

Contracteren van Marion Hoeffgen, leren & creëren

Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

Utrecht, 1 oktober 2010

Contracteren van Marion Hoeffgen, leren & creëren

- ✎ *Marion Hoeffgen, leren & creëren* zorgt voor optimale helderheid in haar contracten met opdrachtgevers.
- ✎ *Marion Hoeffgen* is lid van de NVO2, de Nederlandse vereniging van HRD-professionals in ontwikkelen en opleiden. Het is een beroepsvereniging voor het vakgebied van Human Resource Development (HRD). Als NVO2-lid handelt zij in de uitoefening van haar beroep naar de inhoud en geest van de beroepscode. De code heeft voor alle leden van NVO2 volledig bindende kracht.
- ✎ *Marion Hoeffgen, leren & creëren* staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 30151057.
- ✎ *Marion Hoeffgen, leren & creëren* staat ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs. Hierdoor kunnen leertrajecten vrij van BTW worden aangeboden. Om aan de eisen van inschrijving te voldoen heeft *Marion Hoeffgen, leren & creëren* leveringsvoorwaarden en een klachtenprocedure opgesteld.

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van diensten van Marion Hoeffgen, leren & creëren

- 1 Algemeen
 - 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot uitvoering van werkzaamheden of het leveren van producten of diensten door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* aangegaan.
 - 1.2 De opdracht van de opdrachtgever geldt als acceptatie van deze voorwaarden welke de opdrachtgever heeft ontvangen van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*.
 - 1.3 Bijzondere bepalingen die van deze voorwaarden afwijken, zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2 Grondslag offertes

Offertes van *Marion Hoeffgen, leren & creëren* zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het advies heeft verstrekt. *Marion Hoeffgen, leren & creëren* zal de te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van een goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat mede afhankelijk is van factoren waar *Marion Hoeffgen, leren & creëren* geen invloed op heeft.
- 3 Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die *Marion Hoeffgen, leren & creëren* nodig heeft. Dit geldt ook voor het ter beschikking stellen van medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever en van *Marion Hoeffgen, leren & creëren*, die bij werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.
- 4 Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
- 5 Open aanbod leertrajecten

Voor 'open aanbod leertrajecten' gelden de volgende leveringsvoorwaarden.

 - 5.1 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen *Marion Hoeffgen, leren & creëren* en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door *Marion Hoeffgen, leren & creëren* aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

Contracteren van Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren

Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

Utrecht, 1 oktober 2010

- 5.1.1 Zeven werkdagen bedenktijd bij 'koop op afstand'
De opdrachtgever of deelnemer heeft het recht om tot zeven werkdagen nadat deze zich heeft ingeschreven, de overeenkomst te ontbinden of te annuleren zonder opgaaf van redenen. De opdrachtgever of deelnemer dient met een aangetekende brief kenbaar maken van dit recht gebruik te willen maken. Dit geldt niet voor maatwerkproducten of op het moment dat het leertraject al van start is gegaan.
- 5.2 Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever
- 5.2.1 De opdrachtgever voor een leertraject (cursussen, workshops, themabijeenkomsten, e-mailcoaching etc.) heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een leertraject te annuleren per aangetekend verzonden brief.
- 5.2.2 Annulering door de opdrachtgever van het leertraject kan tot vier weken voor aanvang van het eerste bijeenkomst kosteloos geschieden. Bij annulering van het leertraject binnen 4 weken wordt 100% van de deelnameprijs berekend. De opdrachtgever kan een deelnemer laten meedoen in een later leertraject tegen extra betaling van 25% van de deelnameprijs.
- 5.3 Annulering door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*
Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren heeft het recht zonder opgave van redenen de cursus te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* betaalde bedrag exclusief de materiaalkosten.
- 5.4 Vervanging
De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan het leertraject laten deelnemen, indien de vervanging binnen 48 uur voor de start van de leertraject aan *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* wordt medegedeeld. Deze bepaling laat onverlet het recht van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* op grond van artikel 5.3.
- 6 Medewerkers
- 6.1 Wijziging adviesteam en begeleidingsteam
Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam en begeleidingsteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam of begeleidingsteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*.
- 6.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel
Alleen in overleg met de wederpartij mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst worden genomen of met personeel over indiensttreding worden onderhandeld.
- 7 Tarieven en kosten van de opdracht
Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenraming staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de administratiekosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.
- 8 Betalingsvoorwaarden open aanbod leertrajecten
- 8.1 Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in art. 8.2.
- 8.2 De reis-, arrangements-, verblijfkosten van de deelnemer/opdrachtgever evenals literatuur in verband met deelname aan een leertraject zijn in het deelnamegeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- 8.3 Betaling dient te gebeuren binnen de overeengekomen termijn, doch uiterlijk voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van het leertraject. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.

Contracteren van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*

Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

Utrecht, 1 oktober 2010

- 8.4 *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een leertraject te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- 8.5 Is de 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. 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).
- 9 Betalingsvoorwaarden overige diensten
Betaling dient te gebeuren binnen 30 dagen na ontvangst van de declaratie. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan *g Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de 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. 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).
- 10 Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk
De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien deze aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd en als zodanig in rekening worden gebracht.
- 11 Duur en afsluiting van de opdracht
- 11.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* hierdoor van tevoren niet exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.
- 11.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na de dagtekening daarvan dient de opdrachtgever *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.
- 12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht
In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.
- 13 Auteursrecht
- 13.1 Het auteursrecht op de door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* uitgegeven brochures, materiaal voor projecten en leertrajecten berust bij *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

Contracteren van Marion Hoeffgen, Ieren & creëren

Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

Utrecht, 1 oktober 2010

- 13.2 Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren*, berust uitsluitend bij *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren*.
- 13.3 De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- 14 **Vertrouwelijkheid**
Marion Hoeffgen, Ieren & creëren is verplicht tot geheimhouding van informatie en gegevens van de opdrachtgever tegenover derden. *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren* zal binnen de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren* aan derden geen mededeling doen over de aanpak van *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren*, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.
- 15 **Aansprakelijkheid**
Marion Hoeffgen, Ieren & creëren is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren* van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren* voor werkzaamheden binnen die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
- 16 **Toepasselijk recht**
Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 17 **Klachtenprocedure**
Wanneer opdrachtgevers of deelnemers aan leertrajecten of opdrachtgevers van overige diensten ontevreden zijn over de uitvoering van de diensten kunnen zij conform de klachtenprocedure van *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren* een klacht indienen.
- 18 **Geschillenregeling**
Over alle geschillen verband houdende met de overeenkomst, dan wel nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, zal uitsluitend de burgerlijk rechter bevoegd zijn. Behoort een geschil in eerste instantie tot de competentie van de Arrondissementsrechtbank, dan zal in eerste aanleg uitsluitend bevoegd zijn de Arrondissementsrechtbank te Utrecht, tenzij *g Marion Hoeffgen, Ieren & creëren* uitdrukkelijk kiest voor de bevoegdheid van de rechter van de plaats van de opdrachtgever.

Klachtenprocedure *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren*

Uitgangspunt

Klachten worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. De procedure is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat zorg voor de relatie centraal.

Begripsbepaling

- ✎ Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede over de diensten of producten van *Marion Hoeffgen, Ieren & creëren*.

Contracteren van Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren

Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

Utrecht, 1 oktober 2010

- ✎ Een klager is een cliënt van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, of een belanghebbende van de cliënt, die een klacht indient bij de klachtencommissie.
- ✎ Een aangeklaagde is een uitvoerder van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, tegen wie een klacht is ingediend.
- ✎ De klachtencommissie bestaat uit drie personen, één aan te wijzen door de klager, één door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, en één aan te wijzen door beide andere leden gezamenlijk. Klagers en aangeklaagde kunnen zichzelf niet vertegenwoordigen in de Klachtencommissie.

Indienen en behandelen van een klacht

- 1 Bij onvrede over door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* verleende diensten heeft een cliënt de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen en dient gericht te worden aan: *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* t.a.v. mevrouw M. Hoeffgen, Poortstraat 67, 3572 HD Utrecht
- 2 De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarna neemt *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* contact op met de klager om zo spoedig mogelijk, een klachtencommissie in te stellen. Zowel klager als *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* zullen binnen 14 dagen na bevestiging van de klacht een lid voor de klachtencommissie aandragen,
- 3 Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de uitvoerder van *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* op wie de klacht betrekking heeft.
- 4 De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
- 5 De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.
- 6 De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
- 7 De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht.
- 8 De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen met een maximum van €150,00 voor *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, tenzij anders afgesproken door beide partijen.
- 9 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 of personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
- 10 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.
- 11 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.
- 12 Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na haar instelling, 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.
- 13 De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren* bindend.
- 14 Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden binnen 6 weken afgehandeld.
- 15 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
- 16 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door *Marion Hoeffgen, Ieren & Creëren*, en voor de duur van 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.
- 17 Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 oktober 2010.

NVO2-Beroepscode

Het NVO2-lid dient in de uitoefening van haar/zijn beroep te handelen naar de inhoud en geest van de beroepscode. De code heeft voor alle leden van NVO2 volledig bindende kracht.

dienstverlenende verantwoordelijkheid

Vanuit mijn discretie als opleidingsfunctionaris:

1. stel ik de invalshoek van de cliënt centraal en stel ik mij faciliterend op,
2. ben ik eerlijk en open in mijn relatie met cliënten en richt ik mij op duurzame dienstverlening,
3. maak ik bij de uitoefening van mijn beroep geen misbruik van mijn uit deskundigheid of positie voortvloeiend overwicht,
4. verplicht ik mij tot geheimhouding van hetgeen mij bij de uitoefening van mijn beroep ter kennis komt, voorzover daarover geen afspraken zijn gemaakt (vertrouwensrelatie),
5. stimuleer ik een open communicatie over alle aspecten van de dienstverlening,
6. geef ik rekenschap van mijn handelen op een voor alle belanghebbenden heldere wijze.

professionele verantwoordelijkheid

Vanuit mijn professionele competentie als opleidingsfunctionaris:

7. geef ik eerlijk en volledig inzicht in mijn kwalificaties en beperkingen ten aanzien van mijn handelen, wanneer dat wordt verlangd,
8. ontwikkel ik mijn professionele deskundigheid en blijf ik op de hoogte van de recente ontwikkelingen op mijn vakgebied,
9. kenmerkt mijn relatie met collega's zich door respect, bereidheid tot uitwisseling van kennis en indien nodig tot samenwerking en verantwoording van de eigen werkzaamheden,
10. onthoud ik mij van gedrag dat het aanzien van beroepsgenoten of het beroep kan schaden.

persoonlijke verantwoordelijkheid

Vanuit mijn persoonlijke integriteit als opleidingsfunctionaris:

11. handel ik op basis van beste weten en kunnen (eerlijkheid),
12. doe ik alleen dat wat ik op basis van mijn eigen en professionele normen en waarden kan verantwoorden,
13. probeer ik een juiste balans te vinden tussen mijn doelen en belangen en die van anderen.

Ten behoeve van de handhaving van deze beroepscode kent NVO2 een Raad van Toezicht en een College van Beroep. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht over het niet naleven van deze beroepscode.