



## VOORWAARDEN BEGELEIDING, TRAINING & COACHING TRIPLE- C WERKPLAATS ASVZ, TEVENS ZIJNDE KLACHTENREGELING VOOR INDIVIDUELE DEELNEMERS

### 0. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van ASVZ, alsmede op alle overeenkomsten tussen ASVZ en Opdrachtgevers betreffende het verzorgen van bedrijfsinterne projecten, detacheringen, trainingen, dan wel advisering in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen "opdracht". Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door ASVZ. Eventuele inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever worden nadrukkelijk afgewezen.

### 1. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van ASVZ zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte of aanbieding een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend.
2. Aanbiedingen en offertes van ASVZ zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij/zij alle noodzakelijke gegevens voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt aan ASVZ.
3. ASVZ kan niet aan een aanbieding of offerte worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte en aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een samengestelde aanbieding of offerte verplicht ASVZ niet tot het verrichten van een gedeelte van de offerte en aanbieding tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.
5. Alle prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

### 2. Overeenkomst

De overeenkomst tussen ASVZ en Opdrachtgever komt uitsluitend tot stand door de schriftelijke bevestiging aan Opdrachtgever door ASVZ van de van Opdrachtgever ontvangen door Opdrachtgever ondertekende opdracht. In geval van detachering van medewerkers van ASVZ bij Opdrachtgever komt de overeenkomst tot stand door ondertekening door ASVZ en Opdrachtgever van de detacheringsovereenkomst onder voorbehoud van accordering van de detachering door de te detacheren medewerker.

### 3. Uitvoering van de overeenkomst

1. ASVZ neemt bij de uitvoering van de werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
2. ASVZ neemt met de Overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en geeft derhalve geen garantie omtrent de resultaten van de opdracht. ASVZ en Opdrachtgever benadrukken dat het welslagen van de Opdracht in hoge mate afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking.
3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ASVZ aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en naar waarheid aan ASVZ worden verstrekt.
4. ASVZ is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Indien binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever ASVZ schriftelijk in gebreke te stellen.
6. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaald persoon is ASVZ steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties.



#### **4. Meerwerk/Wijziging in de opdracht**

1. Meerwerk zal door ASVZ aan Opdrachtgever worden doorbelast conform het in de Overeenkomst afgesproken tarief. Er is sprake van meerwerk, indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door Opdrachtgever, ASVZ de geplande werkzaamheden opnieuw moet organiseren. ASVZ is gerechtigd de kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
2. Door Opdrachtgever na het verstrekken van de Opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst, moeten door Opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan ASVZ ter kennis zijn gebracht. Een wijziging in dan wel aanvulling op de Overeenkomst geldt slechts indien deze door zowel ASVZ als Opdrachtgever (bij voorkeur schriftelijk) is aanvaard.
3. Meerwerk of veranderingen die in een reeds verstrekte opdracht worden aangebracht kunnen tot gevolg hebben dat de oorspronkelijk overeengekomen oplevertijd door ASVZ wordt overschreden.

#### **5. Betaling**

1. ASVZ brengt de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur.
2. De Opdrachtgever dient de verschuldigde vergoedingen te voldoen 30 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk veertien dagen voor aanvang van de Opdracht, op de door ASVZ aangegeven wijze zonder dat Opdrachtgever zich kan beroepen op opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming in de uitvoering van het door ASVZ aanvaarde project, de training etc. of opdracht waarop de factuur betrekking heeft.
3. Indien de Opdrachtgever de door ASVZ gezonden factu(u)r(en) niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is ASVZ steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
4. ASVZ heeft het recht deelname door of namens Opdrachtgever aan een project, training, coaching etc. te weigeren dan wel de uitvoering van de Opdracht op te schorten of de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden indien de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
5. De Opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming van de betalingsverplichting steeds verplicht aan ASVZ alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de werkelijke kosten en het loon van deurwaarders en juridische adviseurs, ook als daarmee de in rechte toe te wijzen kosten worden overschreden. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250,--.

#### **6. Ontbinding**

Naast de in lid 4 van artikel 5 genoemde mogelijkheid om de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden heeft ASVZ tevens het recht om de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden indien Opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd, Opdrachtgever zijn activiteiten staakt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins zijn rechtspersoonlijkheid verliest, Opdrachtgever of medewerkers van Opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de Overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen en deze nalatigheid niet, nadat ASVZ bij aangetekende brief hiertoe gemaand heeft, is opgeheven. Het hiervoor bepaalde laat onverlet de overige aan ASVZ rechtens toekomende bevoegdheden, zoals die tot het vorderen van nakoming en/of schadevergoeding.



## **7. Annulering van de opdracht door de Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever heeft het recht de Opdracht schriftelijk te annuleren. De Opdrachtgever heeft de opdracht geannuleerd indien de ASVZ de annulering aan de Opdrachtgever heeft bevestigd.
2. Annuleren of door de Opdrachtgever kan tot 8 weken voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden. Bij annuleren of wijziging tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is de Opdrachtgever verplicht 50% van het offerte bedrag aan ASVZ te vergoeden, tot 2 weken voor aanvang bedraagt dit 75% van het offerte bedrag en bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht dient 100% van het offerte bedrag te worden vergoed.

## **8. Overmacht ASVZ**

1. ASVZ is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de opdracht, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar ASVZ redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen, zoals overheidsmaatregelen, ernstige verkeershinder, stakingen of storingen bij het openbaar vervoer, ongevallen, ziekte, epidemieën, overlijden, brand en storingen in de te gebruiken apparatuur.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van ASVZ opgeschort. Opdrachtgever heeft in een situatie van overmacht van ASVZ geen recht op enige vergoeding van kosten of schade.

## **9. Aansprakelijkheid/Vrijwaring**

1. ASVZ is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat ASVZ is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
2. Indien ASVZ aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ASVZ beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. In geen geval zal een schadevergoeding meer bedragen dan € 10.000,-.
3. De aansprakelijkheid van ASVZ is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag van de uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
4. ASVZ is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ASVZ aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan ASVZ toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.
5. ASVZ is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. Voorwaarde voor enige recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan schriftelijk bij ASVZ meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding ten ASVZ vervalt na het enkele verloop van een maand na het bekend worden van de schade of geacht kan worden bij Opdrachtgever bekend te zijn geweest;
7. Opdrachtgever vrijwaart ASVZ voor alle mogelijke aanspraken van derden, waaronder medewerkers en cliënten van Opdrachtgever, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.
8. Opdrachtgever is gehouden om ASVZ zowel in als buiten rechte bij te staan indien ASVZ wordt aangesproken op grond van het zesde lid van dit artikel en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, dan is



ASVZ, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van ASVZ en derden daardoor ontstaan, komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

#### **10. Auteursrechten**

Het auteursrecht op rapporten, adviezen, voorstellen, concepten, trainingen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden berust bij ASVZ, tenzij anders schriftelijk overeengekomen of tenzij andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Voor alle, tijdens scholing en training gebruikte materialen (readers, werkvormen, etc.) geldt dat deze materialen intellectueel eigendom zijn van ASVZ. Gebruik van deze materialen (alsmede het gebruik beeldmerken) geldt onder de in de opdracht gestelde voorwaarden voor de duur en de omvang van de opdracht, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Commercieel gebruik, alsmede het ter beschikking stellen van deze materialen aan derden is niet toegestaan, tenzij na schriftelijke toestemming door ASVZ, gepaard gaande met een daarbij passende overeenkomst inzake vergoedingen en afspraken met betrekking tot naamsvermeldingen en exclusiviteit. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om aanduidingen betreffende auteursrechten of beeldmerken te verwijderen of te wijzigen.

#### **11. Geheimhouding**

Opdrachtgever en ASVZ verplichten zich ook na afloop van de Overeenkomst 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 gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Opdrachtgever en ASVZ zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

#### **12. Verwerken van persoonsgegevens**

De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens is de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever zoals opgenomen in deze voorwaarden. Het betreft de uitvoering van alle werkzaamheden die verband houden met de inschrijving op een deelname aan een training, opleiding, coaching of begeleiding van medewerkers van Opdrachtgever in een bedrijfsintern project, waaronder het bekend maken van informatie aan Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtgever, het toegang geven (al dan niet online) tot een deelname aan een training, opleiding, coaching of begeleiding van medewerkers van Opdrachtgever in een bedrijfsintern project, het registreren van voortgang en de uitgifte van certificaten alsmede het berekenen, vastleggen en in rekening brengen van de kosten die verband houden met de gevraagde dienstverlening. Hiertoe worden de volgende persoonsgegevens door ASVZ verwerkt: naam, voornamen, voorletters, functie, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens (bijvoorbeeld het e-mailadres), alsmede , gegevens die betrekking hebben op de aard, de organisatie, het verloop en de behaalde resultaten van de training, opleiding, coaching of begeleiding van medewerkers van Opdrachtgever in een bedrijfsintern project. De verwerking van persoonsgegevens is uitsluitend bestemd voor het doel waartoe die zijn overgedragen en geregistreerd. Persoonsgegevens worden door ASVZ niet ter beschikking gesteld aan derden, tenzij dit een uitdrukkelijke wens is van Opdrachtgever, indien de gegevensoverdracht noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht of op grond van de wet is voorgeschreven of indien degene wiens persoonsgegevens zijn verwerkt daartoe toestemming heeft gegeven. Opdrachtgever staat ervoor in dat er ten aanzien van persoonsgegevens die worden verwerkt een legitieme grondslag bestaat en betrokkenen hiervoor door Opdrachtgever geïnformeerd zijn.



### **13. Klachtenregeling**

Voor individuele – door Opdrachtgever aan trainingen deel te nemen of deelgenoemde hebbende – personen bestaat een klachtenregeling welke aan deze voorwaarden als bijlage toegevoegd is en samen met deze voorwaarden één geheel vormt.

### **14. Overname personeel**

Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot één jaar na het einde daarvan cq. na afronding van de Opdracht slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van ASVZ medewerkers van ASVZ die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kan ASVZ nadere voorwaarden verbinden.

### **15. Contactpersoon**

Ter zake van de praktische regelzaken wijst ASVZ een medewerker ~~aan~~<sup>wijzen</sup> die als contactpersoon zal fungeren, welke schriftelijk aan Opdrachtgever zal worden bevestigd. Opdrachtgever is gehouden om zich in voorkomende gevallen tot de contactpersoon te wenden.

### **16. Contractovername**

Opdrachtgever is niet gerechtigd om enig recht of enige verplichting uit de Overeenkomst over te dragen aan derden, tenzij anders en schriftelijk overeengekomen.

### **17. Toepasselijk recht, klachten en geschillen**

Op de overeenkomsten tussen partijen is het Nederlands recht van toepassing.

Klachten in verband met de Opdracht of Overeenkomst moeten binnen twee weken, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend. Klachten worden vertrouwelijk, met uiterste zorg en binnen vier weken na ontvangst behandeld. ASVZ streeft er naar klachten in onderling overleg, binnen de gestelde termijnen, op te lossen.

Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost ontstaat een geschil dat getracht zal worden door middel van mediation op te lossen. Indien het geschil niet door mediation kan worden opgelost zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Dordrecht.

**Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur**

**19 april 2024**



## BIJLAGE VOORWAARDEN TRAINING & COACHING TRIPLE-C ASVZ: KLACHTENREGELING

### 1. Toepasselijkheid klachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op deelnemers aan een door ASVZ gegeven Triple-C training. De regeling is bedoeld voor klachten op individueel niveau en is niet van toepassing op een geschil over de uitleg of naleving van contractuele bepalingen. Een beroep op deze regeling is alleen mogelijk indien iemand, al dan niet gedeeltelijk, aan een training deelgenomen heeft.

### 2. Klachten

Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van de door ASVZ voor training ingezette trainers en opleiders Triple-C, waaronder klachten die als grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van de deelnemer opgevat kunnen worden of als zodanig zijn ervaren.

### 3. Indienen klachten, ontvankelijkheid

Klachten dienen binnen 6 maanden na afloop van de training per mail ingediend te worden met vermelding van:

- naam deelnemer + contactgegevens;
- naam opdrachtgever namens deelnemer (indien dit niet dezelfde is);
- datum of data van deelname aan training
- naam trainer / beklagde

Per mail aan: [klachten.triple-c@asvz.nl](mailto:klachten.triple-c@asvz.nl)

### 4. Wijze waarop klachten behandeld worden.

De beoordeling (van de ontvankelijkheid) van een klacht zal plaatsvinden door een klachtencommissie van drie personen (waaronder tenminste één man en één vrouw), waarvan minimaal één persoon ervaring in het arbeidsrecht en één persoon kennis en ervaring in het behandelen van ongewenste omgangsvormen heeft. Geen van hen is/llen verbonden aan de Triple-C werkplaats. De Triple-C werkplaats en de stichting Kwaliteitsregister SKJ zullen een commissielid voordragen, welke leden tezamen een voorzitter kiezen.

Indien een klacht niet ontvankelijk is zal de deelnemer hier binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd over worden geïnformeerd. Indien een klacht ontvankelijk is zal deze in behandeling worden genomen in het kader waarvan de beklagde twee weken de tijd krijgt voor een schriftelijke reactie, welke aan de klager zal worden doorgezonden. Zo spoedig mogelijk hierna zal in overleg met partijen een datum voor de mondelinge behandeling van de klacht vastgesteld worden. Partijen zullen hier gelijktijdig voor worden uitgenodigd met vermelding van de samenstelling van de commissie tegen de leden waarvan vooraf eventueel bezwaar kan worden gemaakt wanneer een onafhankelijke behandeling van de zaak mogelijk in het geding is, zulks te beoordeling van de commissie, die zo nodig voor vervanging zorgdraagt. Klachten zullen op een locatie van ASVZ behandeld worden. Bij de behandeling van de klacht streeft de commissie naar een voor beide partijen bevredigende oplossing en – waar mogelijk en van toepassing – voor hersteld vertrouwen. Indien tijdens de behandeling niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing wordt gekomen zal de klachtencommissie binnen drie weken nadien schriftelijk een uitspraak over de (mate van) gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen doen.

### 5. Slotbepalingen

Daar waar deze regeling niet in voorziet zullen de behandelaars van een klacht zoveel mogelijk overeenkomstig hetgeen wel in deze regeling geregeld is handelen. Afwijken ten gunste van de klager is in bijzondere omstandigheden toegestaan, mits daarmee de rechten van de beklagde niet worden aangetast.