

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VAN FRANK HOES ADVIES**

### **artikel 1           toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van Frank Hoes Advies, en hebben betrekking op training, opleiding, begeleiding, spreekbeurt, advies en coaching.
2. Als de opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert, die strijdig zijn met de door Frank Hoes Advies gehanteerde algemene voorwaarden, zullen de door Frank Hoes Advies toegepaste voorwaarden gelden, tenzij de opdrachtgever binnen twee weken na ontvangst van de algemene voorwaarden met Frank Hoes Advies in overleg treedt en een afwijkende afspraak gemaakt wordt.
3. In het geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden van Frank Hoes Advies en die van de opdrachtgever zullen de algemene voorwaarden van Frank Hoes Advies prevaleren.

### **artikel 2           inzet van deskundigheid en onafhankelijkheid**

1. Frank Hoes Advies verplicht zich zijn actuele kennis en ervaring naar beste inzicht en vermogen in te zetten voor de uitvoering van de opdracht.
2. Frank Hoes Advies werkt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie en op basis van de deskundigheid.
3. Frank Hoes Advies hanteert de volgende gedragsregels: open, eerlijk en ondubbelzinnig.

### **artikel 3           grondslag offertes**

1. Alle offertes (c.q. voorstel, aanbieding) van Frank Hoes Advies zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke offerte is kenbaar gemaakt.
1. Voorstellen zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever aan Frank Hoes Advies is verstrekt. De opdrachtgever zal zich er voor inspannen om, tijdig en volledig, alle informatie te verstrekken die van belang is voor het formuleren van een offerte.
2. Ter voorbereiding op een offerte zal een vooronderzoek plaatsvinden (in de regel in de vorm van één of meer gesprekken en/of bestudering van documentatie) gericht op het verkrijgen van een duidelijk beeld van de organisatie waarin de opdracht dient te worden uitgevoerd en de specifieke vragen van de opdrachtgever.
3. De kosten van een eerste gesprek (kennismaking, intake) zullen niet in rekening worden gebracht.
4. Op basis van het voorbereidend onderzoek zal Frank Hoes Advies een offerte uitwerken dat de volgende elementen bevat:
  - a. een beschrijving van de uitgangssituatie;
  - b. de verwachtingen / vragen/doelstellingen van de opdrachtgever;
  - c. de formulering van de te verwachten resultaten;
  - d. voorstellen over de wijze waarop en de termijn waarbinnen Frank Hoes Advies de opdracht wil uitvoeren;
  - e. voorstellen over de wijze van samenwerking en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Frank Hoes Advies en opdrachtgever;
  - f. een opgave van de door de opdrachtgever aan Frank Hoes te verstrekken nadere informatie;
  - g. een zo nauwkeurig mogelijke raming van de voor de uitvoering van de opdracht benodigde tijd (in dagdelen) en kosten;
  - h. indien de raming van de benodigde tijd en kosten te veel afhankelijk is van niet in de beïnvloedingssfeer van Frank Hoes Advies liggende factoren, zal een begroting voorgesteld worden op basis van praktijkaannamen waarbinnen gewerkt wordt; bij een dreigende overschrijding van het budget zal dit tijdig gemeld worden, opdat aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden;
  - i. een zo nauwkeurig mogelijke opgave van eventueel van derden te verkrijgen bijdragen.
5. Indien door een reeds bestaande opdrachtgever een opdracht wordt verstrekt die in het verlengde ligt van een voorafgaande opdracht kan indien de opdrachtgever daarmee instemt, volstaan worden met een vereenvoudigd voorstel; in dit vereenvoudigd voorstel zullen echter in ieder geval vermeld zijn:
  - a. een korte formulering van de vraag;
  - b. een korte formulering van de aangeboden dienstverlening;
  - c. een zo nauwkeurig mogelijke raming van de kosten;

- d. verzoek tot schriftelijke bevestiging.
6. Opdrachtgever kan opdrachtnemer niet houden aan offerte als er overduidelijk sprake is van verschrijvingen, typefouten en andere onbedoelde onvolkomenheden.

#### **artikel 4 opdrachtbevestiging**

1. Frank Hoes Advies start met de uitvoering van de opdracht nadat de opdrachtgever zijn instemming heeft gegeven aan het voorstel en daaromtrent schriftelijk en / of per email heeft bericht.
2. Mondelinge afspraken en opdrachten worden door Frank Hoes Advies schriftelijk en / of per email bevestigd.

#### **artikel 5 honoraria, afzonderlijke kosten en facturering**

1. Het honorarium (tarief) wordt duidelijk en ondubbelzinnig vermeld in het voorstel (zie art. 3).
2. In de tarieven zijn begrepen de kosten voor de inzet van de coach/ adviseur/ trainer alsmede de reiskosten. Niet in de tarieven zijn begrepen de verblijfskosten en BTW, tenzij anders vermeld.
3. Over beroepsopleidingen en trainingen wordt geen BTW geheven. Over adviezen, coaching, etc. wordt wel BTW geheven.
4. Facturering van de uren vindt maandelijks plaats op basis van werkelijk gemaakte uren, aan de hand van in de opdrachtovereenkomst vastgestelde honoraria.
5. Als in het kader van de uitvoering van een opdracht door Frank Hoes Advies een accommodatie wordt geregeld, worden de kosten zonder opslag doorberekend aan de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
6. Facturering van maatwerktraining vindt plaats zodra de opdracht tot het verzorgen van de training is verstrekt.
7. Facturering van deelname aan opleidingen vindt plaats zodra duidelijk is dat er voldoende deelnemers zijn (zie ook art. 11)

#### **artikel 6 beschikbaar stellen informatie**

1. De opdrachtgever zal aan Frank Hoes Advies tijdig en volledig alle informatie verschaffen die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.

#### **artikel 7 tijdig bericht bij dreigende overschrijding offerte**

1. De overeengekomen kostenraming wordt niet overschreden zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.
2. Indien overschrijding van de overeengekomen kostenraming aannemelijk wordt, zal dit tijdig bericht worden, opdat eventueel een aanvullende offerte uitgebracht kan worden.

#### **artikel 8 wijziging van opdracht**

1. Als na aanvaarding van het oorspronkelijke voorstel (zie art. 3) wijzigingen plaatsvinden in de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht, kan dit leiden tot uitbreiding en/of wijziging van de overeengekomen begrote kosten, inzet en de planning. Aanpassingen zijn mogelijk na toestemming van opdrachtgever (zie ook art. 3 en 7).

#### **artikel 9 tussentijdse beëindiging van de opdracht**

1. Zowel de opdrachtgever als Frank Hoes Advies kunnen voor de afronding van de opdracht de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen als één van de partijen van oordeel is dat de opdracht niet meer kan plaatsvinden conform het overeengekomen voorstel dan wel later daarin aangebrachte en overeengekomen wijzigingen.
2. Voor maatwerktrainingen en opleidingen gelden andere voorwaarden (zie art. 10 en 11)
3. Een mededeling tot voortijdige beëindiging van de opdracht wordt schriftelijk en / of per email en gemotiveerd gedaan.
4. Binnen twee weken na het doen van de schriftelijke mededeling en/ of email zullen beide partijen met elkaar in overleg treden, om de motieven en de gevolgen van de beëindiging met elkaar te bespreken.
5. Frank Hoes Advies mag de overeenkomst alleen voortijdig beëindigen als wegens feiten en omstandigheden, die buiten de invloedssfeer van Frank Hoes Advies liggen en die niet aan Frank Hoes Advies zijn toe te rekenen, het afronden van de opdracht niet kan worden gevergd.
6. Frank Hoes Advies behoudt aanspraak op betaling van tot dan toe verrichte werkzaamheden.
7. Aan de opdrachtgever zullen de voorlopige resultaten van de werkzaamheden tot het moment van beëindiging ter beschikking worden gesteld.

8. Als één van de partijen in staat van faillissement geraakt, dan wel surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn met onmiddellijke ingang te beëindigen onder handhaving van de tot dan toe ontstane rechten.

**artikel 10            regeling annulering maatwerktraining door de opdrachtgever**

1. Als een maatwerktraining geannuleerd wordt door de opdrachtgever worden de volgende kosten in rekening gebracht:
  - a. indien de annulering minder dan zeven dagen voor de aanvangsdatum van de training plaatsvindt 50% van de kosten;
  - b. indien de annulering twee dagen of korter voorafgaand aan de activiteit plaatsvindt 100% van de kosten.
2. Tevens worden in rekening gebracht alle kosten die voortvloeien uit aangegane verplichtingen met derden voor zover deze niet nihil zijn. Hieronder vallen bijvoorbeeld kosten met betrekking tot gereserveerde accommodaties of geplande inhuur van externe acteurs of trainers.

**artikel 11            aanvullende voorwaarden 'opleidingen' met open-inschrijving**

1. Op de opgave voor deelname aan activiteiten waarvoor open-inschrijving openstaat, is naast de hierboven genoemde regelingen een aantal aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze aanvullende voorwaarden worden hieronder genoemd.
2. Activiteiten waarvoor open-inschrijving openstaat zijn in de regel: opleidingen, trainingen, cursussen en leergangen voor specifieke doelgroepen.
3. Opgave voor deelname geschiedt via telefoon, e-mail of inschrijfformulier. Bij de opgave worden vermeld de naam van de deelnemer(s), adres en de organisatie waarbij de deelnemer in dienst is (debiteurenadres).
4. De deelnemer kan zich - behoudens bij deelname aan leergangen - laten vervangen door een collega uit dezelfde organisatie.
5. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de aanmelding ontvangt de deelnemer een bevestiging van de aanmelding.
6. Frank Hoes Advies behoudt zich het recht voor om voor de aangekondigde activiteit een nader aan te geven minimum en maximum aantal deelnemers vast te stellen.
7. Uiterlijk twee weken voor de datum waarop de activiteit start/plaatsvindt ontvangt de deelnemer:
  - a. of schriftelijk bericht van over-intekening en zo mogelijk een aanbieding van een alternatief;
  - b. of schriftelijk bericht over het doorgaan van de opleiding; de factuur wordt separaat gezonden;
  - c. of een schriftelijk bericht met de uiterste datum waarop besloten zal worden om de activiteit te laten doorgaan;
  - d. of een mededeling dat de activiteit niet doorgaat.
8. Indien de activiteit niet doorgaat zal Frank Hoes Advies niet aansprakelijk zijn voor enigerlei kosten die gemaakt zijn door de deelnemer.
9. Indien de deelname geannuleerd wordt door de deelnemer nadat een bewijs daarvan is afgegeven, worden de volgende kosten in rekening gebracht:
  - a. 50% van het gefactureerde bedrag bij annulering tussen het moment van bevestiging en meer dan zeven dagen voor de datum waarop de activiteit zal plaats vinden;
  - b. 100% van het gefactureerde bedrag bij annulering tijdens de zeven dagen voor de datum waarop de activiteit zal plaatsvinden.

**artikel 12            betaling en gevolgen wanbetaling**

1. De factuurbedragen zijn terstond opeisbaar. Alle betalingen dienen te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum; ieder beroep op compensatie is uitgesloten.
2. Bij niet betaling van enige factuur op de vervaldatum is de opdrachtgever vanaf dan zonder ingebrekestelling van rechtswege in verzuim, een rente verschuldigd over het openstaand bedrag van 1,5% per kalendermaand, een gedeelte van een maand voor een volle gerekend.
3. Ingeval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
4. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor

rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever 15% aan incassokosten verschuldigd, met een minimum van € 150,- per vordering.

5. Reclames omtrent enige factuur moeten binnen veertien dagen na de dag van verzending van de nota schriftelijk bij Frank Hoes Advies zijn ingediend, op straffe van verval.
6. Een reclame doet niet af aan de betalingsverplichting.

#### **Artikel 13            intellectueel eigendom**

1. Frank Hoes Advies behoudt het auteurschap en het beeld- en merkenrecht ten aanzien van de bij de uitvoering van de opdracht toegepaste aanpak, geschreven teksten, werkwijze, modellen en technieken.
2. Openbaarmaking hiervan kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Frank Hoes Advies.
3. De opdrachtgever heeft vanzelfsprekend recht op het vermenigvuldigen van stukken voor gebruik in de eigen organisatie voor zover van belang voor de uitvoering en het doel van de opdracht.

#### **Artikel 14            geheimhouding**

1. Frank Hoes Advies verplicht zich tot geheimhouding ten opzichte van derden van alle informatie die in het kader van de uitvoering van een opdracht is verstrekt en ter ore is gekomen.
2. Frank Hoes Advies zal alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

#### **Artikel 15            klachtenprocedure**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Frank Hoes Advies die niet eenvoudig en snel te verhelpen is. Bij voorkeur verneemt Frank Hoes Advies de klacht rechtstreeks en persoonlijk van de opdrachtgever, zodat deze in samenspraak met de opdrachtgever kan worden opgelost. Indien de opdrachtgever overweegt een klacht schriftelijk aan Frank Hoes Advies te richten dan volgt hieronder de afhandelprocedure:

1. richt uw klacht per e-mail aan [info@frankhoes.nl](mailto:info@frankhoes.nl). Vermeld daarbij: n.a.w. gegevens, naam organisatie en opdrachtgever, uw functie, beschrijf uw klacht helder (o.a. de rollen en functies van betrokken partijen) en voeg eventuele bescheiden toe
2. binnen twee dagen bevestigen wij de ontvangst van uw klacht, daarbij vermelden wij de termijn waarop en hoe wij inhoudelijk reageren op uw klacht.
3. Frank Hoes Advies streeft erna uw klacht direct op te lossen.
4. Frank Hoes Advies houdt u op de hoogte van de voortgang bij het oplossen van uw klacht.

Mocht de klacht niet naar uw verwachtingen zijn opgelost dan treedt artikel 17.2 van deze algemene voorwaarden in werking.

#### **artikel 16            aansprakelijkheid**

1. Frank Hoes Advies is niet aansprakelijk voor enige door de opdrachtgever geleden directe of indirecte schade, ten gevolge van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van Frank Hoes Advies wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst wordt beperkt tot het bedrag dat Frank Hoes Advies voor haar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd hebben dan zes maanden, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

#### **Artikel 17            toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen Frank Hoes Advies en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Amsterdam.