan komen ook deze kosten voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 11. Annulering/beëindiging:

11.1. In geval van annulering/beëindiging door de cliënt van een met RWZ gesloten overeenkomst langer dan vier doch korter dan acht weken voor de datum dat met de uitvoering van de overeenkomst zal worden begonnen is de cliënt 15% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd. Indien de annulering/beëindiging plaatsvindt binnen 4 weken voor de datum waarop de uitvoering van de overeenkomst zou aanvangen is de cliënt 30% van de overeengekomen vergoeding aan RWZ verschuldigd.

11.2. Bij annulering/beëindiging door de cliënt van de met RWZ gesloten overeenkomst langer dan acht weken voor de datum van uitvoering van de overeenkomst zou aanvangen is door de cliënt geen vergoeding verschuldigd, met uitzondering van, indien dit met de cliënt is overeengekomen, gemaakte voorbereidingskosten.

11.3. Als datum van annulering/beëindiging, die slechts schriftelijk kan plaatsvinden, geldt de datum van het poststempel van de brief, de faxdatum of het e-mailbericht beëindiging aan RWZ wordt verteld.

11.4. Bij annulering/beëindiging van de deelname aan een training met open inschrijving kan de cliënt de oorspronkelijke deelnemer laten vervangen door een andere, uit de organisatie van de cliënt afkomstige, deelnemer. Dit geldt niet voor trainingen waaraan een intakegesprek vooraf gaat. Op annulering/beëindiging van deelname aan open trainingen is het gestelde in artikel 11 lid 1, 2, 3, van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

11.5. De vorderingen van RWZ de cliënt zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen: Indien na het sluiten van de overeenkomst aan PYRAMIDE omstandigheden ter kennis komen die RWZ de grond geven te vrezen dat de cliënt niet aan zijn verplichtingen zal voldoen; Bij faillissement, surséance van betaling, liquidatie van de cliënt, of onder curatele stellen van de particuliere cliënt; Indien de cliënt anderszins in verzuim is en niet voldoet aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst, welke niet-voldoening zodanig is, dat deze ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. In de genoemde gevallen, doch niet hiertoe beperkt, is RWZ bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onder behoudendheid van de cliënt de hierdoor door PYRAMIDE geleden schade te vergoeden.

Artikel 12. Personeel:

12.1. Het aanvaarden van een opdracht voor loopbaanbegeleiding door RWZ laat onverlet de tussen de cliënt en zijn werknemer bestaande arbeidsverhouding.

12.2. RWZ zal geen initiatief nemen om een werknemer van de cliënt aan te bieden bij haar in dienst te treden.

Artikel 13. Collegae:

13.1. RWZ streeft naar overleg en/of samenwerking met andere betrokken begeleiders, in algemene zin en ten behoeve van het welzijn van de cliënt.

13.2. Bij samenwerking terzake van een opdracht met collegae worden goede afspraken gemaakt over elkaars bijdragen en verantwoordelijkheden. Indien de omstandigheden tijdens het adviesproces hiertoe aanleiding geven, worden deze afspraken aangepast.

13.3. Indien er sprake is van begeleiding door meerdere personen/instanties dan zal gewaakt worden voor ongewenste doorkruisingen en/of overlappingsen in de begeleiding.

13.4. Indien redelijkerwijs verwacht mag worden dat een opdracht van de cliënt voor wie al een andere adviseur werkzaam is, zal leiden tot een conflict tussen beide adviesprocessen, zal RWZ zowel de cliënt als de collega/adviseur van de verwachting in kennis stellen. Ten aanzien van het al dan niet aanvaarden van de opdracht wordt het belang van de cliënt centraal gesteld.

Artikel 14. Klachten:

14.1. Eventuele klachten worden eerst aan RWZ kenbaar gemaakt. De cliënt zal, indien dit door RWZ wenselijk wordt geacht, meewerken aan bemiddeling door derden en eerst nadat bemiddeling is mislukt eventueel een klacht indienen bij de daartoe bevoegde instantie.

14.2. RWZ onderwerpt zich aan het tuchtrecht van de beroepsverenigingen waarbij zij is aangesloten.

Artikel 15. Geschilbeslechting:

In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal een geschil tussen de cliënt en RWZ, met inachtneming van het bepaalde in artikel 14 van deze voorwaarden, RWZ blijft echter bevoegd een geschil voor te leggen aan de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter. De particuliere cliënt heeft het recht gedurende een maand nadat RWZ 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.

Artikel 16. Algemeen:

16.1. Tenzij met de cliënt uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen rust op alle door RWZ verstrekte rapporten, syllabi, formulieren e.d. auteursrecht. Voor zover RWZ eigenaar is van industriële en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot genoemde stukken/gegevens blijft zij dat ook na het verstrekken daarvan aan de cliënt. Genoemde stukken/gegevens mogen door de cliënt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RWZ worden gekopieerd, aan derden worden getoond of ter beschikking gesteld, of op enig andere wijze dan voorzien in de overeenkomst worden gebruikt.

16.2. Op elke overeenkomst tussen RWZ en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.