ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met Van IJken Coaching & Counseling en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

2. Bedrijfsomschrijving

Van IJken Coaching & Counseling is een zelfstandig werkend bureau voor coaching, counseling, advies en training.

3. Definities

a. Opdrachtnemer: Van IJken Coaching & Counseling, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;

b. Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, ook wel genoemd de cliënt of coachee;

c. Overeenkomst: een contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

4. Uitvoering van de overeenkomst

a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.

c. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan 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 aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Prijzen en offertes

a. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.

b. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

c. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

d. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd.

e. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarifering.

6. Betalingsvoorwaarden

a. Betaling vindt plaats achteraf door middel van een factuur.

b. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

c. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.

d. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

7. Duur en beëindiging

a. De duur van de overeenkomst voor een coaching of counselingtraject wordt vastgesteld in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever. Vroegtijdige beëindiging kan alleen indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen. Voor individuele coachtrajecten geldt geen afnameverplichting. Geplande sessies kunnen worden gecanceld binnen de in artikel 8 genoemde termijnen en voorwaarden.

b. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

8. Tekortkomingen – Afspraken verzetten

a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

b. Bij afzeggingen van individuele counseling- en coachingsgesprekken door opdrachtgever wordt binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Van 48 uur tot 24 uur voor aanvang van het gesprek, evenals in gevallen van overmacht, wordt 50% van de gesprekskosten in rekening gebracht.

9. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding

a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.

Opdrachtnemer verbindt zich hiertoe aan de Ethische gedragscode Nederlandse Beroepscoaches zoals voorgeschreven door de NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches (http://www.nobco.nl/)

b. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij of zij onwettige zaken aan de sponsor van de opdrachtgever of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

c. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

d. Op alle andere communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd en kunnen om die reden derhalve niet altijd vertrouwelijke inhoud bevatten.

e. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

10. Aansprakelijkheid

a. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens opdrachtgever, nooit een resultaatverplichting.

b. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.

c. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

11. Klachtenprocedure

a. Opdrachtnemer heeft zich verbonden aan de Ethische Code/Beroepscode met bijbehorende klachtenprocedure, zoals te vinden op de website www.nobco.nl

b. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

c. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

d. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

e. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij Klachtencommissie van de NOBCO, Postbus 2626, 2002 RC Haarlem.

12. Eigendomsbehoud

a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

d. De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

13. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

PRIVACYREGLEMENT

Inleiding

Dit privacyreglement dient voor Van IJken Coaching & Counseling als basis voor het omgaan met de privacy en de gegevensverwerking van haar cliënten.

Dit reglement voldoet aan de wettelijke vereisten, zoals die in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) zijn vermeld. De verwerking persoonsgegevens is aangemeld bij het CBP (www.cbpweb.nl).

Dit reglement is per 1 januari 2013 in werking getreden.

Van IJken Coaching & Counseling, mw. C.J.I. van IJken, is de verantwoordelijke die de persoonsgegevens bewerkt, gebruikt en bewaart.

Doel

Het doel van het gebruik van de persoonsgegevens van de cliënt is om een profielschets te maken en om het begeleidingsplan van cliënt hierop af te stemmen. Daarnaast wordt voor de monitoring en rapportage/evaluatie van het proces een aantekeningendossier bijgehouden.

Welke gegevens

De persoonsgegevens die Van IJken Coaching & Counseling opvraagt zijn:

o Algemene gegevens van cliënt (naam, adres, woonplaats, e-mailadres, opleiding, uitkeringsgegevens, werkgeversgegevens);

o Persoonlijke ontwikkeling – karaktereigenschappen, communicatie, denkpatroon etc.

o Gezinssituatie

o Loopbaanontwikkeling

o Therapeutische achtergronden

o Leefstijlanalyse

o Arbeidsgerichte vragenlijst

Verwerking gegevens

De verwerking van persoonsgegevens vindt alleen plaats door Van IJken Coaching & Counseling. Van IJken Coaching & Counseling vraagt de cliënt hetzij schriftelijke toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens (via de Overeenkomst van coaching), hetzij mondeling. De schriftelijk verkregen persoonsgegevens worden opgeslagen in een database en bewaard in het dossier van cliënt. De uitgeprinte stukken uit de database worden bewaard in het papieren dossier van cliënt.

Van IJken Coaching & Counseling treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de opgenomen gegevens. Zij draagt tevens zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegevens tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.

Vertrouwelijkheid

Uiteraard waarborgt Van IJken Coaching & Counseling de Wet op de Privacy en worden de persoonsgegevens met de uiterste zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. Tevens worden deze gegevens alleen voor het doel gebruikt waarvoor cliënt informatie heeft afgestaan.

Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Persoonsgegevens worden door Van IJken Coaching & Counseling slechts verstrekt aan derden zover dit overeenkomt met het doel van de persoonsregistratie, wettelijke vereisten of geschiedt na schriftelijke toestemming van de cliënt of diens gevolmachtigde.

Met instemming van cliënt kan inhoudelijk gerapporteerd worden aan de opdrachtgever. VAN IJKEN COACHING & COUNSELING houdt zich hierin aan de ethische code van haar beroepsvereniging NOBCO en heeft dit ook vermeld in haar Algemene Voorwaarden. Daarnaast kan procesmatig verslag worden uitgebracht over het verloop van het traject waarin b.v. zowel werkgever als UWV rechtens op de hoogte worden gebracht. Elke evaluatie wordt vooraf met cliënt overlegd en afgestemd, of vindt plaats in aanwezigheid van cliënt.

Recht op inzage

Cliënt heeft te allen tijde recht op inzage in en afschrift van de op zijn/haar persoon betrekking hebbende gegevens. Cliënt dient daartoe een schriftelijk verzoek in te dienen bij Van IJken Coaching & Counseling.

Van IJken Coaching & Counseling eist voldoende waarborgen voor de identiteit en eventueel de machtiging van degene die verzoekt om inzage of afschrift.

Aanvulling, correctie of verwijdering

Op verzoek kunnen de opgenomen gegevens worden aangevuld met een door of namens cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.

Als gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking zijn, kan cliënt een schriftelijk verzoek indienen bij Van IJken Coaching & Counseling waarin wordt verzocht om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens.

Verwijdering blijft achterwege indien een wettelijk voorschrift bewaring vereist.

Van IJken Coaching & Counseling zorgt ervoor dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd doch uiterlijk vier weken na aanvraag.

In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van cliënt de gegevens zijn verwijderd.

Bewaartermijn

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt cliënt te identificeren, dan noodzakelijk is voor de werking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

De bewaartermijn eindigt 5 jaar na het laatste contact door Van IJken Coaching & Counseling met cliënt, tenzij wettelijk anders wordt bepaald.

Klachten

Als cliënt meent dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd en/of als cliënt andere redenen tot klagen heeft, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie. Klachten kunnen worden ingediend tot 1 jaar nadat de begeleiding is beëindigd.