



# ALGEMENE VOORWAARDEN & PRIVACYSTATEMENT

Wanneer ik een samenwerking aanga met (een) gecoachte(n), gespreksgroepbezoeker, workshopbezoeker of andere opdrachtgever zijn de onderstaande algemene voorwaarden en mijn privacystatement van toepassing. Bij het aangaan van dienstverlening verblijf ik in de vooronderstelling dat je bekend bent en instemt met deze algemene voorwaarden en mijn privacystatement. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie van de algemene voorwaarden en mijn privacystatement c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst. Deze zijn altijd vrij inzichtelijk op [www.meerminners.nl](http://www.meerminners.nl).

Voor correspondentie over dit document ben ik bereikbaar op [roos@meerminners.nl](mailto:roos@meerminners.nl).

Dit document is laatst herzien op 23 mei 2018.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. Begripsbepaling

1.1 Deze Algemene Voorwaarden en Privacystatement zijn van toepassing op dienstverlening door mijzelf, Roos Reijbroek (ZZP), werkend onder handelsnamen De Vrije Ruimte Coaching en De Meerminners, gevestigd te Purpervlinderstraat 15, 3544 VZ Utrecht, bereikbaar op roos@meerminners.nl en +31 (0)6 13 44 62 95, KVK-registratie nummer 57 15 19 70.

1.2 Met "opdrachtgever" verwijs ik naar de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met mij een coachings-, dan wel een andersoortige overeenkomst aangaat of daar een offerte voor aanvraagt.

1.3 Met "overeenkomst" verwijs ik naar de tussen de opdrachtgever en mij tot stand gekomen overeenkomst betreffende de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord, dan wel het uitvoeren van workshops, gespreksgroepen, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel panelgesprekken, lezingen en andere vormen van publiek optreden in de ruimste zin.

1.4 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door mij uitgebrachte offertes, op alle wederzijds gesloten overeenkomsten en op de communicatie die plaatsvindt tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk door mij zijn bevestigd.

## 2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Het boeken van een coachgesprek of het anderszins aangaan van een overeenkomst is mogelijk via roos@meerminners.nl. Voor het bijwonen van een gespreksgroep zijn tickets verkrijgbaar via www.meerminners.nl. Bevestiging van een overeenkomst doe ik schriftelijk, c.q. via e-mail, of wordt gedaan door de ticketservice (tussenpartij).

## 3. Uitvoering, gedragsregels, geheimhouding

3.1 De opdrachtgever mag verwachten dat ik naar eer en geweten deskundigheid betracht, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De opdrachtgever mag van me verwachten dat ik gepaste aandacht en tijd heb voor de overeenkomst; dat ik me aan gemaakte afspraken houd; op tijd ben voor afspraken (zowel in persoon als telefonisch als digitaal).

3.2 Wanneer ik, op welk punt binnen de overeenkomst dan ook, beoordeel dat ik een overeenkomst niet kan verrichten binnen mijn kader van kennis en kunde, draag ik zorg voor gepaste doorverwijzing. Ik zal geen

opdrachten aanvaarden of voortzetten indien een onafhankelijk en objectief oordeel in gevaar komt door een persoonlijke band met de opdrachtgever.

3.3 Ik betracht geheimhouding, wat betekent dat ik door de opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie niet deel met derden. Deze geheimhouding blijft bestaan, ook nadat de overeenkomst is afgesloten. Ik draag er zorg voor dat over de uit te voeren opdrachten duidelijke wilsovereenstemming blijft bestaan tussen alle betrokkenen. Ik behoud me het recht voor geanonimiseerde situatieschetsen te bespreken tijdens collegiaal overleg, intervisie en supervisie, met als doel voortdurende ontwikkeling en verbetering van mijn dienstverlening.

3.4 Ik zal alles in het werk stellen om het binnen de overeenkomst vastgestelde resultaat te bereiken, zonder dit resultaat als zodanig te garanderen. Mijn honorarium wordt bepaald op grond van de aan de overeenkomst bestede arbeid en kosten. Ik werk niet op basis van enige vergoeding waarvan de grootte afhankelijk is van het resultaat van de door mij geleverde arbeid.

## 4. Medewerking opdrachtgever

4.1 De opdrachtgever verschaft gegevens, inlichtingen en medewerking, die voor mij noodzakelijk of nuttig zijn om de overeenkomst goed te kunnen verrichten.

4.2 Specifiek met betrekking tot coaching verwacht ik van de opdrachtgever(s) dat diegene zich actief opstelt in onze sessies en inzet toont in diens eigen proces. Dit betekent dat meegegeven huiswerkopdrachten worden gemaakt. Ik verwacht een integere houding, waarmee ik bedoel dat de opdrachtgever openlijk vertelt wat er voor diegene speelt; dat diegene geen informatie voor me achterhoudt of er een dubbele agenda op nahoudt. Ik verwacht dat de opdrachtgever zich houdt aan gemaakte afspraken (financieel, praktisch, etc.) en op tijd aanwezig is voor een sessie.

4.3 Indien ik arbeid lever op lokatie dienen benodigdheden van praktische aard zoals leermiddelen, etc., gerealiseerd te worden overeenkomstig met door mij op voorhand verstrekte mijn specificaties.

4.4 Mochten deze zaken onvoldoende gerealiseerd worden, dan kan dit aangemerkt worden als een vorm van overmacht en gelden de daarvoor opgestelde bepalingen (zie overmacht opdrachtnemer).

## 5. Annulering en wijziging

5.1 Op het moment dat de opdracht wederzijds schriftelijk is bevestigd en datum en tijdstip door beide partijen zijn overeengekomen, is betaling door opdrachtgever onder alle omstandigheden verplicht. Facturering geschiedt per ommekeer. Betaling dient te geschieden vóór aanvang van de geleverde dienst.

5.2 Het wijzen c.q. verplaatsen van reeds geplande coachingsessies kunnen kosteloos geschieden tot 48 uur voor aanvang van de afgesproken tijd. Bij wijziging korter dan 48 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht, zonder recht op restitutie of alsnog herplannen van de sessie. Voor geboekte tickets voor gespreksgroepen geldt geen restitutiemogelijkheid onder alle omstandigheden; doorverkoop is toegestaan, mits ik hiervan op de hoogte word gesteld.

5.3 Bij het tussentijds beëindigen van of anderszins niet deelnemen aan een coachings- of trainingstraject of de gespreksgroep heeft de opdrachtgever geen recht op vermindering van de overeengekomen prijs of op enige vorm van restitutie.

5.4 Ik behoud mij het recht voor een deelnemer aan een training, gespreksgroep of workshop uit te sluiten van (verdere) deelname indien ik van oordeel ben dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen. Omstandigheden kunnen zijn, maar niet uitsluitend: niet passende motivatie of leerdoelen overeenkomstig de opzet van de geleverde dienst; te grote persoonlijke problematiek; ongemotiveerdheid van de deelnemer; breuk met algemeen geaccepteerde gedragsconventies.

5.5 Een verzoek tot wijziging van de aard en/of omvang van de overeenkomst wil ik welwillend overwegen, doch ik ben op geen enkele wijze verplicht tot instemming.

## 6. Overmacht

6.1 Ik behoud me het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen. Ik zal mij hierbij welwillend opstellen en zorgdragen voor duidelijke schriftelijke communicatie. Is de overmacht van blijvende aard, dan vindt restitutie plaats van het bedrag waarvoor geen arbeid is verricht. Voor de arbeid die verricht is voordat de overmacht zich aandient, is geen restitutie van betaling mogelijk.

6.2 Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien ik als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder ziekte, overlijden van naasten, etc.) niet beschikbaar ben.

## 7. Kosten en facturering

7.1 Mijn actuele tarieven voor coaching zijn openbaar inzichtelijk op [www.devrijeruimte.coach](http://www.devrijeruimte.coach). Actuele ticketprijzen voor gespreksgroepen zijn openbaar inzichtelijk op [www.meerminners.nl](http://www.meerminners.nl). Kosten voor andere vormen van overeenkomst zijn beschikbaar op aanvraag.

7.2 Betaling wordt gevraagd plaats te vinden per ommekeer na versturen van de factuur, maar uiterlijk vóór aanvang van de geleverde diensten, tenzij schriftelijk anders overeen gekomen. Bij een overeenkomst betreffende een reeks opeenvolgende sessies dienst betaling van het volledige bedrag plaats te vinden vóór aanvang van de eerste sessie. In geval van ticketverkoop voor een gespreksgroep is directe betaling via iDeal verplicht.

7.3 Ik behoud mij het recht voor de tarieven en kosten, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegen.

7.4 Overeenkomstig met de geldende privacywetgeving vermeld ik minimale gegevens over de geleverde dienst op de factuur. Is nadere specificatie voor de opdrachtgever noodzakelijk, dan is schriftelijk toestemming door de opdrachtgever hiervoor vereist.

7.5 Alle kosten die voor mij verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan mij verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de mij aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,00.

## 8. Aansprakelijkheid

8.1 Ik ben niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor mij uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan mijn zijde. Ik ben niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade. Deelname aan een overeenkomst is op de opdrachtgevers eigen risico.

8.2 Indien ik, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde, jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

8.3 Bij annulering op grond van dit artikel ben ik nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade. Indien ik wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, ben ik niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

## **9. Klachtenregeling**

9.1 Om de veiligheid en transparantie van mijn werkzaamheden te waarborgen, werk ik op dit moment aan een passende klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd. De klachtenregeling zal worden gepubliceerd op [www.devrijeruimte.coach](http://www.devrijeruimte.coach) en [www.meerminners.nl](http://www.meerminners.nl).

# PRIVACYSTATEMENT

## 1. Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke

Persoonsgegevens van (potentiële) opdrachtgevers worden verwerkt door: Roos Reijbroek (ZZP), bereikbaar op roos@meerminners.nl.

## 2. Verkrijgen van persoonsgegevens

Wanneer ik een overeenkomst aanga met een opdrachtgever of iemand interesse toont in een overeenkomst, versterkt deze persoon mij persoonsgegevens. Dat kan bijvoorbeeld tijdens een gesprek, via email, telefonisch of op andere wijze. Ook kan het voorkomen dat ik persoonsgegevens verkrijg via derden (in het kader van bijv. een coachtraject of gespreksgroep)

## 3. Persoonsgegevens

Ik verwerk de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummer
- Geboortedatum
- Geslacht / genderidentiteit
- Gegevens over relationele en seksuele contacten
- Werksituatie
- Competenties en interessegebieden
- Gespreksverslagen
- Inhoud van communicatie
- Overzicht van financiële uitwisseling

## 4. Doeleinden

Ik verwerk deze persoonsgegevens voor diverse doeleinden, zoals:

- Het onderhouden van contact
- Het bieden van een persoonlijk coachtraject
- Een goede en efficiënte dienstverlening
- Beheer van het cliëntenbestand
- Het verrichten van administratieve handelingen, zoals planning
- Verbetering van de dienstverlening
- Rapporteren en analyseren voor verantwoording aan opdrachtgevers en de verbetering van de dienstverlening
- Facturering
- Innen van gelden en het nemen van incassomaatregelen
- Marketing
- Nakoming van wettelijke verplichtingen
- Het voeren van geschillen

## 5. Waarom worden de persoonsgegevens verwerkt

Persoonsgegevens worden verwerkt om uitvoering te geven aan de overeenkomst met de opdrachtgever, met betrekking tot het coachtraject.

Deze persoonsgegevens kunnen verwerkt worden om te voldoen aan de eisen gesteld door een beroepsgroep. Ook kunnen persoonsgegevens worden verwerkt om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting, zoals bijvoorbeeld verplichtingen op basis van het fiscaal recht.

## 6. Verstrekking aan derden

In het kader van mijn dienstverlening kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan derden. Voor de hiervoor genoemde doeleinden kan gebruik gemaakt worden van diensten van derden, zoals:

- IT-leveranciers
- Boekhouder
- Ticketbeheerder
- E-mail client
- ... of andere derden die worden ingeschakeld bij mijn werkzaamheden.

Deze derden mogen uw persoonsgegevens ook slechts verwerken voor de voornoemde doeleinden. Uw persoonsgegevens zouden ook verstrekt kunnen worden in het kader van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel. Ik versterk geen gegevens van een opdrachtgever aan derden voor commerciële of goede doelen.

## 7. Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER

Persoonsgegevens kunnen buiten de EER (Europese Economische Ruimte) door derden worden opgeslagen wanneer gebruik wordt gemaakt van LinkedIn of Facebook in mijn contact met een (potentiële) opdrachtgever. Deze partijen zijn "EU-VS Privacy Shield" gecertificeerd, zodat zij zich zullen houden aan de Europese privacyregelgeving.

## 8. Hoe lang bewaar ik persoonsgegevens

Ik bewaar persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden die in deze privacyverklaring zijn genoemd. Dit betekent dat persoonsgegevens bewaard worden zolang zij nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken. Bepaalde gegevens moeten wel langer bewaard worden, omdat wij ons moeten houden aan wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale bewaarplicht.

## 9. Hoe ik persoonsgegevens beveilig

Ik vind het belangrijk dat persoonsgegevens zijn beveiligd tegen verlies of onbevoegde toegang van derden. Daarom heb ik passende beveiligingsmaatregelen genomen, waaronder:

- Encryptie van werkcomputer
- Wachtwoord dat ingaat wanneer de computer 3 minuten niet gebruikt is
- Encryptie van back-ups op externe harddrive
- Veilige wachtwoorden, gegenereerd door een wachtwoordmanager.

## 10. Cookies

Omdat ik privacy hoog in het vaandel heb en geen onnodige data wil vergaren, worden op [www.devrijeruimte.coach](http://www.devrijeruimte.coach) en [www.meerminners.nl](http://www.meerminners.nl) geen cookies gebruikt.

## 11. Rechten van (potentiële) opdrachtgevers

Iedere (potentiële) opdrachtgever heeft het recht om mij een verzoek te doen tot inzage van diens persoonsgegevens. Na ontvangst van dit verzoek ontvangt diegene binnen 1 maand een overzicht van de persoonsgegevens die ik bezit. Indien daaruit onjuistheden blijken kan de (potentiële) opdrachtgever verzoeken de gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen.

Ook kan diegene verzoeken om overdracht van uw persoonsgegevens of kan diegene bezwaar aantekenen tegen de verwerking van diens persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van persoonsgegevens zijn te richten aan Roos Reijbroek, verwerkingsverantwoordelijke.

Wanneer een (potentiële) opdrachtgever een klacht heeft over de verwerking van diens persoonsgegevens, verzoek ik dringend tot het opnemen van contact. Komen we er niet samen uit, dan heeft de (potentiële) opdrachtgever het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, De Autoriteit Persoonsgegevens, via het contactformulier op de desbetreffende website.

## 12. Wijzigingen privacyverklaring

Deze privacyverklaring kan door mij worden aangepast. Nieuwe versies worden altijd op [www.meerminners.nl](http://www.meerminners.nl) gepubliceerd. Het is aan te bevelen deze verklaring geregeld te raadplegen, teneinde op de hoogte blijft van wijzigingen.