

## ALGEMENE VOORWAARDEN en KLACHTENPROCEDURE

Algemene voorwaarden van Christien Miedema, handelsnaam **Miedema Bedrijfstraining & Advies**, hieronder te noemen **Miedema**.

### Artikel 1: Geldigheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Miedema in het kader van zijn beroep diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Miedema derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en Miedema zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Miedema deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Miedema treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

### Artikel 2: Toepasselijke gedragsregels en reglementen

**Miedema** voert de diensten uit in overeenstemming met de "Ethische Gedragscode" dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels.

### Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle door Miedema gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Miedema is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Miedema is bevestigd.
2. De prijzen in de offertes zijn vrijgesteld van BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. opdrachtgever en Miedema hebben ook een overeenkomst gesloten indien Miedema een tussen opdrachtgever en Miedema gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk bevestigt.
4. De opdrachtgever heeft een bedenktijd van tenminste veertien werkdagen om de schriftelijke overeenkomst aan te gaan en te ondertekenen.

### Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

1. Iedere overeenkomst leidt voor Miedema tot een inspanningsverplichting waarbij Miedema gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen.
2. In alle gevallen waarin Miedema dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Miedema aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Miedema

worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Miedema zijn verstrekt, heeft Miedema het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Miedema een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Miedema op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Miedema de overeenkomst dient uit te voeren, Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.
5. Wanneer Miedema de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Miedema aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

### Artikel 5: Geheimhouding

1. Miedema is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Miedema draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Miedema zal dan ook aan niemand, ook niet aan opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud van deze contacten tenzij de deelnemer(s) hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

### Artikel 6: Intellectuele eigendom

1. Miedema is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de overeenkomst – aan opdrachtgever en/of coachee verstrekte of – in het kader van deze overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.
2. Opdrachtgever en/of deelnemer mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Miedema geen gebruik maken van deze producten, waarop Miedema rechtshebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
3. Miedema is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers c.q. Coachees.

### Artikel 7: Honorarium en kosten

1. Het honorarium van Miedema bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per over-

## ALGEMENE VOORWAARDEN en KLACHTENPROCEDURE

eenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Miedema gewerkte tijdseenheid.

2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Miedema kan opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever moeten worden gemaakt. Miedema heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan Miedema heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. Miedema behoudt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

### Artikel 8: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Miedema aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Miedema over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.

### Artikel 9: Incassokosten

1. Indien Miedema invorderingsmaatregelen treft tegen opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen.
2. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

### Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Miedema slechts aansprakelijk voor de door opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
2. Voorts zal de te vergoeden schade wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst in geen geval meer bedragen dan ten hoogste het bedrag dat door de opdrachtgever aan Miedema moet worden betaald voor de te verrichten diensten uit hoofde van de overeenkomst.
3. Adviezen van Miedema zijn nooit bindend. Het opvolgen daarvan gebeurt vrijwillig. Derhalve aanvaardt Miedema geen aansprakelijkheid voor mogelijke gevolgen.
4. Miedema zal alles in het werk stellen om het beoogde resultaat te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen.

### Artikel 11: Annuleringsvoorwaarden

1. Wanneer een opdracht definitief doorgaat, wordt dit door de opdrachtgever schriftelijk bevestigd. Deze bevestiging betekent dat er een contract is tussen opdrachtgever en Miedema, de opdrachtnemer.
2. Overmachtssituatie bij trainer.  
De trainer overlegt met de opdrachtgever altijd over het scenario waarbij de trainer door onvoorziene omstandigheden als ziekte

of anderszins de training niet kan uitvoeren op de afgesproken datum cq. data. De opdrachtgever heeft daarbij de keus uit:

- a. De training gaat door en wordt verzorgd door een vervangende trainer
- b. De training wordt uitgesteld en er wordt een nieuwe datum afgesproken.
3. Annulering door opdrachtgever behoort schriftelijk te geschieden.
4. Indien de opdrachtgever de training annuleert is zij Miedema Training en coaching verschuldigd:
  - a. Bij annuleren van 4 tot 2 weken voor de start van de training wordt 50% van de totale offerteprijs in rekening gebracht
  - b. Bij annuleren korter dan 2 weken voor de start van de training wordt 75% van de totale offerteprijs in rekening gebracht
5. Bij annulering door opdrachtgever van coaching en andere begeleidingstrajecten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uren voor aanvang van deze activiteiten maximaal 25%.
6. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Miedema.
7. Indien er sprake is van overmacht en Miedema daarom haar contractuele afspraken niet kan nakomen, kan Miedema niet aansprakelijk worden gesteld voor de gemaakte kosten van de opdrachtgever.

### Artikel 12: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Miedema is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Miedema verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.
2. Miedema is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
3. Zowel opdrachtgever als Miedema kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

### Artikel 13: Geschillenbeslechting

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever en Miedema is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Miedema en opdrachtgever c.q. deelnemer een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
3. Indien ook mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Miedema gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

### Artikel 14: Klachtenprocedure

1. Definitie van een klacht  
Onder een klacht wordt in dit reglement verstaan iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid, met betrekking tot het handelen (of niet handelen) door personen, die onder ver-

## ALGEMENE VOORWAARDEN en KLACHTENPROCEDURE

- antwoordelijkheid van Miedema training & coaching werkzaamheden uitvoeren, ten behoeve van opdrachtgevers.
2. Vertrouwelijkheid  
Een klacht zal door Miedema training & coaching altijd vertrouwelijk worden behandeld.
  3. Een klacht indienen  
Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met activiteiten van Miedema training & coaching. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Bij klachten die mondeling worden geuit; en waarin geen pasklare oplossing (voor beide partijen) wordt gevonden, wordt de klachtindener verzocht de klacht schriftelijk in te dienen, waarna de klachtenprocedure in werking treedt. Klachten die betrekking hebben op een handelen (of niet handelen) waarbij een periode verstreken is van een half jaar of meer, hoeven niet in behandeling genomen te worden. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen 10 werkdagen bericht met daarin opgenomen de gegronde reden van het niet in behandeling nemen van de klacht.
  4. Ontvangstbevestiging  
De ontvangst van een klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht. De schriftelijke bevestiging bevat een korte omschrijving van de klacht en de naam van de contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden.
  5. Hoor en wederhoor  
De indiener wordt op zijn/haar verzoek in gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Indien het van toepassing is – en voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is, wordt ook de persoon op wie de klacht betrekking heeft gehoord. Van de toelichting van zowel indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.
- Afhandeling van de klacht  
Miedema training & coaching handelt de klacht binnen vier weken af. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener meegedeeld. De beslissing bevat:
- a. Een korte omschrijving van de klacht;
  - b. Een weergave van de feiten zoals Miedema training & coaching deze ziet;
  - c. Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
  - d. Een oordeel over de klacht;
  - e. Eventuele maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de bevindingen.
- De beslissing houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.
6. Beroepsmogelijkheid  
Indien de klacht ongegrond wordt bevonden wordt de indiener erop gewezen dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot een onafhankelijke partij. Dit is Gea Wortelboer, Wortelboer trainingen. Vestigingsplaats: Hoogezand. De uitspraak die vervolgens via haar volgt is bindend.
  7. Vernietiging  
Bovenstaande klachtenbehandeling wordt geregistreerd en na afhandeling voor de duur van maximaal 2 jaar bewaard, waarna vernietiging plaatsvindt.
  8. Tot slot  
De trainer houdt zich aan de bepalingen in deze algemene voorwaarden zolang dit, met inachtneming van wat is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, blijft gelden.