



# Het Generatieperspectief

---

## Algemene voorwaarden

### Voorwaarden voor dienstverlening

#### 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor trainingen, masterclasses, sessies faciliteren, consultancywerkzaamheden, advies, onderzoek, individuele coaching, teambegeleiding of andere werkzaamheden tussen Het Generatieperspectief en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

#### 2. Grondslag

Onze offertes en activiteiten zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Wij zullen de door ons te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”, tenzij anders is overeengekomen.

#### 3. Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, heeft de opdrachtgever de verplichting tijdig alle documenten en gegevens die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn aan te leveren. Dit geldt ook voor terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij onze werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.

#### 4. Inzet personeel

Wij kunnen de samenstelling van het advies- of trainingsteam wijzigen, indien wij van mening zijn dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met ons plaatsvinden.

# Het Generatieperspectief

## 5. Annuleringsregeling trainingen en workshops met open inschrijvingen

Annuleren door de deelnemer kan per door Het Generatie Perspectief bevestigde e-mail adres.

1. Annuleren van 4 tot 2 weken voor de start van de training: annuleringskosten zijn 50% van de deelnamekosten;
2. Annuleren korter dan 2 weken voor of na aanvang van de training: betaling van 100 % van de deelnamekosten;
3. Annuleren omdat de training van uw keuze vol was toen u inschrijfgeld betaalde, en u geen gebruik wenst te maken van een zekere plaats in de volgende (versie) van deze training, kan tegen teruggave van het volledige bedrag dat u al betaald heeft. Voorwaarde is dat u annuleert binnen een week nadat u medegedeeld is dat u in de huidige training niet geplaatst kunt worden omdat deze vol is en dat u recht hebt op een plaats in de volgende training. Als u niet binnen een week annuleert, staat u ingeschreven voor de eerstvolgende training en zijn verder de normale annuleringsregeling zoals hierboven omschreven van toepassing;
4. Bij annulering hebt u het recht om iemand anders in uw plaats te doen deelnemen aan de training;
5. Op annulering of niet komen opdagen wegens ziekte zijn dezelfde bepalingen van toepassing als hierboven in punt 1 – 4 genoemd.

Annuleren door Het Generatie Perspectief

1. Annuleren door Het Generatie Perspectief in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot teruggave van 100 % van alle betaalde kosten;
2. Het Generatie Perspectief behoudt zich het recht voor deelnemers de (verdere) toegang tot de training te weigeren, bijvoorbeeld indien het gedrag van betreffende deelnemers ingaat tegen de sociaal geaccepteerde vormen van gedrag en/of anderszins belastend is voor ander deelnemers. De deelnemer heeft geen recht op teruggave van (een deel van) het verschuldigde totaalbedrag voor de training of workshop.

## 6. Detachering

### 6.1. Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever en Het Generatie Perspectief verplichten zich om voor aanvang van de dienstverlening te komen tot een omschrijving van de opdracht. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de doeltreffendheid van de opgedragen werkzaamheden; de opdracht is een inspanningsverbintenis.

# Het Generatieperspectief

---

## 6.2 Volledigheid van informatie

Het Generatie Perspectief aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit nalatigheid, onvolledigheid of onzorgvuldigheid, al dan niet voortvloeiend uit de informatievoorziening door de opdrachtgever.

## 7. Reiskosten

Het Generatie Perspectief brengt € 0,35 per kilometer in rekening voor de reiskosten die gemaakt worden van en naar de locatie waar de uitvoering van de opdracht plaats vindt. Dit tarief is exclusief 21% BTW.

## 8. Individuele coaching

### 8.1. Vertrouwelijkheid

Alles wat in het contact tussen coach en cliënt besproken wordt blijft vertrouwelijk. De coach treedt m.b.t. het besprokene niet naar buiten. De cliënt heeft het recht zelf te beslissen wat naar buiten komt. Het Generatie Perspectief wijst er nadrukkelijk op dat de absolute vertrouwelijkheid van eventueel e-mail contact niet door haar kan worden gewaarborgd, met name aangezien internetproviders in verband met criminaliteitsbestrijding wettelijk verplicht worden e-mail berichten te bewaren.

### 8.2 Drie partijen

Wanneer er sprake is van drie partijen (coach, cliënt en opdrachtgever) vindt voorafgaande aan het coachingstraject een intakegesprek plaats tussen coach, cliënt en opdrachtgever.

In dit gesprek kan de opdrachtgever in overleg met de coach en de cliënt mede de doelstelling van het coachingstraject bepalen en afspraken maken over de verslaglegging halverwege en/of aan het einde van het traject. Een tussenevaluatie en/of een afrondend gesprek vindt in principe plaats tussen de drie betrokken partijen. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de resultaten van de coaching en verwoordt deze (al dan niet schriftelijk) zelf aan derden (zoals de opdrachtgever). De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de eigen gezondheid.

### 8.3 Intakegesprek

Het intakegesprek is vrijblijvend en verkent de mogelijkheden voor coaching tussen coach en cliënt. Besproken worden in ieder geval: verwachtingen ten aanzien van coaching, de persoonlijke verhouding, de tijdsinvestering en de overige inspanningen van de betrokken partijen, locatie, kosten, aantal gesprekken en frequentie, de doelstelling van het coachingstraject en de wijze van werken (methodieken, programma's en testen zoals: MBTI persoonlijkheidstypen-test, drijfveren analyses, kernkwadranten,

## Het Generatieperspectief

Oplossingsgericht Coachen, RET, Transactionele Analyse, NLP, Roos van Leary, Geweldloze Communicatie, Leerstijlen, Competentiegericht ontwikkelen, rollenspellen & oefenscenario's, verbeeldingsoefeningen, ontspannings- & ademhalingsmethodes).

### *8.4. Afbreken coachingstraject*

Wanneer de coach de overtuiging heeft om welke reden dan ook de cliënt niet verder te kunnen coachen, dan wordt dit tussen partijen besproken en wordt de coaching voortijdig beëindigd. Andersom, als blijkt dat de cliënt onvoldoende gesteund wordt door middel van het coachingsproces, dan kan de cliënt ten alle tijde de coachingsrelatie verbreken. In principe wordt dit besluit in een afrondend gesprek toegelicht. Mocht de coaching geheel of gedeeltelijk gefactureerd zijn op dat moment, zal 50% van de kosten worden terugbetaald.

### *8.5. Doelstelling coachingstraject*

De doelstelling van het coachingstraject wordt schriftelijk vastgelegd. Formulering van het doel gebeurt vanuit het perspectief van de cliënt, met instemming van de opdrachtgever. Tijdens het coachingstraject kan de doelstelling geherformuleerd worden. Indien duidelijk wordt dat de oorspronkelijk geformuleerde doelstelling zodanig afwijkt van de door de cliënt geherformuleerde doelstelling dat deze niet meer past in het door de opdrachtgever aangegane traject vindt hierover overleg plaats tussen cliënt, opdrachtgever en coach.

### *8.6. Aansprakelijkheid*

Alle verplichtingen van de coach onder deze overeenkomst worden aangemerkt als inspanningsverbintenissen. De coach is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan de zijde van de cliënt indien sprake is van een grove verwijtbare tekortkoming van de coach. De coach is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de cliënt die voortvloeit uit een (reeds voor de aanvang van het coachingstraject) bij de cliënt aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand. In geen geval is de coach aansprakelijk voor enige schade, ongeacht in welke vorm en op welke grondslag gebaseerd, aan de zijde van de opdrachtgever.

### *8.7. Afspraken inzake tijdsinvestering en kosten*

De coach en de cliënt maken in overleg en na instemming van de opdrachtgever, tijdens de intake een globale inschatting van het traject in tijd en in aantal gesprekken. Dit heeft uitdrukkelijk geen voorspellende waarde, het handelt slechts om een indicatie. Op basis van de tussen- of eindevaluatie kan besloten worden tot verkorting of verlenging van het traject. Tevens wordt vastgelegd of de cliënt gebruik wenst te maken van een zogenaamd "terugkom-gesprek" enige tijd na afronding van het

# Het Generatieperspectief

coachingstraject. Doel van het terugkom-gesprek is het evalueren van een wat langere periode waarin de cliënt de verworven inzichten heeft kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk. De afspraken die inzake de tijdsinvestering worden gemaakt worden schriftelijk vastgelegd.

Met de cliënt of de opdrachtgever worden prijsafspraken gemaakt op basis van de te investeren tijd, reistijd en voor/nawerk. In de regel is dit een vaste prijsafpraak, tenzij er zich tijdens het coachingstraject nieuwe ontwikkelingen voordoen (bijvoorbeeld 'coaching on the job').

## *8.8. Locatie en reiskosten*

De coachingsgesprekken vinden in principe plaats in het kantoor van Het Generatie Perspectief, tenzij anders overeengekomen. Indien gewerkt wordt op een door de cliënt gekozen locatie worden de reiskosten tegen een tarief van € 0,35 per kilometer in rekening gebracht. De benodigde reistijd wordt tegen de helft van het uurtarief doorberekend. Genoemde tarieven zijn ex. 21% BTW.

## *8.9. Afzeggen coachings-sessie*

De cliënt houdt zich aan de afspraken. Een coachings-sessie kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden afgezegd, tenzij anders is afgesproken. Bij afzegging tussen 48 uur en 24 uur voorafgaand aan het geplande gesprek wordt de 50% van het honorarium in rekening gebracht. Bij afzegging binnen 24 uur wordt het coachingsgesprek in rekening gebracht, tenzij anders is afgesproken.

## *8.10. Dossiervorming*

Ten behoeve van het werken met een cliënt wordt altijd een dossier gevormd. Dit dossier wordt na het beëindigen van de sessies maximaal 7 jaar bewaard waarna het wordt vernietigd, tenzij eerder gewenst door client. Zie AVG privacy verklaring Het Generatie Perspectief.

## **9. Trainingen en workshops**

### *9.1. Wijze van deelname*

1. Een training of een workshop is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van iedere deelnemer wordt verwacht, dat hij de bijeenkomsten op actieve wijze volgt. Indien hij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijft, heeft opdrachtnemer het recht deze cursist de verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in de trainingslocatie, buiten werkperioden van de trainingen geldt hetzelfde.
3. Het Generatie Perspectief kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

### *9.2. Keuze trainingslocatie*

1. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet de trainingslocatie functioneel voldoen aan de door Het Generatie Perspectief te stellen randvoorwaarden en eisen.

## Het Generatieperspectief

2. Voor trainingen en workshops zal in onderling overleg een geschikte trainingslocatie worden gereserveerd.
3. Het Generatie Perspectief zal, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij haar bemiddeling verlenen.
4. De noodzaak tot het veranderen van de trainingslocatie kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.
5. Het Generatie Perspectief is niet aansprakelijk op het moment dat er spullen van de deelnemers worden gestolen uit de trainingsruimte.

### *9.3 Honoraria, prijzen en verblijfskosten trainingen en workshops*

1. Voor trainingen en workshops gelden de tussen de opdrachtgever en Het Generatie Perspectief schriftelijke overeengekomen honoraria en prijzen.
2. Voor alle open trainingen, workshops en alle overige door Het Generatie Perspectief georganiseerde activiteiten worden de gepubliceerde tarieven in rekening gebracht, die gelden op het moment van de definitieve opdracht.
3. Het niet op tijd voldoen van het gedeclareerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.
4. De verblijfskosten worden doorberekend aan de hand van de kosten, die door de trainingslocatie aan Het Generatie Perspectief in rekening worden gebracht.

### *9.4. Annulering en uitstel in-company trainingen en workshops*

Boven het gestelde in artikel 7 en 8 van de voorwaarden gelden vanwege het specifieke karakter van trainingen en workshops de volgende aanvullende voorwaarden.

Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een training of workshop voor de overeengekomen aanvangsdatum wordt geannuleerd of uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het honorarium verschuldigd:

Annulering of uitstel binnen drie maanden voor aanvangsdatum:	50%
Annulering of uitstel binnen twee maanden voor aanvangsdatum:	75%
Annulering of uitstel binnen één maand voor aanvangsdatum:	100%

1. Bij latere uitvoering van een geannuleerde of uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale honorarium verschuldigd boven de annulerings-/uitstelkosten. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.
2. De kosten, die de trainingslocatie bij annulering of uitstel aan Het Generatie Perspectief berekent, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever, die de uitvoering van een training of workshop annuleerde/uitstelde.
3. Indien een deelnemer aan een training of workshop door ziekte of overmacht niet kan deelnemen, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg kan zijn leidinggevende een vervangende deelnemer sturen. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

# Het Generatieperspectief

---

## 9.5. Gedeeltelijke deelname aan trainingen en workshops

1. Deelnemers die tijdens een training of workshop niet permanent aanwezig zijn, blijven de totale trainings- of workshopkosten verschuldigd.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop gedurende deze bijeenkomst door ziekte of overmacht gedwongen wordt voortijdig de training te onderbreken, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg met de verantwoordelijke trainingsmanager kan hij aan een volgend soortgelijke workshop of training deelnemen, zonder opnieuw het honorarium aan Het Generatie Perspectief verschuldigd te zijn. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

## 9.6. Follow-up

1. Indien een deelnemer geen gebruik maakt van de bij een training of workshop behorende follow-up, vervalt het recht op het bijwonen van een soortgelijke bijeenkomst.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop door ziekte of overmacht niet in staat is de bijbehorende follow-up dag(en) te volgen en dit tijdig aan Het Generatie Perspectief meldt, kan hij in overleg een andere follow-up dag van een soortgelijke training of workshop volgen.

## 10. Tarieven en kosten van de opdracht

Tenzij anders vermeld zijn alle door Het Generatie Perspectief aangegeven tarieven voor het verrichten van diensten exclusief 21% BTW. In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in onze offerte(s), zijn begrepen onze reizen en trainingsmateriaal, en zijn niet begrepen onze reis- en verblijfskosten en reis- en verblijfskosten van de deelnemers en de kosten van een locatie. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen worden ze afzonderlijk vermeld.

## 11. Betaling

### 10.1. Betalingstermijn

Het Generatie Perspectief factureert de overeengekomen tarieven en prijzen voor het verrichten van diensten en/of de levering van uitgaven en/of publicaties aan de opdrachtgever. Tenzij anders is overeengekomen dient de opdrachtgever de verschuldigde bedragen binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen, zonder zich op enige korting, verrekening of opschorting te kunnen beroepen. In onze overeenkomst noemen we een tarief voor de werkzaamheden. Dit kan een uurtarief zijn of een fixed-price tarief. Voor fixed-price opdrachten spreken we schriftelijk betaalmomenten en voorwaarden af waarop wij per factuur de kosten in rekening brengen bij onze opdrachtgever. Voor opdrachten op basis van uren zullen we vanaf de start van de overeenkomst maandelijks achteraf per factuur de kosten in rekening brengen bij onze opdrachtgever.

# Het Generatieperspectief

---

## 10.2. Niet of niet tijdige betaling

Op het moment dat de betaling niet heeft plaatsgevonden op de uiterste betaaldatum zal de opdrachtgever een herinneringsfactuur ontvangen. Indien deze herinneringsfactuur 7 dagen na het verstrijken van de verzenddatum van deze herinnering niet is voldaan, wordt een tweede herinneringsfactuur gestuurd. De opdrachtgever is dan administratiekosten ter waarde van € 45,- en een verhoging van het initiële factuurbedrag met de wettelijke rente van 8% verschuldigd. Indien Het Generatie Perspectief wordt genoodzaakt haar vordering op de opdrachtgever ter invordering - al dan niet gerechtelijk - uit handen te geven, is de opdrachtgever tevens alle kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten (met een minimum van 15% van de hoofdsom) aan Het Generatie Perspectief verschuldigd.

## 12. Wijzigen van de opdracht, c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Het Generatie Perspectief dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Het Generatie Perspectief de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

## 13. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het trainings- of adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van veertien dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever ons hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

## 14. Intellectueel eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, syllabi en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen,

## Het Generatieperspectief

zijn ons eigendom. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na van ons verkregen toestemming. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **15. Vertrouwelijkheid**

Wij verplichten ons geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. In het kader van de opdracht zullen wij alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van ons aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en dergelijke.

Opdrachtrapportages zullen door ons niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever.

De opdrachtgever mag een dergelijke rapportage openbaar maken, vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking stellen, mits bronvermelding plaatsvindt.

### **16. Aansprakelijkheid**

Wij zijn aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door ons niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht in redelijkheid mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het totale bedrag van het honorarium dat wij voor onze werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan het recht om een vordering in te dienen vervalt.

### **17. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

### **18. Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden voorgelegd aan de Rechtbank te Amsterdam.

# Het Generatieperspectief

## 19. Prijswijzigingen

Behoudens buitengewone omstandigheden kunnen de tarieven ingaande per 1 januari van elk kalenderjaar worden herzien. Lopende cliënten zullen minimaal 1 maand van tevoren van een eventuele prijswijziging op de hoogte worden gesteld.

## 20. Wijziging algemene voorwaarden

Het Generatie Perspectief behoudt zich het recht voor haar Algemene Voorwaarden te wijzigen. Voor nieuwe cliënten geldt de meest actuele versie van de Algemene Voorwaarden. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden effectief één maand na aankondiging hiervan aan lopende cliënten, dan wel één maand na plaatsing van de herziene Algemene Voorwaarden op de website van Het Generatie Perspectief.

**Het Generatie Perspectief**

**Managen & Verbinden van de  
Generaties op de werkvloer**

Telefoon +31 (0) 624778609

E-mail [Geertje@hetgeneratieperspectief.nl](mailto:Geertje@hetgeneratieperspectief.nl)

Website [www.hetgeneratieperspectief.nl](http://www.hetgeneratieperspectief.nl)

KvK nummer 52944476

BTW nummer NL001907226B62

Rabobank NL38RABO0136055257