*Algemene Voorwaarden*

**1. Toepassing**
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zakelijke overeenkomsten tussen ZIJ Creëert en haar opdrachtgevers voor het geven van advies en/of over de uitvoer van trainingen, workshops, opleidingen, coaching gesprekken of andere activiteiten die een bijdrage leveren aan persoonlijke en/of professionele groei en/of gezondheidskundige verzorging.
Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend in overleg en wanneer ZIJ Creëert deze afwijkingen nadrukkelijk schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

**2. Definities**
Waar hij/zijn gelezen wordt, kan ook zij/haar of die/hen gelezen worden.
In deze voorwaarden wordt onder de volgende begrippen, verstaan:

Opdrachtgever(s): degene(n) op wie het handelen gericht is. Dat kan een individu/ client zijn, maar ook een groep, een gemeenschap.

Professional: de sociaal agoog, de professional toegepaste psychologie, de coach: (geboorte)traumapreventiecoach.
Begeleiding: begeleiding, ondersteuning, advisering, coaching gericht op het verbeteren van de huidige situatie van de opdrachtgever, met als doel dat de opdrachtgever zelf de mogelijkheid krijgt te onderzoeken wat de problemen zijn, en deze te verhelderen en/of te veranderen. Begeleiding is oplossingsgericht en gaat er vanuit dat de opdrachtgever zelf aan de slag gaat om zijn probleem te verhelpen. De professional begeleidt dit proces en rijkt hiervoor handvaten in de vorm van kennis, inzichten en oefeningen aan.

**3. Identiteit**
Eigenaar: ZIJ Creëert o.l.v. Josefien Laban – Nobel
Telefoonnummer: 0626751923
Adres: De Clerstraat 5, 2807RB Gouda
E-mailadres: info@zij-creeert.nl
KVK-nummer: 86506250
BTW - nummer: NL004258429B76

**4. Totstandkoming overeenkomst**
4.1. Er is sprake van een overeenkomst wanneer de opdrachtgever aan ZIJ creëert een schriftelijke opdracht verstrekt voor het geven van advies en/of het opleiden, trainen of coachen van één of meer deelnemers. Zo’n schriftelijke opdracht kent verschillende verschijningsvormen, waaronder een getekende offerte, een getekend contract, een brief, een e-mail of een ingevuld inschrijvings- of aanmeldingsformulier van ZIJ creëert. Het is ook mogelijk dat ZIJ creëert in overleg met de opdrachtgever een e-mail stuurt om een mondelinge opdracht te bevestigen.

4.2. De opdrachtgever dient akkoord te gaan met de algemene voorwaarden. Deze staan vermeld op de website www.zij-creeert.nl. Tijdens het vastleggen van een eerste (kennismakings-)consult zal per e-mail worden verwezen naar het document *Algemene Voorwaarden.* Wanneer de opdrachtgever vervolgens de (kennismakings)afspraak bevestigt, gaat de opdrachtgever automatisch akkoord met de algemene voorwaarden en de wijze van communicatie tussen ZIJ creëert en de opdrachtgever.

**5. Rechten en plichten**
5.1. Bij elke overeenkomst tussen ZIJ creëert en haar opdrachtgever verplicht ZIJ creëert zich ertoe de overeengekomen inspanningen te verrichten volgens de hoogste normen van vakmanschap en zorgvuldigheid die de opdrachtgever van ZIJ creëert kan en mag verwachten op het moment dat de opdracht tot stand komt.

5.2. Met elke overeenkomst tussen ZIJ creëert en haar opdrachtgever accepteert ZIJ creëert inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Het spreekt daarbij voor zich dat ZIJ creëert zich als leverancier niettemin tot het uiterste inspant om een resultaat te bereiken dat voor beide partijen bevredigend is.

**6. Professionele relatie**6.1. Hiermee wordt de relatie bedoeld die ontstaat nadat opdrachtgever en professional zijn overeengekomen dat zij samen gaan werken aan doelen teneinde de opdrachtgever tot zijn recht te laten komen. Het is een betrokkenheid van de professional op de ander. Vanaf het moment dat de relatie is aangegaan, handelt de professional in lijn met de beroepsethische normen ten aanzien van de opdrachtgever.
6.2. Er kunnen zich in de praktijk (nood)situaties voordoen waarbij de toestemming niet kan worden afgewacht, of dat handelen zonder toestemming geboden is. Bijvoorbeeld in situaties waarin er (een vermoeden van) ernstig nadeel speelt, zoals (dreigend) fysiek, psychisch of seksueel geweld. De professional weegt dan het handelen zorgvuldig af en maakt waar nodig gebruik van de wettelijke meldrechten, zoals de meldcode.

**7. Tarieven**7.1. Het honorarium van ZIJ creëert bestaat, tenzij anders overeengekomen, uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per, door ZIJ creëert gewerkte tijdseenheid.

7.2. ZIJ creëert behoudt zich het recht om, zonder nadere kennisgeving, de honoraria te wijzigen.

7.3. De laatst bekende tarieven zijn de tarieven die terug te vinden zijn op www.zij-creeert.nl.

7.4. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om desgewenst voor aanvang van het consult na te gaan welke prijs van toepassing is.

**8. Betalingsvoorwaarden**8.1. Losse consulten: na elk consult zal de opdrachtgever per e-mail de factuur van het consult krijgen. Deze dient de opdrachtgever binnen 14 dagen te betalen. Na het verstrijken van de wettelijke betalingstermijn volgt een eenmalige herinnering welke binnen 14 dagen voldaan dient te worden.
8.2. Pakketten/modules: voor of na het eerste gesprek zal de opdrachtgever per e-mail de factuur van het pakket krijgen. Deze dient de opdrachtgever binnen 14 dagen te betalen. Na het verstrijken van de wettelijke betalingstermijn volgt een eenmalige herinnering welke binnen 14 dagen voldaan dient te worden.
8.3. Bij niet tijdige betaling is de professional gerechtigd verdere incassomaatregelen te treffen en worden eventuele juridische en incassokosten op de opdrachtgever verhaald. Bij het niet voldoen aan de betalingsverplichting kan ZIJ creëert de behandelovereenkomst opschorten of staken.

**9. BTW**9.1. Op de vermelde prijzen is het geldende BTW-tarief van toepassing.

**10. Verwerking persoonsgegevens**

10.1. Verslaglegging en dossiervorming zijn noodzakelijk om een verantwoorde professionele relatie op te bouwen, het handelen tegenover de opdrachtgever inzichtelijk en transparant te maken, het professionele handelen te kunnen verantwoorden, en om de dienstverlening zo nodig over te kunnen dragen. De professional verzamelt voor de ondersteuning en hulpverlening relevante informatie en legt deze zorgvuldig en op verantwoorde wijze vast.
10.2. Relevante informatie betreft informatie over de opdrachtgever, diens omstandigheden en de voortgang van het hulp en dienstverleningsproces.
10.3. Uitgangspunt voor de bewaartermijn die niet wettelijk is vastgelegd is: zo kort als mogelijk, zo lang als nodig. De professional verantwoordt welke informatie zij met welk doel vastlegt, op welke wijze dat gebeurt en de bewaartermijn van het dossier.

**11. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

11.1. De persoonsgegevens worden conform de AVG-wetgeving bewaard. Zie voor meer informatie de Privacyverklaring op de website: [www.zij-creeert.nl](http://www.zij-creeert.nl)
11.2. Bij het aangaan van een professionele relatie treedt de professional in een vertrouwensrelatie met de opdrachtgever, andere personen of groep personen die een beroep op haar doen of tot wie zij zich richt. Deze vertrouwensrelatie verplicht tot geheimhouding jegens derden van hetgeen dat haar bij de uitoefening van haar beroep ter kennis komt.
Informatie naar derden is alleen mogelijk met toestemming van de opdrachtgever. Iedere keer dat de professional informatie over de opdrachtgever wil verkrijgen of verstrekken, vraagt zij toestemming aan de opdrachtgever en legt zij de gegeven toestemming vast.

11.3. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de opdrachtgever schriftelijke toestemming geeft tot het doorbreken van haar geheimhoudingsplicht, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals hierna worden omschreven.
Het is de professional toegestaan om onder bepaalde omstandigheden haar plicht tot geheimhouding te doorbreken, dit mag:

* als het delen van informatie het laatste redmiddel is om gevaar voor personen te voorkomen en toestemming vragen niet mogelijk of wenselijk is;
* als toestemming vanwege wettelijke bepalingen niet nodig is;
* als de opdrachtgever (gedeeltelijk) wilsonbekwaam is en er in een noodsituatie geen wettelijke vertegenwoordiger geraadpleegd kan worden.

Indien een dergelijke situatie zich voordoet zal de professional de overwegingen en mogelijkheden in het dossier vastleggen.

11.5. De professional communiceert mede op elektronische wijze. Indien er door deze wijze van communicatie fouten ontstaan of derden bekend worden met de inhoud van de verstrekte informatie, is de professional niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van deze wijze van communicatie.

**12. Dossiervoering en inzagerecht**12.1. Iedere opdrachtgever heeft recht op inzage in de over hem vastgelegde gegevens en informatie. De professional verleent de opdrachtgever en/of diens wettelijke vertegenwoordiger desgevraagd inzage in het dossier, tenzij dit voor de opdrachtgever ernstig nadeel oplevert. De professional maakt een inschatting van mogelijk ernstig nadeel voor de opdrachtgever dat kan optreden bij inzage.

12.2. Slechts bij hoge uitzondering kan inzage geweigerd worden, of bepaalde informatie bij de inzage of de verstrekking van een afschrift achterwege worden gehouden. Dit kan alleen als al het mogelijke is gedaan om het ernstig nadeel te voorkomen. Wanneer er sprake is van niet te voorkomen ernstig nadeel, verleent de professional inzage aan een door de opdrachtgever aan te wijzen vertrouwenspersoon.

12.3. Wanneer de opdrachtgever van mening is dat de in het dossier vastgelegde gegevens niet correct zijn, maakt de professional daar in het dossier een aantekening van. Feitelijke informatie die aantoonbaar incorrect is, dient te worden gecorrigeerd. Bevindingen en conclusies die als een professioneel oordeel beschouwd kunnen worden, moeten als zodanig worden weergegeven en vallen niet onder het correctierecht.
12.4. Opdrachtgevers hebben te allen tijde het recht om hun gegevens te laten verwijderen, met uitzondering van facturen in verband met de eis van de belastingdienst dat inkomsten ten minste 7 jaar inzichtelijk kunnen worden gemaakt.

12.5. De opdrachtgever heeft er recht op dat op zijn verzoek gegevens in het dossier, of het gehele dossier, worden verwijderd c.q. vernietigd. De professional gaat eerst na of de vernietiging van de gegevens niet in strijd is met wettelijke bepalingen en/of de belangen van de opdrachtgever, of belangen van derden.

**13. Afspraak annuleren/wijzigen**13.1. Individuele afspraken
Individuele afspraken dienen 24 uur vooraf afgezegd/gewijzigd te worden: dit is kosteloos. De opdrachtgever kan de professional informeren over diens afwezigheid per e-mail (info@zij-creeert.nl) of telefonisch (06-26751923). De opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van ZIJ creëert.

Indien een opdrachtgever zich meldt op de afgesproken dag en tijd, maar door omstandigheden voortijdig weer moet vertrekken, wordt het volledige consult in rekening gebracht.

Indien de professional de afspraak afzegt dan vervalt de verplichting tot betaling van het consult.
13.2. Groepsprogramma
Als een deelnemer bij deelname aan een groepsprogramma zonder tijdige schriftelijke kennisgeving, om wat voor reden dan ook, niet deelneemt aan een programma op de datum waarop de deelnemer geplaatst is, is er geen sprake van verplaatsing, annulering, ontbinding dan wel opzegging en blijven de oorspronkelijke financiële afspraken tussen ZIJ creëert en haar opdrachtgever van kracht.

13.2.1. In het geval van lopende of open programma’s is verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging kosteloos mogelijk tot zes weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst.
13.2.2. Voor verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging tussen vier en zes weken voor aanvang berekent ZIJ creëert een bedrag van 75% van het de overeengekomen kosten aan de opdrachtgever door. De overige kosten komen met de verplaatsing, annulering, ontbinding dan wel opzegging tussen vier en zes weken voor aanvang te vervallen.

13.2.3. Bij annulering, ontbinding en opzegging binnen vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst is de opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen kosten aan ZIJ creëert te vergoeden.

13.2.4. Bij verplaatsing binnen vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst is de opdrachtgever verplicht om 50% van de overeengekomen kosten aan ZIJ creëert te vergoeden voor de oorspronkelijk besproken data.

**14.1. Groepsprogramma: doorgang, plaatsing, toelating en vervanging van deelnemer(s)**

14.1. Trainingen, workshops, opleidingen of andere activiteiten die de vergroting van kennis, inzicht en vaardigheden van mensen tot doel hebben, gaan alleen door als het minimaal aantal deelnemers aanwezig zijn, zoals overeengekomen met de opdrachtgever. Als er onvoldoende deelnemers zijn, bespreekt ZIJ creëert mogelijke alternatieven met de opdrachtgever of deelnemer.

14.2. ZIJ creëert plaatst deelnemers in een bepaalde training, workshop, opleiding of andere karakteristieke activiteit van ZIJ creëert in de volgorde waarin de aanmelding heeft plaatsgevonden.
14.3. Op sommige van de programma’s zijn toelatingseisen van toepassing. In zulke gevallen is toelating tot deze programma’s afhankelijk van een schriftelijke of mondelinge toetsing van het niveau van de deelnemer(s).

14.4. Een deelnemer kan zich in overleg met ZIJ creëert en de organisatie waar deze persoon toe behoort laten vervangen door een andere deelnemer als de wijziging tenminste 48 uur voor aanvang van de eerste trainingsdag schriftelijk aan ZIJ creëert is doorgegeven. Voor vervanging berekent ZIJ creëert een bedrag van €50 aan administratiekosten door aan de opdrachtgever. Als het gaat om een programma waarop toelatingseisen van toepassing zijn, vervalt de mogelijkheid tot vervanging, tenzij tijdige toetsing organisatorisch haalbaar is. De kosten voor de toetsing van de vervanger worden doorberekend aan de opdrachtgever.

**15. Overmacht**

15.1. Een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan niet aan partijen worden toegerekend indien sprake is van overmacht. In geval van overmacht ontstaat geen recht op schadevergoeding.
15.2. Indien één der partijen gedurende een periode van meer dan 30 dagen als gevolg van overmacht in gebreke is ten aanzien van zijn verplichtingen voortkomende uit de overeenkomst, heeft de andere partij het recht de overeenkomst middels een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

15.3. Onder overmacht vallen alle omstandigheden waardoor partijen tijdelijk of blijvend niet in staat zijn aan hun verplichtingen te voldoen zoals: brand, langdurige ziekte, langdurige stroomuitval, storingen in het digitale netwerk.

**16. Beëindiging van de overeenkomst**16.1. De overeenkomst kan door beide partijen op elk moment opgezegd worden. Dit dient bij voorkeur schriftelijk/per e-mail te gebeuren met in achtneming van de annuleringsvoorwaarden.

16.2. De professional is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afsluiting bij beëindiging van de professionele relatie als zijn ondersteuning niet meer gewenst of nodig is, of als zij niet (meer) kan voldoen aan de ondersteuningsvraag.
16.3. De professional zorgt ervoor dat zij de professionele relatie niet onnodig laat voortduren. Bijvoorbeeld wanneer aan de ondersteuningsvraag is voldaan en of mensen met voldoende eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid tot hun recht kunnen komen.

16.4. De overeenkomst kan om diverse redenen door de professional worden opgezegd. Als gewichtige redenen worden o.a. beschouwd:

* Onacceptabele gedragingen van de opdrachtgever
* Het niet verstrekken van informatie t.b.v. de begeleiding
* Het verstoord raken van de vertrouwensrelatie
* Het niet nakomen van afspraken en/of het niet betalen van facturen.

**17. Samenwerking**17.1. De professional werkt samen met anderen buiten de eigen organisatie wanneer dit in het belang is van het ondersteuningsproces. Daarbij erkent zij de eigen aard en waarde van de bijdrage van anderen.

**18. Schade/ aansprakelijkheid**18.1. ZIJ creëert is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die kan ontstaan als door de opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist en/of onvolledig zijn.

18.2. ZIJ creëert geeft op geen enkele wijze garantie noch is zij op enige wijze aansprakelijk voor complicaties, die zich ten tijde dan wel na uitvoering van haar dienstverlening bij de opdrachtgever voordoen.
18.3. ZIJ creëert is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade of schade die voortvloeit uit het feit dat de opdrachtgever mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
18.4. ZIJ creëert is alleen aansprakelijk voor aan haar toegerekende directe schade die aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van ZIJ creëert en haar medewerkers.

**19. Klachtenafhandeling**19.1. Indien de opdrachtgever een klacht heeft over de begeleiding van ZIJ creëert dan dient hij deze in eerste instantie met de professional te bespreken. Mogelijk gaat het om misverstanden die in een gesprek opgelost kunnen worden.

19.2. Het kan zijn dat de opdrachtgever, ondanks een gesprek, ontevreden blijft. Op iedere rechtsgeldig getekende overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
19.3 Geschillen voortvloeiende uit een rechtsgeldig getekende Overeenkomst, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet toebehoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen ZIJ creëert gevestigd is.

**20. Intellectuele eigendom en auteursrechten**20.1. De bij de voorbespreking, voorbereiding en/of uitvoer door aan de opdrachtgever verstrekte stukken, zijn uitsluitend bestemd om gebruikt te worden bij de uitvoer van de overeengekomen opdracht en mogen niet worden vermenigvuldigd of ter beschikking worden gesteld aan derden.

20.2. Indien auteursrechten of rechten van intellectueel eigendom berusten op stukken die gebruikt worden bij de voorbespreking, voorbereiding en/of uitvoer van/door ZIJ creëert aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten, is en blijft ZIJ creëert voor, tijdens en na de opdracht (behoudens licenties van derden) houder of eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever krijgt alleen een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.