

## **Algemene Voorwaarden**

Mijn naam is Rolien van Dijk, ik werk als zelfstandige professional als coach, moderator, adviseur en consultant onder de naam Rolien van Dijk. Ik wil kwaliteit leveren en betrouwbaar zijn. Ik zal mij houden aan eisen van zorgvuldigheid, rechtszekerheid, redelijkheid, betrouwbaarheid en kenbaarheid.

In het onderstaande concretiseer ik deze beginselen.

### **Artikel 1 Definitie**

Onder opdrachtgever wordt verstaan:  
Degene die aan Rolien van Dijk opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden alsmede degene aan wie Rolien van Dijk een aanbod tot het verrichten van werkzaamheden heeft gedaan.

Onder deelnemer wordt verstaan:  
Degenen die deelnemen aan trajecten die door Rolien van Dijk worden uitgevoerd. Soms vallen de opdrachtgever en de deelnemer samen, soms niet.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen Rolien van Dijk en opdrachtgever/deelnemer. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### **Artikel 3 Opdracht en offertes**

Rolien van Dijk verbindt zich ten behoeve van opdrachtgever tot het verrichten van diensten, zoals weergegeven in het aanbod of de offerte opgesteld door Rolien van Dijk. Vorm en inhoud van deze diensten zullen in onderling overleg worden vastgesteld en aan de hand van de ontwikkelingen zo nodig worden bijgesteld.

De overeenkomst tot het verrichten van diensten wordt geacht tot stand te zijn

gekomen, wanneer de desbetreffende opdracht van de opdrachtgever schriftelijk door deze is verstrekt aan Rolien van Dijk dan wel wanneer Rolien van Dijk in overleg met en met toestemming van de opdrachtgever met de dienstverlening een aanvang heeft gemaakt.

Rolien van Dijk ontvangt een honorarium zoals vastgelegd in het aanbod of offerte. Al mijn offertes hebben een geldigheidsduur van een maand na dagtekening. Rolien van Dijk is slechts aan de offerte gebonden indien de opdrachtgever deze schriftelijk binnen een maand en acht dagen na de dagtekening aanvaardt. Mijn facturen hebben een betalingstermijn van maximaal 3 weken na factuurdatum.

Indien ik gehouden ben om geld te restitueren aan de opdrachtgever, dan doe ik dat binnen een termijn van vier weken.

### **Artikel 4 Wijziging, opschorting en ontbinding.**

Indien in de acceptatie van een offerte een voorbehoud of wijzigingen ten opzichte van de offerte worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien Rolien van Dijk schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.

Behoudens in de gevallen waarin deze voorwaarden voorzien, is een opdrachtgever nimmer gerechtigd een eenmaal gesloten overeenkomst te

annuleren, tenzij Rolien van Dijk met annulering instemt.

Rolien van Dijk is gerechtigd, door een enkele schriftelijke mededeling, elke met een opdrachtgever gesloten overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever informatie heeft achtergehouden op basis waarvan Rolien van Dijk, indien zij met deze informatie bekend was geweest, de overeenkomst niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan of indien achteraf blijkt dat onjuiste informatie door een opdrachtgever werd verstrekt.

Indien door ziekte of enig andere overmachtssituatie Rolien van Dijk niet in staat is een training uit te voeren, hoop ik, in overleg met de opdrachtgever, de datum van de training te verplaatsen. Als dat niet lukt, dan zal ik zoeken naar een kwalitatief gelijkwaardige vervanger/ster uit mijn partnernetwerk. Alleen als de opdrachtgever daarmee instemt zal deze de vervanging verzorgen.

#### **Artikel 5 Annuleringsregeling.**

Indien er mijnerzijds omstandigheden zijn waardoor een bijeenkomst niet kan doorgaan, wordt aan de opdrachtgever een voorstel gedaan voor een nieuwe datum. Indien het bepalen van een nieuwe datum onmogelijk is, wordt er geen factuur gestuurd voor deze bijeenkomst.

Annuleringskosten gelden voor elke geplande bijeenkomst die geannuleerd wordt door de opdrachtgever conform de volgende staffel:

50% tot 1 week voor aanvang

75% tot 3 dagen voor aanvang

100% later dan 3 dagen voor aanvang.

Alle kosten en voorbereidingstijd die gemaakt zijn m.b.t. de ontwikkeling en de materialen voor het traject dienen

volledig te worden vergoed in het geval van een totale annulering.

#### **Artikel 6 Communicatie**

Gedurende de loop van een overeenkomst zullen de opdrachtgever en Rolien van Dijk regelmatig met elkaar overleggen over de stand van zaken, voortgang en alle andere zaken de opdracht betreffende.

Rolien van Dijk verplicht zich alle gegevens en inlichtingen te verstrekken die door of

namens de opdrachtgever noodzakelijk of gewenst wordt geacht ter uitvoering, ter toepassing en ter controle van het in deze overeenkomst overeen gekomen, doch met inachtneming van de privacy of vertrouwelijke informatie van betrokken partijen. Mocht een brief een langere verwerkingstijd vragen, dan zal ik de opdrachtgever binnen een week een bericht van ontvangst sturen en een indicatie geven wanneer deze een antwoord kan verwachten.

De opdrachtgever is verplicht op verzoek van Rolien van Dijk informatie te verstrekken over voortgang, administratie en andere zaken betreffende het traject. Vragen van administratieve aard zullen binnen een week beantwoord worden.

#### **Artikel 7 Uitvoering, rapportage en garantie**

Rolien van Dijk staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd. Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, heb ik regelmatig overleg en intervisie met peers over thema's en ervaringen uit ons vakgebied. Wij wisselen daarbij didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit. Alle trajecten worden in elk geval mondeling en meestal/liefst ook

schriftelijk geëvalueerd. In geval van (team)coaching waarbij de deelnemer en de opdrachtgever niet dezelfde persoon zijn, zal Rolien van Dijk de resultaten van de evaluaties van de deelnemers delen met de opdrachtgever met inachtneming van afspraken over privacy en vertrouwelijkheid. De evaluaties vormen een belangrijk onderdeel van mijn interne kwaliteitscontrole en ik ondernem actie indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven.

#### **Artikel 8 Materialen en bescheiden**

Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zal opdrachtgever in overleg met Rolien van Dijk materialen en/of bescheiden aan haar ter beschikking stellen. Het eigendomsrecht/copyright op trainingsmateriaal dat ik heb gemaakt blijft, tenzij anders bepaald, bij Rolien van Dijk

#### **Artikel 9 Klachtenregeling**

Ik hoop dat de opdrachtgever of de deelnemer nooit een klacht heeft over mijn werk. Mocht u als opdrachtgever of deelnemer wel een klacht hebben, laat het mij dan snel weten! [rolienvanrijckevorsel@gmail.com](mailto:rolienvanrijckevorsel@gmail.com) Dan krijgt u binnen een week, na ontvangst van uw klacht, een reactie van mijn kant. En binnen ten minste vier weken wordt de klacht behandeld. Mocht het niet binnen deze termijn afgehandeld kunnen worden, zal ik u daarvan in kennis stellen waarbij het uitstel wordt toegelicht binnen vier weken. Ik zal u ook een indicatie geven wanneer er wel

uitsluitseel gegeven kan worden. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op vertrouwelijkheid mijnerzijds.

Ik zal allereerst alle moeite doen om samen met u het probleem op te lossen. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan wordt de klachtencommissie ingeschakeld die bestaat uit Thelma Sweijen [www.thelmasweijen.nl](http://www.thelmasweijen.nl). Zij zal uw klacht eerlijk behandelen, alle betrokken partijen horen en een uitspraak doen.

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor Rolien van Dijk. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld. Klachten worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

#### **Artikel 10 Vertrouwelijkheid.**

Alle informatie die de klant verstrekt is wordt vertrouwelijk behandeld. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.

#### **Artikel 11 Inschrijving Kamer van Koophandel en BTW**

Rolien van Dijk staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer: 61960136. Mijn BTW-nummer is 176939246B02

**Artikel 12:** Rolien van Dijk heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven afgesloten voor al haar werk.