

## **ALGEMENE VOORWAARDEN IK-WERK**

### **1. Algemeen**

- 1.1. Degenen die met IK-werk een overeenkomst aangaan, worden verder coachees, deelnemers of opdrachtgevers genoemd.
- 1.2. Deze leveringsvoorwaarden worden geacht deel uit te maken van elke overeenkomst die IK-werk sluit met coachees, deelnemers of opdrachtgevers.
- 1.3. In onderling overleg kunnen deze leveringsvoorwaarden vooraf schriftelijk of per e-mail worden gewijzigd of aangevuld.

### **2. Kwaliteit**

- 2.1. IK-werk verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van de coaching of training geschieden naar het beste vermogen van de coaches en trainers.
- 2.2. IK-werk kan niet instaan voor de kwaliteit van het werk van derden. Hieronder vallen in elk geval de kwaliteit van de gehuurde trainingsruimtes en de kwaliteit van de catering.

### **3. Coaching**

- 3.1. Een opdracht voor coaching komt tot stand doordat IK-werk een schriftelijke offerte aan opdrachtgever uitbrengt en deze laatste die offerte aanvaardt door ondertekening van de opdrachtbevestiging, die bij de offerte is ingesloten.
- 3.2. De werkzaamheden voor een coaching bestaan uit:
  - een vrijblijvend kennismakingsgesprek;
  - een intakegesprek;
  - een 1<sup>e</sup> overleg met de coachee, zijn/haar leidinggevende en eventueel de betrokken HR-adviseur;
  - individuele gesprekken;
  - een 2<sup>e</sup> overleg op het werk ter evaluatie.
- 3.3. De werkzaamheden die bij 3.2 omschreven staan, worden in rekening gebracht op basis van het bedrag dat in de offerte is aangegeven. Het kennismakingsgesprek wordt niet in rekening gebracht.
- 3.4. De voorgestelde data zijn na wederzijds overleg definitief gereserveerd.
- 3.5. Wanneer een coachee een coachingsafpraak wil verzetten/afzeggen kan dit kosteloos tot 48 uur voorafgaand aan de oorspronkelijk geplande afspraak. Wanneer een afspraak binnen 48 uur wordt verzet/afgezegd berekent IK-werk de kosten voor de gereserveerde spreekkamer door naar de opdrachtgever.
- 3.6. Facturering vindt plaats in twee delen: de eerste helft bij aanvang van het traject, de tweede helft na afloop van de coaching. De betalingstermijn is twee weken.
- 3.7. Voor overleggen buiten Almere berekent IK-werk reiskosten à € 0,36 per kilometer vanaf Almere-Buiten. Reistijd wordt in overleg afgesproken.

#### **4. Open trainingen**

- 4.1. Deelnemers aan open trainingen bevestigen hun opgave voor een training door een intakeformulier in te vullen en te verzenden naar IK-werk. IK-werk verzendt een bevestiging van deelname via de e-mail met de algemene voorwaarden als bijlage. Hiermee is de opgave definitief.
- 4.2. Deelnemers die zich inschrijven voor open trainingen van IK-werk gaan akkoord met de beschrijving van de training op de website, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4.3. Binnen veertien dagen na verzending van de bevestiging van deelname kunnen deelnemers hun inschrijving kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de inschrijving definitief.
- 4.4. Voor deelnemers aan open trainingen die hun inschrijving willen annuleren, gelden de volgende voorwaarden:
  - bij annulering tot vier weken voor aanvang van de training brengt IK-werk geen kosten in rekening;
  - bij annulering korter dan vier weken voor aanvang van de training brengt IK-werk het volledige bedrag in rekening.
- 4.5. Deelnemers aan open trainingen mogen kosteloos annuleren als ze een vervanger bereid vinden om hun plaats op te vullen. Vooraf dient IK-werk toestemming te verlenen voor de vervanging.
- 4.6. IK-werk behoudt zich het recht voor om open trainingen te annuleren waarvoor zich minder dan vier deelnemers aanmelden. IK-werk stelt deelnemers hiervan uiterlijk een week voor aanvang van de training per e-mail op de hoogte.

#### **5. Maatwerktrainingen**

- 5.1. Een opdracht komt tot stand doordat IK-werk een schriftelijke offerte aan opdrachtgever uitbrengt en deze laatste die offerte aanvaardt door ondertekening van de opdrachtbevestiging, die bij de offerte is ingesloten.
- 5.2. De werkzaamheden voor een opdracht kunnen bestaan uit:
  - uitvoering;
  - ontwikkeling;
  - voorbereiding en onderzoek;
  - besprekingen;
  - werkzaamheden voor projectmanagement en rapportage;
  - alle andere werkzaamheden die de opdrachtgever en IK-werk hebben afgesproken als behorende tot de opdracht.
- 5.3. De werkzaamheden die bij 5.2 omschreven staan, worden in rekening gebracht op basis van het dagdeel- en/of uurtarief dat in de offerte is aangegeven. Het eerste kennismakings/ acquisitiegesprek is gratis.
- 5.4. Voor opdrachtgevers die een opdracht voor een maatwerktraining willen annuleren, gelden de volgende voorwaarden:
  - bij annulering tot vier weken voor aanvang van de training brengt IK-werk geen kosten in rekening;
  - bij annulering korter dan vier weken voor aanvang van de training brengt IK-werk het volledige bedrag in rekening.
- 5.5. Bij ziekte of uitval van de trainer stelt IK-werk alles in het werk om een vervangende trainer van gelijke kwaliteit te vinden. De opdrachtgever is gerechtigd om gratis te annuleren.

Mocht dat niet lukken, dan is IK-werk niet aansprakelijk voor de gemaakte kosten door de opdrachtgever.

## 6. Overmacht

- 6.1. Van overmacht is in ieder geval sprake als de omstandigheid te wijten is aan het onverhoopt niet beschikbaar zijn van de coach, trainer(s) of van de gereserveerde locatie.
- 6.2. In geval van overmacht behoudt IK-werk zich het recht voor om coachings of trainingen te veranderen, te verplaatsen, op te schorten of te annuleren tot de omstandigheid die overmacht oplevert zich niet langer voordoet. Het plannen van een nieuwe datum / nieuwe data voor een coachingsgesprek of training gebeurt in overleg met:
  - de coachee bij coaching;
  - de deelnemers bij open trainingen;
  - de opdrachtgever bij maatwerktrainingen.
- 6.3. Bij annulering van een coaching of training op grond van dit artikel is IK-werk niet gehouden om de schade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor coachees, deelnemers of de opdrachtgever.

## 7. Auteurs- en eigendomsrecht

- 7.1. Op alle gebruikte documentatie van IK-werk geldt het auteursrecht van IK-werk / Petra van Reek. Coachees, deelnemers en opdrachtgevers mogen verwijzen naar dit materiaal, mits zij de bron duidelijk vermelden.
- 7.2. Het door IK-werk vervaardigde materiaal is eigendom van IK-werk. Het materiaal mag niet worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van IK-werk.

## 8. Betaling

- 8.1. Facturering vindt plaats in twee delen: de eerste helft bij aanvang van het traject, de tweede helft na afloop van het traject. De betalingstermijn is twee weken.
- 8.2. Coachees, deelnemers en opdrachtgevers dienen de factuur te voldoen binnen veertien dagen na de factuurdatum.
- 8.3. Coachees, deelnemers en opdrachtgevers dienen het verschuldigde bedrag over te maken op bankrekeningnummer (IBAN) NL25 RABO 0128 6078 31 van 'IK-werk' te Almere. In geval van overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever aan IK-werk de wettelijke rente verschuldigd, en is hij tevens gehouden tot vergoeding van alle door IK-werk gemaakte incassokosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke.

## 9. Klachten

- 9.1. Opdrachtgevers die klachten hebben over een training kunnen deze rechtstreeks richten aan Petra van Reek van IK-werk. Contactinformatie staat onderaan deze pagina vermeld.
- 9.2. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 9.3. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de ingediende klacht reageert IK-werk met een ontvangstbevestiging.
- 9.4. IK-werk beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit het geval is, kan zij besluiten dat de klager recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van de inschrijfkosten.

- 9.5. IK-werk doet binnen vier weken een uitspraak.
- 9.6. Indien IK-werk een langere termijn nodig heeft om tot een uitspraak te komen hanteert IK-werk een verlengingstermijn van maximaal vier weken.
- 9.7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klager in beroep gaan bij een onafhankelijke beroepscommissie. De leden van deze beroepscommissie staan met hun e-mailadressen op de website van IK-werk. Geen van de leden van de beroepscommissie heeft belangen in of bij IK-werk.
- 9.8. De beroepscommissie zal de klacht in behandeling nemen indien:
  - de klacht verstuurd is binnen vier weken na de uitspraak van IK-werk;
  - de klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak in den minne te schikken met IK-werk;
  - de klacht een omschrijving bevat van het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt, een motivering bevat van het bezwaar en een omschrijving bevat van de gewenste uitspraak van de commissie.
- 9.9. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht stuurt de beroepscommissie de klager en IK-werk een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- 9.10. Ook de beroepscommissie behandelt klachten vertrouwelijk. De precieze inhoud van de klacht wordt verder alleen bekend gemaakt aan IK-werk.
- 9.11. Eén of meer leden van de beroepscommissie horen de klager en IK-werk.
- 9.12. De beroepscommissie beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit het geval is, kan zij besluiten dat de klager recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van de inschrijfkosten.
- 9.13. De beroepscommissie doet uitspraak binnen vier weken na indiening van de klacht. Indien de beroepscommissie meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de klager en IK-werk hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht. De bezwarencommissie geeft dan ook een indicatie van de termijn waarbinnen de uitspraak wel zal plaatsvinden.
- 9.14. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor de klager en IK-werk.
- 9.15. Het Nederlandse recht is van toepassing. Als de klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing, is de rechter in het gebied van IK-werk of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.
- 9.16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van 2 jaar.

## 10. Vertrouwelijkheid

- 10.1. IK-werk behandelt alle persoonlijke gegevens die deelnemers verstrekken vertrouwelijk. De betreffende gegevens worden alleen ingezien door medewerkers van IK-werk. IK-werk staat persoonlijke gegevens van deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd.
- 10.2. IK-werk behandelt bedrijfs- of werkgerelateerde gegevens die deelnemers openbaar maken tijdens een training vertrouwelijk. IK-werk staat bedrijfs- of werkgerelateerde gegevens van deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd.