



ANNE GEERTSEMA
TRAINING EN COACHING

Algemene leveringsvoorwaarden Geertsema Training en Coaching

1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn op alle voorstellen van toepassing, tenzij anders overeen gekomen is. De opdrachtgever verklaart zich akkoord met deze leveringsvoorwaarden bij de verlening van de opdracht, betreffende trainings- en coachactiviteiten in de ruimste zin van het woord.
2. Op iedere opdracht tussen opdrachtgever en Geertsema Training en Coaching is het Nederlands recht van toepassing. In geval van een geschil is de bevoegde rechter in Amsterdam aangewezen hiervan kennis te nemen.

2. Gedragscodes

1. De trainer/coach/mediator acht zich verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie over de organisatie en de medewerkers van de opdrachtgever.
2. Informatie over de individuele deelnemers wordt slechts aan derden verstrekt wanneer de deelnemer ervan op de hoogte is en hiervoor uitdrukkelijk toestemming gegeven heeft.
3. De trainer/coach/mediator verplicht zich voor opdrachtverlening om de potentiële opdrachtgever op de hoogte te stellen van het feit dat de zij activiteiten verricht voor een concurrent van de opdrachtgever.
4. De opdrachtgever ontvangt op iedere vraag (hetzij van administratieve aard, hetzij inhoudelijk) een reactie binnen twee werkdagen.

3. Opleidingsvoorstel / coachplan / offerte

1. In overleg met de opdrachtgever maakt ons bureau een voorstel voor een training-, coachings-, intervisie-, en/of mediationtraject. In het voorstel zijn opgenomen:
 - o de doelstelling
 - o de doelgroep
 - o de opzet van het traject
 - o globaal programma en werkwijze
 - o een begroting van de voorbereiding
 - o specificatie van de investering
 - o afspraken over de evaluatie
 - o de leveringsvoorwaarden incl. klachtenprocedure.
2. Het voorstel wordt geaccepteerd door opdrachtgever door de offerte of bijgevoegde opdrachtbevestiging te ondertekenen en te retourneren. Na ondertekening worden de data overeengekomen.



ANNE GEERTSEMA
TRAINING EN COACHING

4. Te declareren honorarium

1. Het dagdeeltarief en/of uurtarief zijn exclusief BTW. De BTW wordt, indien van toepassing, apart vermeld in de factuur en is voor rekening van de opdrachtgever.
2. Reiskosten van trainer/coach/mediator(en acteur) worden nagefactureerd per kilometer. De kosten en organisatie van de accommodatie
3. Indien blijkt dat, ten tijde van de totstandkoming van de opdracht nog onvoorziene factoren leiden tot overschrijding van de investeringsbegroting wordt overlegd met de opdrachtgever over de bijstelling van de offerte.
4. Facturen worden verstuurd in de maand waarin werkzaamheden verricht zijn voor de opdrachtgever. De betalingstermijn is veertien dagen na de factuurdatum. Indien de opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet nakomt, komen alle kosten die gemaakt worden voor de incasso van de vorderingen voor rekening van de opdrachtgever. Schiet de opdrachtgever tekort in het nakomen van zijn verplichtingen dan wordt de wettelijke rente berekend over het uitstaande bedrag.

5. Personeel

1. Geertsema Training en Coaching kan in overleg met de opdrachtgever de bemensing voor een opdracht wijzigen. De wijziging mag de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht en de voortgang van het traject niet verminderen.

6. Annulering

1. Indien door onvoorziene omstandigheden de werkzaamheden van de trainer/coach/mediator geannuleerd moeten worden, dan worden de werkzaamheden in overleg met de opdrachtgever verschoven naar andere data.
2. In geval van verschuiving of annulering door de opdrachtgever zullen de reeds verrichte werkzaamheden in rekening worden gebracht. Indien een training, intervisie, coaching of bemiddeling
 - o vier tot twee weken voor aanvang wordt verschoven of geannuleerd, wordt 50% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag in rekening gebracht
 - o twee weken of minder voor aanvang wordt verschoven of geannuleerd, wordt 75% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
 - o een week of minder voor aanvang wordt verschoven of geannuleerd, wordt 100% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag in rekening gebracht.

7. Overmacht

1. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van de opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan 3 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Onder overmacht in dit artikel wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: ziekte, arbeidsongeschiktheid van de



ANNE GEERTSEMA
TRAINING EN COACHING

2. opdrachtnemer en/of voor de opdrachtnemer werkzame personen. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde cq uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.
3. In geval van overmacht zal Geertsema Training en Coaching de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte stellen.

8. Aansprakelijkheid

1. Geertsema Training en Coaching behandelen (eigendommen) van opdrachtgevers en uitvoeringslocaties met dezelfde zorg die wordt aangewend omtrent eigen locaties en voorzieningen.
2. Geertsema Training en Coaching is niet aansprakelijk voor enige schade die is toegebracht tijdens de uitvoering van een opdracht, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

9. Copyright

1. Op de door de trainer van Geertsema Training en Coaching ontwikkelde voorstellen, werkmappen, opleidingsmateriaal, rapporten en dergelijke rust auteursrecht. Het verstrekte materiaal is alleen voor eigen gebruik. Vermenigvuldiging of aanpassing van het materiaal is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Geertsema Training en Coaching.

10. Klachtenprocedure

1. Het doel van deze procedure is de klachten van opdrachtgevers zodanig te ontvangen, registreren, behandelen en evalueren dat:
 - a. de opdrachtgever zich behoorlijk behandeld voelt m.b.t. de klachtenprocedure;
 - b. de klacht na wederzijdse tevredenheid wordt opgelost;
 - c. herhaling van dezelfde klacht wordt voorkomen;
 - d. de diensten die Geertsema Training en Coaching levert, geoptimaliseerd blijven
2. Indien een deelnemer of opdrachtgever ontevreden is over de door Geertsema Training en Coaching geleverde dienstverlening kan dat kenbaar worden gemaakt t.a.v. Anne Geertsema: info@annegeertsema.nl of per telefoon op 0653117847
3. Werkwijze
 - 3.1 Ontvangen en registreren. Geertsema Training en Coaching ontvangt uw klachten op klantgerichte wijze. Wij registreren de klacht direct na ontvangst op een klachtenformulier. U ontvangt afhankelijk van de aard van de klacht een telefonische of schriftelijke reactie binnen 5 werkdagen na het uiten van de klacht. Van de klacht worden de volgende gegevens geregistreerd: - datum van ontvangst; - van opdrachtgever: naam contactpersoon; telefoonnummer; e-mailadres; - naam ontvanger Geertsema Training en Coaching; - korte omschrijving klacht.



ANNE GEERTSEMA
TRAINING EN COACHING

3.2 Klachtenbehandeling. Geertsema Training en Coaching komt binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht tot een passende oplossing in overleg met de opdrachtgever. Mocht dat niet binnen 1 maand lukken, dan ontvangt de opdrachtgever binnen 1 maand bericht en geven wij een indicatie van de te volgen procedure en de benodigde tijd. De oplossing leggen wij vast op het klachtenformulier waarop waarin wordt vermeld: - namen van opdrachtgever als van de behandelaar van de klacht; - een omschrijving van de klacht; - de mogelijke oorzaken van de klacht; - gewenste oplossing; - oplossing dan wel gemaakte voortgangsafspraken; - wel/niet overeenstemming met klant; - datum.

3.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem. Geertsema Training en Coaching stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

3.4 Klachten dienen tijdig (binnen twee maanden), volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Geertsema Training en Coaching nadat de opdrachtgever heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indien van de klacht kan betekenen dat de opdrachtgever zijn of haar rechten terzake verliest.

4. Een klacht wordt altijd binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Indiener van de klacht ontvangt altijd een schriftelijke ontvangstbevestiging. Geertsema Training en Coaching komt binnen één maand na het ontvangen van de klacht zoveel mogelijk in samenspraak met de opdrachtgever en/of deelnemer tot een oplossing. De oplossing wordt schriftelijk bevestigd. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
5. De klacht en aangeboden oplossing worden door Geertsema Training en Coaching geregistreerd in een klachtenregistratiesysteem en 3 jaar bewaard.
6. Indien een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door Geertsema Training en Coaching is afgehandeld kan dit tot 6 weken na ontvangst van de oplossing kenbaar gemaakt worden. Daarna zal mediation plaatsvinden.

2020