

*Van Oort & Ros*  
*Partners bij Ontwikkeling*

*Adres: Kerkedijk 11, 1862 BD Bergen*

*Website: [www.vanoort-ros.nl](http://www.vanoort-ros.nl)*

*E-mail: [info@vanoort-ros.nl](mailto:info@vanoort-ros.nl)*

*Telefoon: 072-5814749*

**Algemene voorwaarden**

**Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling  
(VOF)**

**Versie 2019**

## **Artikel 1: algemeen**

- 1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en hieruit voortvloeiende nadere overeenkomsten c.q. rechtsgevolgen, tussen Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers, betreffende het verzorgen van procesbegeleiding, trainingen, (bedrijfsinterne) projecten, coaching, dan wel advisering in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen 'opdracht'.
- 1.2** Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF).
- 1.3** Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever en andere op documenten van de opdrachtgever afgedrukte bepalingen zijn niet van toepassing, tenzij zij door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) schriftelijk zijn aanvaard.

## **Artikel 2: Totstandkoming van in-company opdrachten**

- 2.1** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen de partijen.
- 2.2** Offertes van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) zijn gebaseerd op de informatie zoals die is verstrekt door de opdrachtgever. De opdrachtgever draagt zorg en staat in voor verstrekken van de juiste en essentiële informatie zoals benodigd voor een juiste uitvoering van de opdracht.
- 2.3** Alle aanbiedingen en offertes van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) zijn vrijblijvend en geldig voor een periode van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.
- 2.4** De overeenkomst tussen Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de offerte of de overeenkomst door de opdrachtgever, door ondertekening van de schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever of door de schriftelijke bevestiging van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) van de telefonische opdracht van de opdrachtgever.
- 2.5** Opdrachtgever zal de door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) uitgebrachte offerte en de daarin vervatte kennis en ideeën van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) uitsluitend gebruiken ter evaluatie van zijn belang bij verlening van de opdracht.
- 2.6** Een overeenkomst tussen opdrachtgever en Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) vermeldt ten minste een opdrachtschrijving, de uitvoeringsdata c.q. verwachte duur van de opdracht en de tarieven. De in de overeenkomst genoemde verwachte duur van de werkzaamheden en tariefstelling zijn ramingen die op basis van de inzichten ten tijde van de formulering van de werkzaamheden als toereikend werden beschouwd.
- 2.7** De opdrachtgever verstrekt zelf tijdig informatie aan de deelnemers van activiteiten, over het programma, de locatie en de routebeschrijving, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## **Artikel 3: Totstandkoming van opdrachten met open inschrijving**

- 3.1** Inschrijving geschiedt via aanmeldings- of inschrijfformulieren. Deze formulieren zijn te vinden op de website en worden op verzoek toegestuurd.
- 3.2** De overeenkomst tussen Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) en de opdrachtgever (de deelnemer of diens leidinggevende of P&O-HRM) komt tot stand door ondertekening van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier door de opdrachtgever, of door schriftelijke bevestiging aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding. Wanneer het aanmeldingsformulier binnen is wordt een bevestiging verstuurd. De inschrijving is dan definitief.
- 3.3** Is op het moment van aanmelding de activiteit al volgeboekt, dan wordt de deelnemer geplaatst op een wachtlijst. De deelnemer ontvangt hierover direct bericht. Bij het vrij komen van een plaats wordt degene die bovenaan de wachtlijst staat benaderd.
- 3.4** Uiterlijk twee weken voorafgaande de activiteit ontvangt de deelnemer nadere informatie over de locatie, de routebeschrijving, voorbereidende opdrachten en de factuur. De factuur dient voorafgaande de start van de activiteit te zijn betaald.

- 3.5** Mocht op basis van het aantal aanmeldingen de activiteit geen doorgang vinden, dan krijgt de deelnemer uiterlijk twee weken voor aanvang van de activiteit bericht. In dat geval wordt het reeds overgemaakte bedrag binnen twee weken terug gestort.
- 3.6** Vragen over open inschrijvingen worden binnen drie dagen beantwoord. Vragen en reacties die een langere verwerkingstijd vragen krijgen een bericht van ontvangst binnen drie dagen en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 3.7** Na aanmelding hebben deelnemers een bedenktijd van 14 dagen.

#### **Artikel 4: Annulering of wijziging van de opdracht**

- 4.1** Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst zijn pas bindend nadat dat schriftelijk door partijen is overeengekomen.
- 4.2** Tenzij anders schriftelijk overeengekomen zijn bij wijziging of annulering door de opdrachtgever annuleringskosten verschuldigd.  
Bij annulering of wijziging tot 8 weken voor aanvang van de (deel) opdracht is de opdrachtgever verplicht 25% van het offertebedrag te vergoeden.  
Bij annulering of wijziging tot 4 weken voor aanvang van de (deel) opdracht is de opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden.  
Bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de (deel) opdracht is de opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden.  
Bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de (deel)opdracht is de opdrachtgever verplicht 100% van het offertebedrag te vergoeden.  
De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de (deel)opdracht een aanvang zou nemen.
- 4.3** Annulering of wijziging van de individuele begeleiding of individuele coaching kan kosteloos plaats vinden tot 2 werkdagen voorafgaande de sessie.  
Bij annulering tussen 1 en 2 werkdagen is de opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden.  
Bij annulering binnen 1 dag is de opdrachtgever verplicht 100% van het offertebedrag te vergoeden.

#### **Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst**

- 5.1** De werkzaamheden, voortvloeiende uit de overeenkomst, worden naar beste inzicht en vermogen en de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF). Met het sluiten van de overeenkomst neemt Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) een inspanningsverplichting op zich en geeft derhalve geen garantie omtrent het resultaat.
- 5.2** Indien door partijen is overeengekomen dat voor de uitvoering van de werkzaamheden een externe accommodatie benodigd is, dan zal de opdrachtgever zelf met deze derde een contract aangaan, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Vereist hierbij is dat Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de keuze van de betreffende accommodatie.
- 5.3** Wordt in de overeenkomst een geschatte termijn vermeld binnen welke de opdracht zal worden uitgevoerd, dan is deze termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) worden beïnvloed door allerlei factoren, waaronder de kwaliteit van de informatie die de opdrachtgever heeft verstrekt en de verleende medewerking.
- 5.4** De opdrachtgever draagt er zorg voor dat tijdig, deugdelijk en compleet de gegevens, documenten en zaken worden verstrekt, waarvan Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Gebeurt dit niet of niet tijdig, dan heeft Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) 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.
- 5.5** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) is eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Indien overschrijding van de geschatte termijn dreigt, dient

Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) hierover zo snel mogelijk te overleggen met de opdrachtgever.

- 5.6** De opdrachtgever aanvaardt eventuele beïnvloeding van de tijdsplanning ingeval partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien deze tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) dit zo spoedig mogelijk mededelen aan de opdrachtgever.
- 5.7** Indien de opdrachtgever niet in staat is een gemaakte afspraak na te komen op overeengekomen datum, tijdstip of plaats, dan dient hij dit tijdig aan Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) mede te delen en gelijktijdig met deze mededeling een nieuwe afspraak te maken die de oorspronkelijke vervangt.
- 5.8** Indien Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF), wegens calamiteiten of andere bijzondere omstandigheden buiten zijn macht, niet in staat is een gemaakte afspraak na te komen op overeengekomen datum, tijdstip, of plaats wordt door partijen zo spoedig als mogelijk een andere afspraak overeengekomen.

## **Artikel 6: Verlenging en tussentijdse opzegging**

- 6.1** Indien partijen de overeenkomst willen verlengen, dienen zij dit schriftelijk overeen te komen. De verlengde overeenkomst wordt onder dezelfde voorwaarden voortgezet tenzij daarvan door partijen schriftelijk is afgeweken.
- 6.2** Tussentijdse eenzijdige opzegging van de overeenkomst door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) is mogelijk indien de uitvoering van de werkzaamheden conform de afspraken zoals neergelegd in de overeenkomst onmogelijk is geworden, of voltooiing in redelijkheid niet kan worden gevergd, ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) onttrekken of niet zijn toe te rekenen. Deze opzegging gebeurt schriftelijk en met opgaaf van redenen.
- 6.3** Tussentijdse eenzijdige opzegging van de overeenkomst door de opdrachtgever is mogelijk, mits dit schriftelijk gebeurt, met opgaaf van redenen en met inachtneming van de opzegtermijn van een maand. Wordt binnen een maand voor aanvang van de werkzaamheden opgezegd dan zal de opdrachtgever alsnog de helft van de overeengekomen vergoeding voor de werkzaamheden moeten voldoen.
- 6.4** Beide partijen kunnen zonder opgaaf van redenen en met onmiddellijke ingang de overeenkomst beëindigen indien de wederpartij in staat van faillissement wordt gesteld, de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend, of de wederpartij de bedrijfsvoering staakt.
- 6.5** Opzegging krachtens lid 6.2, 6.3 of 6.4 van deze voorwaarden levert geen plicht tot schadevergoeding op voor de opzeggende partij.

## **Artikel 7: Ontbinding**

- 7.1** In geval van een tekortkoming van een der partijen in de nakoming van haar verbintenissen heeft de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
- 7.2** Ontbinding vindt plaats door een schriftelijke verklaring van de daartoe gerechtigde.
- 7.3** De opdrachtgever is altijd verplicht, alvorens een schriftelijke ontbindingsverklaring tot Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) te richten, deze eerst schriftelijk in verzuim te stellen en een redelijke termijn te gunnen alsnog de verplichtingen na te komen.
- 7.4** De opdrachtgever heeft geen recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of zijn verplichtingen op te schorten indien hijzelf al in verzuim was met de nakoming van zijn verplichtingen.
- 7.5** Indien Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) instemt met een ontbinding, zonder dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming van zijn kant, heeft hij steeds recht op vergoeding van door hem geleden schade. In geval van gedeeltelijke ontbinding heeft Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) onverkort recht op betaling door de opdrachtgever voor reeds door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) verrichte prestaties.

## **Artikel 8: Geheimhouding**

**8.1** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, verkregen van de opdrachtgever in het kader van de overeenkomst. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Het betreft bedrijfsgevoelige informatie met betrekking tot bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen en strategieën.

## **Artikel 9: Auteursrecht en intellectuele eigendom**

**9.1** Het auteursrecht en kopijrecht op de door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) uitgegeven brochures, syllabi, modules en projectmaterialen berust bij Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF). Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toe-stemming van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit enig materiaal worden gepubliceerd en/of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt.

**9.2** Alle door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) verstrekte stukken zoals rapporten, presentaties, voorstellen, adviezen en andere bescheiden die voortkomen uit werkzaamheden van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) berust eveneens uitsluitend bij Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**9.3** De opdrachtgever heeft wel het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

**10.1** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) spant zich in de gegeven opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

**10.2** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor schade dan in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

**10.3** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) is nimmer aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid en/of onvolledigheid voor Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) kenbaar behoorde te zijn.

**10.4** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) is tegenover de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht voor zover deze vermeden hadden kunnen worden, indien de zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap, waarop in gegeven opdrachtsituatie gerekend mocht worden, in acht waren genomen. In geen geval zal deze aansprakelijkheid van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) nadelige gevolgen van eventuele tekortkomingen verder strekken dan het bedrag van de voor de desbetreffende diensten verschuldigde honoraria, met dien verstande dat bij opdrachten met een langere looptijd de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

**10.5** Hierbij sluit Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) expliciet iedere aansprakelijkheid jegens opdrachtgever uit voor alle schade die op grond van de situatie zoals beschreven in lid 5.8 van deze voorwaarden door de opdrachtgever wordt geleden.

**10.6** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) stelt zich aansprakelijk voor eventuele schade die geleden wordt door de opdrachtgever indien een door opdrachtgever besproken accommodatie, zoals neergelegd in lid 5.2 van deze voorwaarden, moet worden geannuleerd als gevolg van verzuim Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF).

**10.7** Schadeclaims van de opdrachtgever dienen binnen een jaar na datum van de eindfactuur, of zoveel eerder na het moment dat opdrachtgever de schade had kunnen onderkennen, schriftelijk bij Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) te worden gemeld op straffe van verval van iedere aanspraak op schadevergoeding door opdrachtgever.

**10.8** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

- 10.9** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) zal niet aansprakelijk worden gesteld indien de opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.
- 10.10** Bij deelname aan een activiteit van Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) aan een activiteit met open inschrijving blijft de verantwoordelijkheid voor enig handelen of nalaten bij de deelnemer zelf. De deelnemer draagt zelf de verantwoordelijkheid voor eventuele gevolgen van deelname. Noch de begeleider, noch Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) kunnen aansprakelijk worden gesteld voor de directe of indirecte gevolgen van deelname aan een groep, individuele coaching of supervisie.

## **Artikel 11: Betalingsvoorwaarden**

- 11.1** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. Facturering van open inschrijvingsactiviteiten vindt plaats na aanmelding, voorafgaande de activiteit. Facturering van in-companyactiviteiten na afloop van de uitvoering, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Langlopende trajecten worden tussentijds gefactureerd, telkens aan het eind van de maand. Alle betalingen dienen plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. De betalingstermijn moet beschouwd worden als fatale termijn.
- 11.2** De reis- en arrangement-/verblijfkosten in verband met deelname aan een activiteit zijn niet in de kosten inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen of vermeld.
- 11.3** Betaling vindt plaats door overmaking van het verschuldigde bedrag op bankrekeningnummer 78.68.30.204 t.n.v. Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling te Bergen.
- 11.4** Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt is Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
- 11.5** Voor betalingsherinneringen wordt € 15,- per herinnering in rekening gebracht.
- 11.6** De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder inbegrepen de kosten van incassobureaus, evenals de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.

## **Artikel 12: Klachten en geschillenregeling**

- 12.1** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) hecht eraan tevreden opdrachtgevers te houden. Indien door de opdrachtgever bij de opdrachtuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de opdrachtgever verzocht dit zo spoedig mogelijk, van argumenten voorzien, te melden. Schriftelijke meldingen kunnen worden ingediend binnen een termijn van uiterlijk twee weken na beëindiging van de opdracht. Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) draagt er zorg voor dat zo spoedig mogelijk na ontvangst van de melding contact wordt opgenomen met de opdrachtgever, uiterlijk binnen twee weken, om aldus te zorgen voor een adequate afhandeling.
- 12.2** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) hanteert de beroepscode van NVO2, de Nederlandse Vereniging van HRD-Professionals in Ontwikkelen en Opleiden. Zie [www.NVO2.nl](http://www.NVO2.nl).
- 12.3** Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling (VOF) handelt volgens de code van de Vereniging Ethische Kring voor Trainers, Adviseurs, Coaches en Therapeuten (EK-TACT). Deze Ethische Kring bestaat uit een netwerk van professionals op het gebied van coaching, training en begeleidingswerk, met als doel het bevorderen van ethisch verantwoord werken en stimuleren van professionele kwaliteit. Zie [www.ethischekring.nl](http://www.ethischekring.nl).