

## **Algemene voorwaarden Yvonne Kerkhof + Partners**

Zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67349897.

### **Artikel 1. Algemeen**

1. In deze algemene voorwaarden (hierna: 'voorwaarden') wordt verstaan onder:
  - A. Yvonne Kerkhof + Partners: de eenmanszaak '52<sup>o</sup> noord', tevens handelend onder de naam 'Yvonne Kerkhof +' en 'N52 Yvonne Kerkhof', gevestigd te Joure.
  - B. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, handelend in de uitoefening van zijn bedrijf, die aan Yvonne Kerkhof + Partners opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten.
  - C. Diensten: diensten op het gebied van het maken van programma's voor persoonlijke en professionele ontwikkeling, te weten het geven van training, coaching en andere begeleiding, voorts het verrichten van al hetgeen met het vorenstaande rechtstreeks of zijdelings in verband kan staan, alles in de meest ruime zin genomen.
  - D. Cliënt: de natuurlijke persoon of organisatie aan wie daadwerkelijk de diensten worden verleend.
  - E. Partijen: Yvonne Kerkhof + Partners en Opdrachtgever tezamen.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Overeenkomst waarbij deze zijn overeengekomen.
3. Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of door rechterlijke tussenkomst vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen stellen in onderling overleg nieuwe bepalingen op, volgens doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen.
4. De voorwaarden worden bedongen ten behoeve van iedere derde die, al dan niet in dienstverband, bij de uitvoering van enige Overeenkomst wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.

### **Artikel 2. Offertes en totstandkoming Overeenkomst**

1. Alle offertes van Yvonne Kerkhof + Partners zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na offertedatum.
2. Yvonne Kerkhof + Partners kan niet aan zijn offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan of moet begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
3. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij expliciet in de offerte anders is aangegeven.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Yvonne Kerkhof + Partners de door Opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte per e-mail of per post retour heeft ontvangen.
5. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, welke Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen, eindigt de Overeenkomst van rechtswege op de vooraf bepaalde einddatum.
6. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, is artikel 14 overeenkomstig van toepassing.

### **Artikel 3. Uitvoering Overeenkomst**

1. Yvonne Kerkhof + Partners zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Yvonne Kerkhof + Partners zien op een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Yvonne Kerkhof + Partners uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd, het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven en Yvonne Kerkhof + Partners een doorslaggevende invloed heeft op dit resultaat.
2. In alle gevallen waarin Yvonne Kerkhof + Partners dat nuttig of noodzakelijk acht, heeft zij het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Yvonne Kerkhof + Partners overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de Overeenkomst, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig in de door Yvonne Kerkhof + Partners gewenste vorm en op de door Yvonne Kerkhof + Partners gewenste wijze ter beschikking te stellen.
4. De uitvoering van de voor Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
5. Overeengekomen uitvoeringstermijnen ten gunste van de Opdrachtgever, zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
6. Yvonne Kerkhof + Partners zal zich te allen tijde houden aan de Noloc gedragscode.
7. Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op locatie van Opdrachtgever wordt uitgevoerd, zal Opdrachtgever een af te sluiten werkruimte en de benodigde materialen ter beschikking stellen. Opdrachtgever dient zorg te dragen dat de ruimte voldoet aan alle wettelijk gestelde ARBO-normen en aan andere toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat Yvonne Kerkhof + Partners in dat geval wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Yvonne Kerkhof + Partners noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren.
8. Het gebruik dat de Opdrachtgever maakt van de door Yvonne Kerkhof + Partners gegeven adviezen en/of verstrekte adviesrapporten, is voor risico van de Opdrachtgever. De bewijslast dat het advies niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, dan wel aan hetgeen in redelijkheid verwacht mag worden van een bekwame dienstverlener, berust geheel bij de Opdrachtgever. Voorgaande geldt onverminderd het recht van Yvonne Kerkhof + Partners om tegenbewijs te leveren.
9. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Yvonne Kerkhof + Partners die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

### **Artikel 4. Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen en/of de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.

2. Yvonne Kerkhof + Partners zal bij de in onderling overleg overeengekomen aanpassing van de Overeenkomst aangeven in hoeverre dit een wijziging van het honorarium tot gevolg heeft.
3. Indien de omvang van de aan Yvonne Kerkhof + Partners verstrekte opdracht na het sluiten van de overeenkomst wijzigt als gevolg van meerwerk, is Yvonne Kerkhof + Partners gerechtigd het meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Van meerwerk is sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid en dit tot extra werkzaamheden leidt.

#### **Artikel 5. Honorarium en kosten**

1. Het honorarium van Yvonne Kerkhof + Partners wordt berekend op basis van tarieven per gewerkte tijdseenheid door Yvonne Kerkhof + Partners, met als kleinste tijdseenheid 60 min., dan wel bedraagt een vaste prijs.
2. Yvonne Kerkhof + Partners is gerechtigd Opdrachtgever te verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden.

#### **Artikel 6. Betaling**

1. Betaling van het honorarium dient uiterlijk 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden.
2. Yvonne Kerkhof + Partners is gerechtigd om deelfacturen te sturen.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn heeft betaald, verkeert hij van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe verdere ingebrekestelling vereist is. Ingeval van verzuim van Opdrachtgever is Yvonne Kerkhof + Partners bevoegd over het niet of niet tijdig betaalde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, lopend vanaf de vervaldatum tot aan de dag van algehele voldoening.
4. Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van één of meerdere verplichtingen jegens Yvonne Kerkhof + Partners, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening, in en buiten rechte, voor rekening van Opdrachtgever waarbij de buitengerechtelijke kosten minimaal 15% van het factuurbedrag bedragen met een minimum van € 250,00. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting en/of verrekening van zijn verplichtingen jegens Yvonne Kerkhof + Partners.
5. Wanneer er meerdere Opdrachtgevers zijn, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het totale factuurbedrag, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht en ongeacht de tenaamstelling van de factuur.
6. Door Opdrachtgever betaalde bedragen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan. Zelfs al geeft Opdrachtgever aan dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## Artikel 7. Opschorting en ontbinding

1. Indien:
  1. Opdrachtgever in gebreke is met het (tijdig) nakomen van enige verplichting met betrekking tot de overeenkomst;
  2. Aannemelijk is dat Opdrachtgever niet, niet volledig en/of niet tijdig aan een verplichting jegens Yvonne Kerkhof + Partners zal (kunnen) voldoen;
  3. Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, onder curatele is gesteld, surseance van betaling heeft verkregen of de wettelijke schuldsaneringsregeling op Opdrachtgever van toepassing is verklaard, of een verzoek daartoe aanhangig is,
2. heeft Yvonne Kerkhof + Partners het recht om de nakoming uit hoofde van alle tussen Opdrachtgever en Yvonne Kerkhof + Partners bestaande Overeenkomsten op te schorten, dan wel deze Overeenkomsten zonder enige ingebrekestelling en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. Opschorting en ontbinding zijn slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
4. Voorts is Yvonne Kerkhof + Partners bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd.
5. Alle eventuele verplichtingen van Opdrachtgever jegens Yvonne Kerkhof + Partners worden na ontbinding of opschorting onmiddellijk opeisbaar.
6. Opschorting en/of ontbinding laten de betalingsverplichting voor de reeds verrichte werkzaamheden onverlet. Tevens is Yvonne Kerkhof + Partners alsdan gerechtigd van de Opdrachtgever te vorderen vergoeding van schade, kosten en interesten veroorzaakt door de wanprestatie van de Opdrachtgever en de ontbinding van de overeenkomst, daaronder begrepen het door Yvonne Kerkhof + Partners gederfde honorarium.

## Artikel 8. Overmacht

1. Indien Yvonne Kerkhof + Partners zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van externe oorzaken en omstandigheden, voorzien of niet voorzien, die redelijkerwijs niet aan Yvonne Kerkhof + Partners kunnen worden toegerekend, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat Yvonne Kerkhof + Partners alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Yvonne Kerkhof + Partners geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Yvonne Kerkhof + Partners niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Yvonne Kerkhof + Partners, ziekte, overlijden van de persoon die de overeenkomst uitvoert en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.

3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is ieder van de Partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Indien Yvonne Kerkhof + Partners bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds verrichte deel afzonderlijk te factureren.

## **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Yvonne Kerkhof + Partners is beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat Yvonne Kerkhof + Partners voor zijn werkzaamheden in de betreffende Overeenkomst aan Opdrachtgever heeft gefactureerd.
2. Yvonne Kerkhof + Partners is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Yvonne Kerkhof + Partners is uitgegaan van door of vanwege de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Yvonne Kerkhof + Partners is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst van door de Opdrachtgever op advies van Yvonne Kerkhof + Partners ingeschakelde derden.
4. Yvonne Kerkhof + Partners is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van de Opdrachtgever, gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Yvonne Kerkhof + Partners heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de Opdrachtgever ongedaan te maken.
6. De Opdrachtgever vrijwaart Yvonne Kerkhof + Partners tegen en stelt Yvonne Kerkhof + Partners schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.
7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Yvonne Kerkhof + Partners.
8. De aansprakelijkheid van Yvonne Kerkhof + Partners is gebaseerd op een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming.
9. Yvonne Kerkhof + Partners ofwel door haar in te schakelen derden, die belast worden met het begeleiden van Cliënten, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Cliënt beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Cliënt dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Cliënt enig letsel zou oplopen, is Yvonne Kerkhof + Partners c.q. door haar in te schakelen derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
10. De leden 3, 4 en 6 van dit artikel zijn niet van toepassing in Overeenkomsten met natuurlijke personen.

## Artikel 10. Geheimhouding

1. Yvonne Kerkhof + Partners en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar hebben verkregen.
2. Alle informatie heeft als vertrouwelijk te gelden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven door één van de Partijen. De Privacyregeling van Yvonne Kerkhof + Partners is van toepassing.
3. De in lid 1 bedoelde geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregels Yvonne Kerkhof + Partners een informatieplicht opleggen.
4. Gesprekken, sessies en andere contacten die tussen Yvonne Kerkhof + Partners en Cliënt plaatsvinden zijn strikt vertrouwelijk. Noch Yvonne Kerkhof + Partners, noch Cliënt is verplicht enige informatie voortkomend uit deze contacten te overleggen aan de Opdrachtgever.
5. Yvonne Kerkhof + Partners is gehouden aan zijn geheimhoudingsplicht en dient in verband hiermee alle gegevens en alle door cliënt verstrekte informatie als strikt vertrouwelijk te beschouwen en alles te doen en na te laten wat redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is om geheimhouding te verzekeren.
6. Indien het coaching betreft van een individuele medewerker (Cliënt) in opdracht van een werkgever (Opdrachtgever), dan wordt de inhoud van de individuele gesprekken alleen op hoofdlijnen aan de Opdrachtgever gerapporteerd, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk schriftelijk toestemming geeft dat deze gesprekken inhoudelijk met de Opdrachtgever mogen worden gedeeld.

## Artikel 11. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken zoals onder andere, doch niet uitsluitend; analyses, documentatie, rapporten, materialen, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de zaken of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën (laten) vervaardigen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom, uit de in het eerste lid genoemde werken, te verwijderen of te wijzigen.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en lid 2 verleent Yvonne Kerkhof + Partners Opdrachtgever het niet- exclusieve recht op het gebruik van de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen zoals: analyses, documentatie, rapporten, materialen, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.

## Artikel 12. Klachten

1. Op klachten is de Klachtenregeling van Yvonne Kerkhof + Partners van toepassing.
2. Klachten over de geleverde diensten dienen, op straffe van verval, per e-mail en binnen 8 dagen na het verrichten van de dienst bij Yvonne Kerkhof + Partners gemeld te worden.
3. Klachten over de factuur dienen, op straffe van verval, per e-mail en binnen 30 dagen na factuurdatum bij Yvonne Kerkhof + Partners gemeld te worden.
4. Een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op, behalve bij de Opdrachtgever (natuurlijke persoon).
5. Indien een klacht gegrond is, zal Yvonne Kerkhof + Partners alsnog nakomen zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever per e-mail kenbaar te worden gemaakt.

## Artikel 13. Annulering van sessie

1. Annulering door Cliënt dient zowel telefonisch als per e-mail te geschieden. Yvonne Kerkhof + Partners dient per ommegaande de annulering per e-mail te bevestigen.
2. Wanneer een sessie buiten de invloedssfeer van Yvonne Kerkhof + Partners niet is afgenomen op het overeengekomen tijdstip, zijn de onderstaande annuleringsvoorwaarden van toepassing:

Annulering van gereserveerde uren binnen	Kosten Opdrachtgever
24 uur voor aanvang	100% facturatie van de Overeenkomst
24 – 48 uur voor aanvang	50% facturatie van de Overeenkomst

## Artikel 14. Tussentijdse opzegging

1. Ieder van de Partijen is bevoegd de overeenkomst, met een looptijd van meer dan zes maanden, na zes maanden tussentijds op te zeggen tegen het einde van de maand en met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
2. De opzeggende partij dient een naar redelijkheid vast te stellen, zwaarwegende reden te hebben om de overeenkomst tussentijds op te zeggen.
3. Opzegging dient schriftelijk, bij aangetekend schrijven, te worden medegedeeld onder vermelding van de in het vorig lid bedoelde zwaarwegende reden.
4. Wanneer Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds opzegt, heeft Yvonne Kerkhof + Partners recht op vergoeding van:
  1. additionele kosten die Yvonne Kerkhof + Partners reeds heeft gemaakt; en
  2. kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden; en
  3. door deze tussentijdse opzegging geleden schade.

## Artikel 15. Slotbepalingen

1. Deze voorwaarden blijven van kracht indien Yvonne Kerkhof + Partners van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
2. Yvonne Kerkhof + Partners is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende Overeenkomsten, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. Alle rechtsverhoudingen tussen Yvonne Kerkhof + Partners en Opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
4. De rechter van het Arrondissement Noord-Nederland, locatie Groningen is bij uitsluiting bevoegd ter zake van ieder geschil tussen Partijen dat verband houdt met de onderhavige Overeenkomst.
5. Er is sprake van een geschil als bedoeld in het vierde lid zodra één van de Partijen dat stelt.
6. Deze voorwaarden treden op 1 juli 2019 in werking.



## Gedragcode

Behorend bij de Algemene Voorwaarden Yvonne Kerkhof + Partners

### Algemeen

De leden van NOLOC volgen bij de beroepsuitoefening de volgende gedragsregels:

1. Het lid (waar aangeduid in de mannelijke vorm dient ook de vrouwelijke vorm te worden gelezen) onderwerpt zich aan de in deze gedragscode vastgestelde regels.
2. Het lid zal, zowel bij de uitoefening van werkzaamheden als in contacten met collega's en opdrachtgevers, de grootste zorgvuldigheid in acht nemen en zich onthouden van gedrag dat afbreuk doet aan het vertrouwen in en het aanzien van het beroep.
3. Het lid richt zijn werkzaamheden op begeleiding van het individu bij loopbaanontwikkeling, outplacement, herplaatsing en re-integratie. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat het lid zich bezighoudt met andere activiteiten t.b.v. een zelfde opdrachtgever zoals beroepskeuzeadvies, opleidingsadvies, werving en selectie e.d. Het lid zal een cliënt te allen tijde voor aanvang van de begeleiding informeren over eventuele conflicterende rollen/activiteiten die hij verricht respectievelijk in de afgelopen twee jaar verricht heeft t.b.v. deze opdrachtgever.

### Oprachtaanvaarding

4. Indien het lid opdrachten wil aanvaarden die voortvloeien uit door hem, in een andere rol, verstrekte adviezen zal hij daarover alle betrokkenen van te voren informeren.
5. Het lid zal erop toezien dat een overeenkomst tot het uitvoeren van een opdracht schriftelijk wordt vastgelegd met duidelijke afspraken over de verplichtingen van beide partijen. De opdrachtbevestiging dient tenminste de volgende onderdelen te bevatten: - een beschrijving van de doelstelling - een beschrijving van de te volgen werkwijze - een beschrijving van de wijze van rapporteren - tijdsduur - honoraria en onkosten - betalingswijze - de mededeling dat op de uitvoering van de opdracht de gedragsregels van deze code van toepassing zijn.
6. Het lid zal, in het kader van een opdracht, een goede werkrelatie met alle betrokken partijen bevorderen.
7. Het lid zal de aan hem verstrekte opdracht slechts aanvaarden als hij zich ervan heeft vergewist dat: - de aanvaarding van de opdracht als zodanig door de opdrachtgever niet zal worden geïnterpreteerd als toezegging tot vertrek of erkenning van de noodzaak daartoe door een cliënt noch als erkenning van disfunctioneren of ongeschiktheid van de cliënt in zijn huidige functie of het bestaan van een onwerkbaar situatie - hij kennis heeft genomen van alle informatie die relevant is voor een goede uitvoering van de opdracht en waarvan het bestaan bekend is of redelijkerwijs bekend zou kunnen zijn. Dit wordt als zodanig schriftelijk vastgelegd in de overeenkomst met opdrachtgever, tenzij de cliënt hierover expliciet reeds op een andere wijze is geïnformeerd.
8. Een opdracht kan onderdeel vormen van afspraken met betrekking tot beëindiging van het dienstverband: hierover wordt door en aan alle partijen vooraf duidelijkheid verschaft.

## **Begeleiding cliënt**

9. Het lid zal een cliënt bij hun eerste contact kenbaar maken dat het die cliënt te allen tijde vrijstaat de dienstverlening te aanvaarden dan wel te weigeren, alsmede deze op ieder moment af te breken. Bij een totale onderbreking van meer dan zes maanden wordt de opdracht beschouwd als te zijn beëindigd, tenzij andersluidende afspraken zijn gemaakt die door alle betrokken partijen schriftelijk zijn bevestigd.
10. Het lid zal de door hem voor de opdrachtgever ten behoeve van een cliënt te verrichten werkzaamheden zorgvuldig en na bespreking met die cliënt uitvoeren. Hij zal een cliënt verwijzen naar andere disciplines indien en voor zover dit voor de belangen van die cliënt wenselijk is.
11. Het lid is bevoegd de begeleiding van een cliënt tussentijds te beëindigen als hij, met inachtneming van de zorgvuldigheid in de beroepsuitoefening en met inachtneming van de in punt 10 gestelde regel, het bereiken van de doelstelling van het begeleidingsproces in redelijkheid niet meer hoeft te verwachten. Obstructie door een cliënt kan leiden tot tussentijdse onderbreking of tot definitieve beëindiging van de dienstverlening door het lid. Alvorens hiertoe over te gaan zal het lid de cliënt schriftelijk informeren.

## **Rapportage**

12. Het lid streeft naar een rapportage die aanvaardbaar is voor de cliënt.
13. Iedere rapportage die inhoudelijke informatie over een cliënt bevat, zal uitsluitend met diens schriftelijke toestemming aan de opdrachtgever worden gerapporteerd. Hierop kan slechts bij schriftelijke overeenkomst van alle betrokken partijen en voor aanvang van de begeleiding een uitzondering worden gemaakt. Informatie over de voortgang van de begeleiding vormt hierop een uitzondering.

## **Geheimhouding en plicht tot vertrouwelijke behandeling**

14. Het lid zal alle informatie die hem eenzijdig van de kant van een opdrachtgever en/of een cliënt ter kennis komt geheim houden en van die informatie uitsluitend gebruik maken voor zover de goede uitvoering van de hem opgedragen taak dat vereist en voor zover het gebruik daarvan hem niet uitdrukkelijk is ontzegd.
15. Alle van de zijde van de opdrachtgever en/of cliënt aan het lid ter kennis gekomen informatie waarvan vaststaat dat deze bekend is bij alle betrokken partijen zal als vertrouwelijk worden behandeld.

## **Onderlinge verhouding**

16. De leden streven naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid, vertrouwen en respect voor ieders expertise op het gebied van mens en loopbaan.
17. Een lid dat een opdracht ontvangt die al aan een ander lid is verstrekt is, in het belang van een cliënt, gehouden deze opdracht slechts na overleg met dat andere lid te aanvaarden.
18. Indien een lid meent dat een ander lid in strijd handelt met deze gedragscode dient hij met het betreffende lid contact op te nemen.

19. De artikelen 16 t/m 18 zijn niet van toepassing indien een beroep op de code wordt gedaan als gevolg van een arbeidsrechtelijk conflict tussen leden.

### **Afwijkingen van deze code**

20. Indien opdrachtgever en werkgever van het lid feitelijk dezelfde (rechts)persoon zijn, dienen, indien dit door een der partijen noodzakelijk wordt gevonden, afspraken te worden gemaakt over afwijkingen in de toepassing van deze code. Afwijkingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd en expliciet en van te voren met een cliënt te worden besproken.

### **Professionaliteit**

21. Een lid streeft naar het verwerven en handhaven van een hoog niveau van professionaliteit in zijn beroepsuitoefening. Hij neemt de grenzen van zijn deskundigheid en de beperkingen van zijn ervaring in acht.
22. Een lid neemt zichzelf regelmatig onder de loep, doet aan zelfreflectie en past zelfanalyse toe om na te gaan hoe en in welke richting hij zichzelf als mens en als professional zal ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren.
23. Een lid verschaft, desgevraagd, informatie over zijn opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties die hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt bij zijn begeleiding van cliënten. Hij heeft daartoe een Curriculum Vitae beschikbaar dat door hem actueel wordt gehouden.

### **Klachten**

24. Het lid verplicht zich om de ontvangst van een klacht van een cliënt binnen 2 weken schriftelijk te bevestigen en deze vervolgens binnen 4 weken na ontvangst af te handelen.

### **Tuchtrecht**

25. Bij tuchtrechtprocedures is het Reglement van Klachtenbehandeling van Noloc van toepassing.
26. Bij overtreding van deze gedragscode door een lid van Noloc zijn de opdrachtgever, de cliënt, andere leden van NOLOC, evenals andere direct belanghebbenden bevoegd klachten ter kennis te brengen van de Raad van Klachtenbehandeling.
27. Een lid is gehouden voor de Raad van Klachtenbehandeling te verschijnen en de gevraagde medewerking te verlenen.
28. In geval een klacht over de dienstverlening van een lid heeft geleid tot een zodanige verstoring van de verhoudingen dat verdere diensten door een cliënt worden geweigerd, zal Noloc bewerkstelligen dat verdere dienstverlening (door een ander lid) wordt geboden en dat passende afspraken over de verrekening van het honorarium gemaakt worden.

## Klachtenregeling

Behorend bij de Algemene Voorwaarden Yvonne Kerkhof + Partners

### Algemeen

1. Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die Yvonne Kerkhof + Partners in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Yvonne Kerkhof + Partners.

### Definitie

2. Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door Yvonne Kerkhof + Partners of een door Yvonne Kerkhof + Partners ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

### Indiening van de klacht

- 3.1. De klacht wordt vertrouwelijk per e-mail ingediend binnen 8 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2. De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.

### Klachtbehandeling in eerste aanleg

- 4.1. Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door Yvonne Kerkhof + Partners.
- 4.2. De indiener ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging per e-mail. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze Yvonne Kerkhof + Partners de klacht zal onderzoeken.
- 4.3. Yvonne Kerkhof + Partners handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

### Onderzoek van de klacht

- 5.1. Na kennisneming van de klacht stelt Yvonne Kerkhof + Partners een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.

- 5.2. Yvonne Kerkhof + Partners is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.
- 5.3. Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:
- a) in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
  - b) zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
  - c) in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

## Oordeel

- 6.1. Als Yvonne Kerkhof + Partners de klacht terecht acht, wordt dit gemotiveerd per e-mail aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet Yvonne Kerkhof + Partners aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- 6.2. Als Yvonne Kerkhof + Partners de klacht niet terecht acht, wordt dit gemotiveerd per e-mail aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van Yvonne Kerkhof + Partners met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

## Klachtbehandeling in tweede aanleg

- 7.1. Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij/zij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc, beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals ([www.noloc.nl](http://www.noloc.nl)). Yvonne Kerkhof + Partners onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt.
- 7.2. Voor de particuliere indiener is eveneens de in art. 6:236 sub n BW aangeduide regeling van toepassing.

## **Privacyregeling**

Behorend bij de Algemene Voorwaarden Yvonne Kerkhof + Partners

### **Toepassing**

1. Dit reglement is van toepassing op alle gegevens over Opdrachtgevers en Cliënten die Yvonne Kerkhof + Partners verkrijgt ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden. Yvonne Kerkhof + Partners is ermee bekend dat deze gegevens persoonsgegevens zijn in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en alle daarop betrekking hebbende besluiten en bepalingen.

### **Doel**

2. Yvonne Kerkhof + Partners zal ten aanzien van alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter kennis gekomen informatie, geheimhouding in acht nemen en deze informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Het doel is onlosmakelijk verbonden en beperkt tot de opdracht, zijnde de overeengekomen activiteiten.

### **Bewaartermijn**

3. Yvonne Kerkhof + Partners zal bij beëindiging van een met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst alle, tot de persoon van de Cliënt te herleiden gegevens, data en/of resultaten tot maximaal 6 maanden na afronding van de overeenkomst bewaren. Daarna worden de gegevens vernietigd. Deze gegevens kunnen op schrift en digitaal bewaard worden. De gegevens die noodzakelijk zijn voor de wettelijke bewaarplicht worden gedurende de daarvoor geldende termijn bewaard.

### **Verstrekking aan derden**

4. Yvonne Kerkhof + Partners behandelt alle informatie over individuele Cliënten, die zij ten behoeve van de uitvoering van een met Opdrachtgever gesloten overeenkomst verkrijgt, vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende persoon aan derden of onbevoegden verstrekt, behalve indien dit past binnen de afspraken die zijn gemaakt in de Overeenkomst of indien Yvonne Kerkhof + Partners hiertoe wettelijk verplicht is.
5. Yvonne Kerkhof + Partners is gerechtigd om gegevens inzake de opdracht en het verloop aan derden te verstrekken binnen het kader van erkenningsregelingen. Deze instellingen gebruiken deze gegevens uitsluitend ten behoeve van het beoordelen van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Deze instellingen zijn zich ervan bewust dat zij deze gegevens dienen te behandelen conform de WBP en hebben dat ook geborgd.

## Geheimhoudingsplicht

6. Yvonne Kerkhof + Partners draagt er zorg voor dat de geheimhoudingsplicht door al haar personeel en door haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden wordt nageleefd.

## Kennisgeving

7. Yvonne Kerkhof + Partners informeert alle bij de uitvoering van haar werkzaamheden betrokken personen over deze privacyregeling en de behandeling van de gegevens.
8. De privacyregeling is voor een ieder opvraagbaar bij Yvonne Kerkhof + Partners, zoals ook vermeld op [www.yvonnekerkhof.nl](http://www.yvonnekerkhof.nl)