

# Paul Loomans

## De StressOntknoping

### Algemene Voorwaarden

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. opdrachtnemer : De StressOntknoping, bureau voor training en coaching op het gebied van Stresshantering en stresspreventie, verder genoemd als De StressOntknoping, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Amsterdam onder nr 34271016, gevestigd Oostelijke Handelskade 46 hs, 1019 BN Amsterdam.
- b. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met De StressOntknoping een overeenkomst aangaat, dan wel daartoe een offerte vraagt;
- c. de overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en De StressOntknoping tot stand gekomen overeenkomst betreffende de opdracht tot het uitvoeren van coaching, trainingen en workshops evenals andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering en interventies in de ruimste zin van het woord;
- d. open trainingen: trainingen en andere vormen van opleidingen waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven;
- e. incompany opdrachten: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen die door De StressOntknoping uitsluitend aan de opdrachtgever worden aangeboden.
- f. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en op alle door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomsten.
- g. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- h. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk hebben bevestigd door opdrachtnemer.
- i. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaardt.

#### Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk vermeld.

2. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever komt tot stand door de door opdrachtnemer en de opdrachtgever getekende schriftelijke opdrachtbevestiging, door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijving- of aanmeldingsformulier,

door emailbevestiging door opdrachtnemer van middels e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging.

3. Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien dit schriftelijk zijn bevestigd.

### **Artikel 3 Uitvoering en gedragsregels**

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

2. Vragen van de opdrachtgever met betrekking tot organisatorische, inhoudelijke of anderszins betreffende de uitvoering van de opdracht zoals overeengekomen worden binnen een termijn van één week schriftelijk, telefonisch of digitaal door opdrachtnemer beantwoord. Voor vragen die een langere verwerkingstijd nodig hebben wordt door opdrachtnemer aangegeven binnen welke termijn de opdrachtgever antwoord kan verwachten.

3. Opdrachtnemer huldigt en acht zich gebonden aan de volgende gedragsregels voor alle diensten die geleverd worden:

- A. opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van het beroep kan schaden;
- b. opdrachtnemer verricht slechts die werkzaamheden waarvoor de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering gedragen kan worden;
- c. opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie;
- d. opdrachtnemer draagt er zorg voor dat over de inhoud van de opdrachten een duidelijke wilsovereenstemming bestaat en blijft bestaan tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer;
- e. opdrachtnemer zal alles in het werk stellen om het volgens de wilsovereenstemming beoogde resultaat te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen;
- f. in beginsel wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede arbeid en kosten: opdrachtnemer werkt niet op basis van enige vergoeding, waarvan de grootte afhankelijk is van het resultaat van de arbeid;
- g. indien problemen rijzen tengevolge van het feit dat bij de opdrachtgever ook andere bureau's voor training en coaching werkzaam zijn, dan zal opdrachtnemer zich zodanig opstellen dat het belang van de opdrachtgever centraal blijft staan;

4. Bij de uitvoering van de opdracht kunnen derden betrokken worden.

### **Artikel 4 Auteursrecht en intellectueel eigendom**

1. Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle door opdrachtnemer verstrekte gegevens, zoals onderzoeksmethoden en – gegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project - en trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht op grond van de Auteurswet.

2. Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en – gegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

3. De methode van De StressOntknoping is als eigendom van P. Loomans geregistreerd bij het Beneluxbureau voor Intellectueel Eigendom 2007 en 2010.

## **Artikel 5 Geheimhouding**

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien

## **Artikel 6 Medewerking opdrachtgever**

1. De opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.

2. De opdrachtgever zal deelnemer(s) met zorgvuldigheid selecteren, motiveren en informeren over inhoud en werkwijze van training of coaching als wel informatie verschaffen over zaken van organisatorische aard.

3. Benodigheden van praktische aard (locatie, leermiddelen) zoals overeengekomen in de overeenkomst dienen gerealiseerd te worden overeenkomstig de specificaties van de opdrachtnemer.

4. Mochten deze zaken ( lid 1 t-m 3) onvoldoende gerealiseerd worden dan kan dit aangemerkt worden als een vorm van overmacht en gelden de dien overeenkomstige bepalingen (artikel 8)

## **Artikel 7 Annulering en wijziging**

1. Na ondertekening van de overeenkomst door de opdrachtgever of aanmelding voor deelname aan een open training geldt een bedenktijd van maximaal 7 werkdagen waarbinnen de opdracht door de opdrachtgever geannuleerd kan worden zonder dat enige kosten door opdrachtnemer in rekening worden gebracht, de dag van de ondertekening of aanmelding niet meegerekend.

2. Annulering dient schriftelijk of per email te geschieden.

3. Ingeval van annulering is de opdrachtgever niets verschuldigd indien tussen de datum van de in lid 2 bedoelde opdrachtbevestiging en de voor de uitvoering van de overeenkomst overeengekomen startdatum een periode is gelegen van meer dan 3 weken (15 werkdagen), de dag van de opdrachtbevestiging en de dag van aanvang van de uitvoering niet meegerekend.

4. Ingeval van annulering is de opdrachtgever de helft (50%) van de overeengekomen prijs aan opdrachtnemer verschuldigd, indien tussen de datum van de in lid 2 bedoelde opdrachtbevestiging en de voor de uitvoering van de overeenkomst overeengekomen startdatum een periode is gelegen van meer dan 1 week ( 5 werkdagen), de dag van de opdrachtbevestiging en de dag van aanvang van de uitvoering niet meegerekend.

5. Ingeval van annulering is de opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs (100%) aan opdrachtnemer verschuldigd, indien tussen de datum van de in lid 2 bedoelde opdrachtbevestiging en de voor de uitvoering van de overeenkomst overeengekomen startdatum een periode is gelegen van minder dan 1 week (5 werkdagen), de dag van de opdrachtbevestiging en de dag van aanvang van de uitvoering niet meegerekend.

6. Voor wijzigingen van reeds geplande opdrachten en trajecten (uitvoeringsdata) gelden de bovenstaande annuleringstermijnen en verplichtingen. (lid 3 t-m 5)

7. Wijzigingen van reeds geplande sessies ( afspraken) tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 24 uur voor aanvang van de afgesproken tijd.

Bij wijziging korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht.

8. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangebrachte deelnemer na aanvang van de training of coaching de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige vermindering van de overeengekomen prijs. Vervanging door een andere deelnemer na aanvang van training of coaching kan worden overlegd met opdrachtnemer, zonder dat deze daartoe verplicht is.

9. Opdrachtnemer heeft het recht een deelnemer aan een training of workshop e.d. te weigeren, indien opdrachtnemer van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen.

10. Wijzigingen in de aard en de omvang van de overeenkomst dienen met opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen te worden.

11. Hoewel opdrachtnemer een verzoek om met wijzigingen van aard en omvang van de overeenkomst in te stemmen welwillend wil overwegen, is opdrachtnemer tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

### **Artikel 8 Overmacht**

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoet.

2. Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer met inachtneming van lid 4 en 5 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.

3. Van overmacht is ook sprake, indien trainers/acteurs als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder voor wat betreft de trainers/acteurs begrepen: ziekte) niet beschikbaar zijn.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid, zich aandient.

### **Artikel 9 Tarief en kosten**

1. De aangeboden en overeengekomen tarieven en kosten zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de overeenkomst geldende vergoedingen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen, waaronder BTW- heffingen.

2. Middels offerte en overeenkomst wordt overeengekomen welke tarieven en kosten door opdrachtnemer in rekening zullen worden gebracht.

3. Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en kosten, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegd.

## **Artikel 10 Facturering**

1. Betaling dient plaats te vinden binnen 21 dagen na verzending van de factuur, onverminderd het recht van opdrachtnemer om vooruitbetaling te verlangen indien zij daartoe aanleiding ziet.
2. Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, in verzuim en is de opdrachtgever over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand.
3. Alle kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtnemer. De buitengerechtelijke kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de opdrachtnemer aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,00.

## **Artikel 11 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van handelingen of geleverde prestaties van opdrachtnemer, dus ook medewerkers of aangetrokken derden (adviseurs, trainers, coaches en acteurs)
4. Indien opdrachtnemer, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden en verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
6. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de overeenkomst sportactiviteiten of daarmee vergelijkbare activiteiten worden ontplooid dienen de deelnemers zelf te beoordelen of zij fysiek tot deelname in staat zijn. Deelname is voor eigen risico van de deelnemer.
7. Bij annulering op grond van dit artikel is opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade.
8. Indien opdrachtnemer wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, is zij niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

## **Artikel 12 Klachtenregeling**

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd.
2. Een klacht dient schriftelijk aan de opdrachtnemer te worden gericht, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht.

3. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
4. De opdrachtnemer neemt binnen twee weken contact op met de opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.
5. De klacht en de wijze van afhandeling zal schriftelijk worden vastgelegd en voor de duur van 1 jaar worden bewaard.
6. De procedure bij klachten waarbij een beroep wordt gedaan op een onafhankelijke klachtencommissie is te vinden op de website van De StressOntknoping.

### **Artikel 13 Algemene Voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Amsterdam.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie cq. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst tot opdracht.

### **Artikel 14 Slotbepaling**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zullen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter in het arrondissement Amsterdam, onverminderd het recht van opdrachtnemer zich te wenden tot een andere, op grond van de wet bevoegde rechter.

**Amsterdam, 1 september 2010**

## **Klachtenprocedure**

Begripsbepalingen:

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c. aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. opdrachtnemer : De StressOntknoping, bureau voor training en coaching op het gebied van stresshantering en stresspreventie, verder genoemd als De StressOntknoping, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Amsterdam onder nr 34271016, gevestigd Oostelijke Handelskade 46 hs, 1019 BN Amsterdam.
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met De StressOntknoping een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. klachtencommissie: drie ter zake deskundigen van buiten De StressOntknoping.

Klachtencommissie:

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Drs. M. Schrijver, Boterdiepstraat 26-h, 1079 SX Amsterdam

Mw B. Motel, Gasthuisstraat 1 c, 2011 XN Haarlem

Drs. V. Mamadouh, Ilperveldstraat 76, 1024 PJ Amsterdam

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:

De StressOntknoping, Klachtencommissie  
Drs. M. Schrijver  
Boterdiepstraat 26-h  
1079 SX Amsterdam

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door mw. B. Motel.

3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van De StressOntknoping en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.

4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.

9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

10. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager - en met instemming van de aangeklaagde - door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

11. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor De StressOntknoping bindend.

13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

15. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

17. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 september 2010.