

# Leveringsvoorwaarden Counselling

## **Werkwijze**

In principe brengt de cliënt de gespreksonderwerpen in en bereidt deze ook voor. Uiteraard in overleg met, of met hulp van de coach. Van de coach mag verwacht worden dat deze de sessies voorbereidt, de eventuele – verslagen leest en indien nodig op zoek gaat naar leermiddelen. Hij/zij helpt desgewenst bij het (her)formuleren van leerdoelen en heeft zijn werkwijze uitgelegd aan de cliënt. Met de cliënt is besproken welke leermiddelen gebruikt worden, zoals verslagen van elk gesprek, boeken, geluidsbanden, media-informatie, instellingsstukken, rollenspel, psychologische testen, video.

## **Evaluaties en beoordeling**

Halverwege de serie sessies is er een evaluatiemoment, waarin wordt besproken of de afgesproken leerdoelen bijgesteld moeten worden, andere leermiddelen gebruikt dienen te worden, of de coaching-stijl aangepast moet worden. De coach maakt in overleg met de cliënt aan het eind van het coachingstraject een proces evaluatie en product evaluatie. De coach stuurt de evaluatieformulieren wel/niet\* aan de opdrachtgever. De verslaglegging wordt niet aan anderen bekend gemaakt.

## **Privacy en geheimhouding**

Alles wat met de coach besproken is wordt beschouwd als persoonlijk en vertrouwelijk en zal pas aan derden – bijvoorbeeld de werkgever – medegedeeld worden of gebruikt worden na overeenstemming en/of in het bijzijn van de cliënt. De coach is gehouden aan privacy regels doch deze vervalt indien er gevaar dreigt voor zichzelf of anderen.

## **Geschillen**

In geval van ernstige meningsverschillen, conflictsituaties t.a.v. de vorm, inhoud of betalingen van de sessies dan stopt de overeenkomst en eindigen de sessies.

## **Verhinderung en overmacht**

Bij verhinderung van de coach wordt de cliënt geen kosten in rekening gebracht voor de vervallen bijeenkomst. Bij verhinderung van de cliënt wordt het afgesproken bedrag niet in rekening gebracht wanneer dit 24 uur voor de afgesproken datum bij de coach is gemeld.

Beide contractanten overleggen in geval:

- een van beiden verhuist
- een van beiden langdurig ziek is
- van een langdurige onderbreking van de coaching (langer dan 5 weken)
- deze overeenkomst niet nagekomen wordt / kan worden anderszins
- de coach de cliënt niet coachabel acht .

Beiden contractanten weten dat deze sessies geen cursus en geen hulpverleningssessies zijn. De sessies zijn een middel tot reflectie op het werk en/of thuis , een specifiek probleem en/of het persoonlijk functioneren.

Indien een pgb indicatie aanwezig is, zijn de sessies gebaseerd op begeleiding en ondersteuning met als doel bevordering, behoud en compensatie van de zelfredzaamheid. Bijv. het ondersteunen of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie.

## **Beroepsaansprakelijkheid**

Well-Linked is verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

## **Garantiebepalingen**

Indien blijkt dat het coachingstraject niet bevredigend is (voor coach of coachee) zal Well-Linked bemiddelen voor een alternatieve coach.

## **Facturering**

Factuur wordt na de afgesproken consult toegezonden.

## **Klachten**

Bij klachten hanteert Well-linked het klachtenreglement van de beroepsvereniging ABvC

## **Toepasselijk recht voor zover niet apart geregeld via de coachovereenkomst .**

### Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden en totstandkoming overeenkomst

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en opdrachten met betrekking tot het leveren van interim- en projectmanagement, (organisatie-)advies, evenals overige vormen van professionele dienstverlening door Well-Linked, hierna te noemen opdrachtnemer, evenals op de aldus tot stand gekomen overeenkomsten en hieruit voortvloeiende nadere overeenkomsten c.q. rechtshandelingen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

1.2. Overeenkomsten komen schriftelijk tot stand binnen 20 dagen na de fysieke aanvang van de overeengekomen opdracht, door ondertekening van partijen van de begeleidingsovereenkomst (indien pgb van toepassing is) of offerte c.q. opdrachtbevestiging, vermeldende tenminste: een omschrijving van de opdracht, de verwachte duur van de werkzaamheden en toepasselijke vergoedingen.

Voor het (online) coachen voor klant met minimum aan sessies volstaat het intakeformulier en het aanreiken van de etische code en/of voorwaarden.

De in de offerte c.q. opdrachtbevestiging genoemde verwachte looptijden en inzet zijn ramingen die op basis van inzichten ten tijde van de formulering van de werkzaamheden als toereikend werden beschouwd.

1.3. Het ondertekende exemplaar van de offerte/opdrachtbevestiging of overeenkomst wordt samen met de leveringsvoorwaarden geacht alle afspraken te bevatten die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn gemaakt, en treedt in de plaats van alle eventuele eerdere overeenkomsten die tussen partijen ter zake zijn gesloten. Voor zover deze algemene voorwaarden afwijken van door partijen schriftelijk vastgelegde afspraken prevaleren de schriftelijke afspraken.

### Artikel 2. Uitvoering van de opdracht

2.1. De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd door of vanwege opdrachtnemer.

2.2. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door opdrachtgever of door opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg en met instemming van beide partijen.

2.3. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle documenten en gegevens die opdrachtnemer naar haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de opdracht. Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer op de hoogte te brengen van alle informatie die ter uitvoering of voltooiing van de opdracht noodzakelijk of nuttig zou kunnen zijn.

2.4. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer een adequate werkruimte op locatie ter beschikking en voorziet in de benodigde ondersteuning door medewerkers van de eigen organisatie, die bij de werkzaamheden van opdrachtnemer betrokken (zullen) zijn.

2.5. Opdrachtnemer zal ter uitvoering van de opdracht niet handelen in strijd met het recht, de statuten, besluiten van de organen en andere regelingen en reglementen van opdrachtgever en is gehouden zich te conformeren aan de Gedragscode en het Tucht Reglement van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches.

2.6. Opdrachtgever legt aan opdrachtnemer geen handelingen op die in strijd zijn met het geldende recht, de statuten van opdrachtgever, de besluiten en richtlijnen van de organen van opdrachtgever en/of de beroepsethiek.

2.7. Opdrachtnemer is pas dan bevoegd opdrachtgever te vertegenwoordigen nadat en in zover de bevoegdheden/procuratie schriftelijk zijn vastgelegd.

2.8. Opdrachtnemer dient, voordat uitbesteding of inhuur van derden voor zakelijke dienstverlening tot stand komt, de (mede)bestuurder of een daartoe door opdrachtgever aangewezen persoon op de hoogte te stellen, tenzij anders is overeengekomen. Opdrachtnemer dient zich daarbij te houden aan de bij opdrachtgever gebruikelijke procedures.

2.9. Opdrachtnemer zal periodiek en voorts aan het einde van de opdracht schriftelijk aan opdrachtgever rapporteren betreffende de voortgang van de opdracht en eventuele andere belangrijke ontwikkelingen, tenzij anders is overeengekomen.

## 2.10. Overleg zal tenminste gevoerd worden als:

- a. er een wezenlijke wijziging wordt aangebracht in de aard, de inhoud of de omvang van de opdracht;
- b. indien een verschil van mening wordt geconstateerd met opdrachtgever over de wijze van uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer;
- c. er opdracht aan opdrachtnemer wordt gegeven werkzaamheden uit te voeren voor een andere organisatie dan die van opdrachtgever.

2.11. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever wanneer door welke oorzaak dan ook, de geplande werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd.

2.12. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

## Artikel 3. Verlenging en beëindiging

3.1. De overeenkomst wordt na ommekomst van de overeengekomen looptijd van rechtswege beëindigd, tenzij partijen uiterlijk één maand vóór het einde van de contractperiode anderszins schriftelijk overeenkomen. De verlengde overeenkomst wordt onder dezelfde voorwaarden voortgezet tenzij daarvan door partijen schriftelijk is afgeweken.

3.2. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever opdrachtnemer hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

3.3. Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaraties van opdrachtnemer, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

3.4. Partijen zijn gerechtigd deze overeenkomst voortijdig eenzijdig op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, indien één van hen van mening is dat de opdrachtneming niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft opdrachtnemer vanwege het ontstane en aannemelijk te maken omzetverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Opdrachtnemer mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Opdrachtnemer behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt worden deze in rekening gebracht.

3.5. Ingeval één van deze partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, één en ander onder voorbehoud van rechten.

3.6. Ieder der partijen heeft het recht deze overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van de in de offerte/opdrachtbevestiging en deze leveringsvoorwaarden vastgelegde verplichtingen, tenzij de nalatige partij, na daartoe schriftelijk te zijn gemaand, zijn verplichtingen binnen veertien dagen na verzending van deze aanmaning alsnog nakomt.

3.7. Opdrachtnemer dient bij beëindiging van de opdracht alle door haar aangegane verplichtingen onverwijld te beëindigen, tenzij anders wordt overeengekomen.

#### Artikel 4. Vergoedingen

- 4.1. Opdrachtnemer houdt voor de opdracht per maand een tijdverantwoording bij, welke als basis dient voor de berekening van de vergoeding voor de uitvoering van de opdracht.
- 4.2. Opdrachtnemer declareert aan opdrachtgever maandelijks achteraf, binnen vijf werkdagen na afloop van de betreffende maand, op basis van het overeengekomen tarief onder opgave van het aantal daadwerkelijk gewerkte uren (het dagtarief geldt voor acht gewerkte uren) en de door te berekenen opdrachtgebonden kosten. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na declaratiedatum.
- 4.3. Indien de opdrachtgever niet binnen dertig dagen na declaratiedatum heeft betaald, wordt de opdrachtgever van rechtswege geacht in verzuim te zijn zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is en kan de wettelijke rente in rekening worden gebracht. Indien betaling achterwege blijft, kan opdrachtnemer met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- 4.4. Is opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Ingeval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven, ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

#### Artikel 5. Aansprakelijkheid

- 5.1. Opdrachtnemer neemt met de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en geeft daarom geen garantie over de resultaten van de opdracht.
- 5.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid kenbaar behoorde te zijn.
- 5.3. Opdrachtnemer is tegenover opdrachtgever niet aansprakelijk voor materiële en immateriële schade – al dan niet geleden door opdrachtgever of derden- ontstaan door werkzaamheden verricht ten behoeve van opdrachtgever, samenhangend met handelingen van niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van de verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst door opdrachtnemer. Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
- 5.4. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, beperkt tot het door haar verzekeraar uitgekeerde bedrag.
- 5.5. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer –onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 3- beperkt tot maximaal het over de laatste zes maanden in rekening gebrachte honorarium.
- 5.6. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen zes maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.
- 5.7. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer te vrijwaren en schadeloos te stellen ter zake van alle met de onderhavige overeenkomst samenhangende vorderingen van derden en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen, tenzij deze aansprakelijkheid het gevolg is van grove nalatigheid of opzet van de opdrachtnemer.
- 5.8. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer en stelt deze zo nodig schadeloos voor alle aansprakelijkheid, ontstaan door handelingen van personen die naast opdrachtnemer zitting hebben in dezelfde bestuurlijke organen van opdrachtgever.
- 5.9. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de in verband met de onderhavige overeenkomst op haar rustende verplichtingen ter zake van afdracht van premies dan wel loonbelasting uit hoofde van sociale verzekerings- en belastingwetgeving. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen aanspraken ter zake.

#### Artikel 6. Overmacht

- 6.1. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst verhinderen en die redelijkerwijs niet aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Omstandigheden die overmacht

kunnen veroorzaken zijn stakingen, wilde stakingen, politieke stakingen, ziekte of het overlijden van een onvervangbaar gebleken opdrachtnemer en een algemeen gebrek aan voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten.

6.2. De partij die door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst te voltooien kan, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verder toekomende rechten, deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.

6.3. Een partij die voorziet dat hij zal tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst door overmacht, meldt deze overmacht onverwijld schriftelijk aan de andere partij.

6.4. Opdrachtgever zal te allen tijde, ook in geval van overmacht, de uit hoofde van deze overeenkomst verschuldigde vergoedingen voor al geleverde diensten voldoen aan opdrachtnemer.

6.5. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur –zonder enig recht op korting of verrekening – te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### Artikel 7. Geheimhouding en non-concurrentie

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

7.2. Partijen betrachten bij het gebruik van informatie die haar ter kennis is gekomen uit hoofde van de overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

7.3. Opdrachtnemer zal eventuele in te zetten derden c.q. vervangers verplichten geheimhouding te betrachten ten aanzien van alle informatie met een vertrouwelijk karakter zoals hiervoor in artikel 7 lid 1 omschreven en die de activiteiten van opdrachtgever en de daarmee gelieerde onderneming betreft. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst als na de beëindiging daarvan.

7.4. Opdrachtnemer is bij de beëindiging van de opdracht en complete voldoening van het aan opdrachtnemer verschuldigde, gehouden, de van opdrachtgever uit hoofde van de opdracht verkregen informatie, waaronder begrepen schriftelijke stukken en databestanden, onverwijld aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.

7.5. Opdrachtgever verplicht zich om tijdens de duur van de overeenkomst, evenals gedurende een periode van twee jaar na het einde van deze overeenkomst, geen directe of indirecte contractuele relatie aan te (doen) gaan met de door opdrachtnemer in het kader van de onderhavige overeenkomst ingeschakelde hulppersonen en/of derden, tenzij partijen anders overeenkomen.

#### Artikel 8. (Intellectueel) eigendom

8.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 (geheimhouding) behoudt opdrachtnemer zich alle intellectuele en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht door of vanwege opdrachtnemer zijn ontwikkeld of al voorheen door of vanwege haar waren ontwikkeld, ook indien de voor intellectuele eigendom vatbare zaken als aparte post zijn vermeld in de offerte, in het aanbod, in het plan van aanpak of de factuur.

8.2. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, methoden, modellen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enzovoorts zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt voor eigen gebruik van opdrachtgever. Opdrachtgever is betreffende voormelde informatie en documentatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer niet gerechtigd tot verveelvoudiging, openbaarmaking of het ter kennis brengen aan derden.

8.3. Opdrachtnemer behoudt zich tevens het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### Artikel 9. Slotbepalingen van deze algemene voorwaarden

9.1. Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

9.2. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

9.3. Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.