

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° 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 strikt 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

In deze gedragscode de gedragsregels voor de beroepsbeoefenaren die zijn opgenomen in het Beroepsregister Register Loopbaanprofessional en het Beroepsregister Register Jobcoach én voor aspirant-leden van Noloc, de beroepsvereniging voor Loopbaanprofessionals en Jobcoaches.

Deze Gedragcode is op 08-12-2021 vastgesteld door de Ledenraad van Noloc, vervangt de versie van 14 december 2016 en geldt vanaf 01-02-2022.

1. Uitgangspunten

1.1 Deze gedragscode is van toepassing op de werkzaamheden die vallen binnen het Beroepsgebied van de Register Loopbaanprofessional, de Register Jobcoach en het aspirant-lid van Noloc. Deze beroepsgebieden omvatten het geven van voorlichting, advisering, coaching, training, begeleiding en ondersteuning, zowel individueel als in groepsverband, aan mensen van elke leeftijd en in elke levensfase en/of ten behoeve van organisaties, bij vragen

- inzake loopbaan, inzetbaarheid en arbeidsparticipatie in brede zin.
- over professionele en persoonlijke ontwikkeling gerelateerd aan loopbaan, werk en leren,
- en over de duurzame inzetbaarheid van mensen.

1.2 Bij de beroepsuitoefening hoort de beroepsbeoefenaar zich te houden aan de beschreven gedragsregels. Afwijken van deze gedragsregels is een kwestie van hoge uitzondering, die de beroepsbeoefenaar moet kunnen verantwoorden en bij voorkeur eerst intercollegiaal laat toetsen. De beroepsbeoefenaar bespreekt de overwegingen met alle betrokken partijen, streeft naar een oplossing die zo goed mogelijk recht doet aan de betrokken belangen en vraagt alle partijen om schriftelijke instemming met de afwijking

1.3 De veelgebruikte begrippen in deze gedragscode hebben de volgende invulling.

Beroepsbeoefenaar	Natuurlijke persoon die geregistreerd staat in het Beroepsregisters voor de Loopbaanprofessional en/of de Jobcoach of aspirant-lid is van Noloc.
Cliënt	Natuurlijke persoon voor wie de beroepsbeoefenaar individueel of in een groep begeleiding verzorgt.
Oprachtgever	Natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht geeft voor een begeleidingstraject (individueel of groepsgewijs). Dit kan cliënt zelf zijn, een werkgever, een overheidsinstantie of een bureau dat namens een werkgever of instantie de opdracht geeft.
Derden	Anderen die, direct of indirect, een belang of rol hebben bij de begeleiding. Denk daarbij aan andere partijen rondom de opdrachtgever en aan het professionele en persoonlijke netwerk van cliënt.

Begeleidingsopdracht	De opdracht die is verstrekt aan de beroepsbeoefenaar en waarin de wederzijdse voorwaarden, rechten en plichten met betrekking tot de begeleiding staan beschreven.
Begeleidingstraject	De daadwerkelijke uitvoering van de begeleidingsopdracht.
Begeleidingsrelatie	De werkrelatie tussen beroepsbeoefenaar en cliënt.

2. Begeleidingsrelatie

2.1 Vertrouwelijkheid

- 2.1.1 De beroepsbeoefenaar heeft de plicht om alle inhoudelijke en persoonlijke informatie over en van cliënt, opdrachtgever en derden als vertrouwelijk te behandelen. Tenzij cliënt schriftelijke toestemming heeft gegeven, wordt inhoudelijke en persoonlijke informatie niet gedeeld (mondeling, schriftelijk of online) met anderen.
- 2.1.2 Als, in het belang van het begeleidingstraject, het nodig is om informatie te delen met derden, dan vraagt de beroepsbeoefenaar hiervoor toestemming aan cliënt. Schriftelijk wordt vastgelegd welke informatie met wie wordt gedeeld en welk doel het dient.
- 2.1.3 De beroepsbeoefenaar houdt een dossier bij (papier en/of online) over de voortgang van het begeleidingstraject en zorgt daarbij dat privacy en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd.
- 2.1.4 Indien de beroepsbeoefenaar, in het kader van de eigen professionele ontwikkeling of de voortgang, het begeleidingstraject of onderdelen daarvan wil bespreken tijdens supervisie, intervisie of intercollegiaal overleg, dan gebeurt dit altijd anoniem. De informatie is niet herleidbaar tot de betreffende cliënt.
- 2.1.5 De beroepsbeoefenaar mag de plicht tot geheimhouding alleen doorbreken als dat bij serieuze vrees voor schade of gevaar (voor cliënt of anderen) het uiterste redmiddel is, of als een wettelijke bepaling verplicht tot meedelen.
- 2.1.6 Indien er sprake is van een groepsbegeleiding benadrukt de beroepsbeoefenaar bij de deelnemers dat persoonlijke informatie over mededeelnemers als strikt vertrouwelijk behandeld moet worden.

2.2 Begeleidingsopdracht

- 2.2.1 Bij aanvang van de begeleidingsrelatie stemt de beroepsbeoefenaar de verwachtingen over en weer af. Wat mag cliënt en/of opdrachtgever van beroepsbeoefenaar verwachten en wat verwacht beroepsbeoefenaar van cliënt en/of opdrachtgever. De beroepsbeoefenaar toetst of de eigen deskundigheid toereikend is bij de vraag en verwachtingen van de cliënt en/of opdrachtgever.
- 2.2.2 De beroepsbeoefenaar maakt vooraf duidelijk wat de aard en voorwaarden van begeleiding zijn en legt deze schriftelijk vast. In elk geval betreft dit de afspraken over het doel, de duur en

frequentie van de begeleiding, de invulling van de contactmomenten, plaats van samenkomst, de eventuele begeleiding binnen de organisatie en op de werkvloer, de financiële aspecten en de toepasselijkheid van deze gedragscode.

2.2.3 Is cliënt niet zelf de opdrachtgever, dan bespreekt beroepsbeoefenaar expliciet de rol van opdrachtgever en eventuele derden en zorgt ervoor dat de aard en het doel van de opdracht transparant is voor alle partijen.

2.2.4 De beroepsbeoefenaar evalueert regelmatig het begeleidingstraject conform de afspraken in de begeleidingsopdracht en is alert op onvoorziene wijzigingen in de omstandigheden rond de cliënt en/of veranderingen in de begeleidingsrelatie of de begeleidingsopdracht. De beroepsbeoefenaar bespreekt de bevindingen met cliënt en zo nodig met derden.

2.3 Belangentegenstelling

2.3.1 Zijn er meerdere partijen betrokken bij een begeleidingsopdracht en/of begeleidingstraject, dan heeft de beroepsbeoefenaar oog voor mogelijke belangentegenstellingen van zakelijke of persoonlijke aard. De beroepsbeoefenaar maakt deze dan bespreekbaar met alle betrokken partijen.

2.3.2 De beroepsbeoefenaar vermijdt conflicterende rollen en neemt een opdracht enkel aan als de noodzakelijke onafhankelijkheid en geheimhouding is gewaarborgd.

2.3.3 Een beroepsbeoefenaar die in loondienst is bij een werkgever die tevens opdrachtgever is of als de opdracht is verkregen door tussenkomst van een bureau, gaat na of het beleid van de organisatie dan wel het bureau ten aanzien van begeleiding aansluit bij wat in deze gedragscode is bepaald. Zo niet, dan maakt beroepsbeoefenaar dit bespreekbaar en zet zich in om bij de begeleiding zoveel als mogelijk te handelen naar de geest van deze gedragscode. Eventuele afwijking van deze Gedragscode wordt besproken met cliënt, schriftelijk vastgelegd en door alle partijen expliciet geaccordeerd. In deze afspraken dienen in ieder geval waarborgen over de vertrouwelijkheid in de relatie en de onafhankelijkheid van de beroepsbeoefenaar te zijn opgenomen.

2.3.4 In een situatie waar dubbelrollen onvermijdelijk zijn, is beroepsbeoefenaar transparant over deze rollen en mogelijke dilemma's.

2.3.5 Als blijkt dat belangen onvereenigbaar zijn of rollen elkaar conflicteren neemt de beroepsbeoefenaar de begeleidingsopdracht niet aan of beëindigt de begeleidingsopdracht.

2.4 Rapportage

2.4.1 Indien afgesproken wordt, dat de beroepsbeoefenaar over de voortgang van de begeleiding rapporteert aan iemand anders dan de cliënt zelf, wordt in de begeleidingsopdracht vastgelegd waaruit de rapportage bestaat en onder welke voorwaarde de rapportage wordt gedeeld. Daarbij is het gestelde onder 2.1.1 en 2.1.2 van toepassing.

2.4.2 De beroepsbeoefenaar betreft de cliënt te allen tijde bij de inhoud van de rapportage. Pas nadat cliënt akkoord is met de rapportage en schriftelijk toestemming geeft om de rapportage aan opdrachtgever beschikbaar te stellen, mag de beroepsbeoefenaar de rapportage delen.

3. Professioneel handelen

3.1 Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid

- 3.1.1 De beroepsbeoefenaar gaat uit van gelijkwaardigheid in de begeleidingsrelatie, respecteert en (h)erkent het unieke in de mens en stimuleert het zelfsturend vermogen van cliënt.
- 3.1.2 De beroepsbeoefenaar maakt geen onderscheid op basis van persoonlijke kenmerken, identiteit, levensovertuiging, relationele oriëntatie, maatschappelijke achtergrond of andere persoonlijke kenmerken waarop mensen ongeoorloofde ongelijke behandeling kunnen ondervinden.
- 3.1.3 De beroepsbeoefenaar realiseert zich dat er onbewust vooroordelen en onvoldoende oog voor diversiteit kan bestaan, streeft naar een respectvolle en inclusieve benadering en scherpt het gevoel voor mogelijke vooroordelen aan.
- 3.1.4 De beroepsbeoefenaar is zich bewust van ongelijke kansen op de arbeidsmarkt en zal naar vermogen een proactieve rol vervullen om bij te dragen aan diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid.

3.2 Professionaliteit

- 3.2.1 De beroepsbeoefenaar onderhoudt de vakbekwaamheid door onder meer actief te reflecteren op het handelen, het volgen van trainingen en het volgen van de ontwikkelingen binnen het beroepsgebied.
- 3.2.2 De beroepsbeoefenaar werkt methodisch bij de uitvoering van de begeleidingsopdracht, heeft aandacht voor het proces van de cliënt en kan verantwoording afleggen over het eigen gedrag en keuzes.
- 3.2.3 Beroepsbeoefenaren streven onderling naar een verhouding die berust op vertrouwen en respect voor ieders expertise en staan open om met en van elkaar te leren en ontwikkelen.
- 3.2.4 Beroepsbeoefenaren spreken elkaar aan op onethisch gedrag. Indien dit niet tot een goede oplossing leidt heeft beroepsbeoefenaar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling.

3.3 Opdrachtrelatie en integriteit

- 3.3.1 De beroepsbeoefenaar stelt en bewaakt duidelijke en passende grenzen in de omgang met cliënten, opdrachtgevers en derden en handhaaft een zuiver professionele werkrelatie met hen.
- 3.3.2 De beroepsbeoefenaar geeft eerlijke informatie over de eigen professionele kwalificaties, vaardigheden en ervaringen en kent de grenzen van de eigen competenties.
- 3.3.3 De beroepsbeoefenaar respecteert het recht van cliënt om de begeleidingsrelatie op ieder moment te beëindigen, met inachtneming van de hierover gemaakte afspraken in de begeleidingsopdracht dan wel de algemene voorwaarden van een zelfstandig beroepsbeoefenaar.

3.3.4 De beroepsbeoefenaar heeft het recht om de begeleidingsopdracht tussentijds te beëindigen als het bereiken van het doel van de begeleiding redelijkerwijs niet meer te verwachten is of als cliënt de begeleidingsrelatie belemmert. De beroepsbeoefenaar deelt het besluit schriftelijk en beargumenteerd aan cliënt en opdrachtgever mee.

3.3.5 De beroepsbeoefenaar behandelt een klacht van een cliënt of opdrachtgever zorgvuldig. De ontvangst van de klacht wordt binnen één week schriftelijk bevestigd. Uiterlijk drie weken daarna geeft de beroepsbeoefenaar een onderbouwde schriftelijke reactie.

4. Tuchtrect

4.1.1 De beroepsbeoefenaar heeft zich onderworpen aan het tuchtrect van de vereniging Noloc. Een cliënt, opdrachtgever of derde die meent dat de beroepsbeoefenaar in strijd met deze Gedragscode heeft gehandeld, kan een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc conform de aanwijzingen in het Reglement voor Klachtenbehandeling.

4.1.2 De beroepsbeoefenaar is verplicht om bij een klacht medewerking te verlenen aan onderzoek, informatie te verschaffen en te verschijnen op een hoorzitting van de Raad voor Klachtenbehandeling.

5. Evaluatie

5.1 Noloc evalueert de inhoud en werking van deze Gedragscode elke drie jaar.

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:
- in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
 - zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
 - 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). 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