



gevoel voor de zaak

Algemene voorwaarden Gevoel voor de Zaak Opleidingen

Martijn de Loor

Versie 2.1

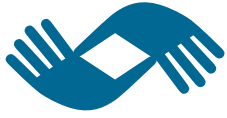
4 mei 2024



gevoel voor de zaak

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Algemene voorwaarden	4
1.0 Definities	4
<i>A. Gevoel voor de Zaak Opleidingen</i>	
<i>B. Deelnemer</i>	
<i>C. Opdrachtgever</i>	
<i>D. Overeenkomst</i>	
<i>E. Opleiding</i>	
1.1 Algemeen	4
1.2 Gedragsregels	5
1.3 Opdracht in strijd met de gedragscode	5
1.4 Opdrachtaanvaarding	5
1.5 Totstandkoming van de opdracht en bedenktijd	5
1.6 Uitvoeringscondities	6
1.7 Wijzigingen van de opdracht	7
1.8 Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)	7
1.9 Wanprestatie	7
1.10 Het betrekken van derden bij de opdracht	7
1.11 Voortgangsrapportage	8
1.12 Documentatie van de opdracht	8
1.13 Vertrouwelijkheid	8
1.14 Opdrachtevaluatie	9
1.15 Honorering en facturering	9
1.16 Het in dienst nemen van wederzijds personeel	9
1.17 Intellectueel eigendom	9
1.18 Klachtenregeling	9
2. Annulering van de overeenkomst door de opdrachtgever of deelnemer	11
2.1 Annulering	11
2.2 Annuleringsvoorwaarden	11
2.3 Gemist onderdeel inhalen	11
2.4 Restitutie van gelden	11
3. Wijzigingen of annulering door Gevoel voor de Zaak Opleidingen	12
3.1 Afwijking van data of locatie	12
3.2 Annulering	12
3.3 Organisatorische of inhoudelijke wijzigingen	12



gevoel voor de zaak

3.4 Restitutie van gelden	12
Bijlagen	13
Klachtenprocedure	13
<i>Artikel 1: Definities</i>	
<i>Artikel 2: Indienen van een klacht</i>	
<i>Artikel 3: Behandeling van de klacht</i>	
<i>Artikel 4: Uitspraak</i>	
<i>Artikel 5: Basiscondities</i>	
<i>Artikel 6: Geschillencommissie</i>	
Klachtenformulier Gevoel voor de Zaak Opleidingen	16



gevoel voor de zaak

1. Algemene voorwaarden

1.0 Definities

A. Gevoel voor de Zaak Opleidingen

Onder Gevoel voor de Zaak Opleidingen wordt verstaan: de opleidingen die Gevoel voor de Zaak voor zijn opdrachtgevers ontwikkelt, organiseert en uitvoert.

B. Deelnemer

De natuurlijke persoon die namens de opdrachtgever een opleiding bij Gevoel voor de Zaak Opleidingen volgt.

C. Opdrachtgever

Onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van Gevoel voor de Zaak Opleidingen afneemt.

D. Overeenkomst

Een tussen Gevoel voor de Zaak Opleidingen en de opdrachtgever gesloten wilsovereenkomst tot het verzorgen van een opleiding door Gevoel voor de Zaak Opleidingen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

E. Opleiding

Een leergang, cursus, workshop, training of intervisie. Een opleiding kan uit één of meerdere onderdelen of bijeenkomsten bestaan.

1.1 Algemeen

Gevoel voor de Zaak Opleidingen is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training en opleiding tussen Gevoel voor de Zaak Opleidingen en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.



gevoel voor de zaak

1.2 Gedragsregels

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden door Gevoel voor de Zaak Opleidingen en haar docenten uitgevoerd met inachtneming van de [Gedragscode beroep en bedrijf](#) van de NRTO. Deze gedragscode kan eveneens bij het secretariaat van de NRTO worden opgevraagd.

De opdrachtgever en Gevoel voor de Zaak Opleidingen kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, van de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities van dit vooronderzoek afgesproken.

1.3 Opdracht in strijd met de gedragscode

Gevoel voor de Zaak Opleidingen zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachtuitvoering staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

1.4 Opdrachtaanvaarding

Gevoel voor de Zaak Opleidingen aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers van Gevoel voor de Zaak Opleidingen dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgevers als Gevoel voor de Zaak Opleidingen kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.

Gevoel voor de Zaak Opleidingen dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

1.5 Totstandkoming van de opdracht en bedenktijd

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen.

De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds Gevoel voor de Zaak Opleidingen op voldoende gedetailleerde wijze de no-



gevoel voor de zaak

dige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

Uitvoering van de wilsovereenkomst vindt eerst plaats na ontvangst van een getekende opdrachtbevestiging door de opdrachtgever.

Na ontvangst van het ingevulde aanmeldformulier geldt een bedenktijd van 14 dagen. Daarna wordt de opdracht definitief.

1.6 Uitvoeringscondities

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen nadere afspraken worden gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep;
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidingsonderwerp;
- de wijze van werken;
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
- de keuze van de in te zetten docenten door Gevoel voor de Zaak Opleidingen en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
- de rol van de docent(en);
- een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering;
- de wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt;
- de eventuele nabespreking;
- de kostenraming;
- kosten trainingsmateriaal;
- reis- en verblijfkosten van de docent(en);
- extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen;
- kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
- het in rekening brengen van offertekosten;
- de betalings- en annuleringsregelingen;
- bepalingen omtrent overmachtsituaties;
- de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;
- de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg.



gevoel voor de zaak

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en Gevoel voor de Zaak Opleidingen in overleg geregeld worden.

1.7 Wijzigingen van de opdracht

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en Gevoel voor de Zaak Opleidingen tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

1.8 Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)

Gevoel voor de Zaak Opleidingen heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft Gevoel voor de Zaak Opleidingen recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

1.9 Wanprestatie

Indien Gevoel voor de Zaak Opleidingen bij de uitvoering van de opdracht jegens de opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet, dan is zij slechts gehouden tot vergoeding van de directe schade van de opdrachtgever, met dien verstande dat het te vergoeden schadebedrag is gemaximeerd tot de hoogte van het resterende, niet gebruikte deel van de opdrachtsom, voorzien in de wilsovereenkomst tussen de opdrachtgever en Gevoel voor de Zaak Opleidingen.

Gevoel voor de Zaak Opleidingen sluit elke andere aansprakelijkheid, hoger dan de totale opdrachtsom uit.

1.10 Het betrekken van derden bij de opdracht

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door Gevoel voor de Zaak Opleidingen geschiedt uitsluitend in onderling overleg.



gevoel voor de zaak

1.11 Voortgangsrapportage

Gevoel voor de Zaak Opleidingen zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft Gevoel voor de Zaak Opleidingen desgevraagd inzicht in de methoden die het in de onderscheiden fasen van het opleidingsproces toepast.

1.12 Documentatie van de opdracht

Gevoel voor de Zaak Opleidingen houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Gevoel voor de Zaak Opleidingen waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

1.13 Vertrouwelijkheid

Gevoel voor de Zaak Opleidingen zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachttuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de opdrachtgever, zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

De deelnemer aan een opleiding is gehouden alle van Gevoel voor de Zaak Opleidingen en mededeelnemers afkomstige gevoelige informatie, die tijdens of naar aanleiding van de opleiding worden besproken, waarvan de deelnemer weet of behoort te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheim te houden. Deze geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens als na afloop van de wilsovereenkomst.



gevoel voor de zaak

1.14 Opdrachtevaluatie

De uitvoering van de opleiding is onderworpen aan een opdrachtevaluatie door Gevoel voor de Zaak Opleidingen. Dit geschiedt mondeling met deelnemers gedurende de opleiding, in een eindgesprek na afloop van de opleiding en door middel van een schriftelijk opdrachtevaluatieformulier.

1.15 Honorering en facturering

Gevoel voor de Zaak Opleidingen zal een honorarium of deelnameprijs in rekening brengen in overeenstemming met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

Nadat de opdracht/ deelname definitief is, wordt de deelnameprijs in principe terstond gefactureerd.

Voor maatwerk-opleidingen geldt: de helft van de prijs wordt bij aanvang van de opdracht gefactureerd, het restant na afronding.

1.16 Het in dienst nemen van wederzijds personeel

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

1.17 Intellectueel eigendom

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, kunnen vrijelijk door de deelnemers worden gebruikt, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Gevoel voor de Zaak Opleidingen.

De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht, zonder voorafgaande toestemming. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

1.18 Klachtenregeling

NRTO-leden dienen zich te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. De naleving van deze algemene voorwaarden alsmede van de gedragscode wordt door



gevoel voor de zaak

de NRTO bevordert, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat het NRTO-lid bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteithandhaving, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn.

De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.

In Bijlagen staat de klachtenprocedure van Gevoel voor de Zaak Opleidingen.



gevoel voor de zaak

2. Annulering van de overeenkomst door de opdrachtgever of deelnemer

2.1 Annulering

De annulering van (onderdelen van) een opleiding dient schriftelijk te geschieden (Akkerweg 64, 3972 AC Driebergen-Rijsenburg). Dat mag ook via email: info@gevoelvoordezaak.nl.

2.2 Annuleringsvoorwaarden

Bij annulering meer dan twee maanden voor aanvang van de opleiding is de deelnemer geen annuleringskosten verschuldigd.

Bij annulering twee maanden tot een maand voor aanvang is de deelnemer 25% van de opleidingsprijs als annuleringskosten verschuldigd.

Bij annulering een maand tot twee weken voor aanvang is de deelnemer 50% van de opleidingsprijs als annuleringskosten verschuldigd.

Bij annulering korter dan twee weken voor aanvang is de deelnemer de volledige opleidingsprijs als annuleringskosten verschuldigd.

Alleen na overleg kan van deze annuleringsvoorwaarden worden afgeweken.

2.3 Gemist onderdeel inhalen

De opdrachtgever of deelnemer kan na overleg en indien de opleiding daartoe de mogelijkheid biedt, een door zijn eigen toedoen gemist onderdeel of onderdelen van de opleiding op een ander moment inhalen.

2.4 Restitutie van gelden

In aanvulling op het bepaalde in 2.3 kan de opdrachtgever of deelnemer in overleg bij het van zijn kant staken van de opleiding, voor de niet gevolgde onderdelen restitutie van gelden krijgen.

Bij annulering of anderszins restitutie van gelden, worden deze binnen vier weken teruggestort.



gevoel voor de zaak

3. Wijzigingen of annulering door Gevoel voor de Zaak Opleidingen

3.1 Afwijking van data of locatie

Gevoel voor de Zaak Opleidingen is gerechtigd af te wijken van de in de opleidingsbeschrijving dan wel in de overeenkomst genoemde data en cursusplaatsen indien het aantal aanmeldingen dan wel andere redelijke oorzaken daartoe aanleiding geeft/geven. Van zodanige wijziging geeft Gevoel voor de Zaak Opleidingen tijdig schriftelijk of per e-mail bericht aan de deelnemer.

3.2 Annulering

Gevoel voor de Zaak Opleidingen is gerechtigd deze te annuleren indien het aantal aanmeldingen beneden het door Gevoel voor de Zaak Opleidingen gestelde voor die opleiding of cursus of workshop, training vastgestelde minimum blijft.

3.3 Organisatorische of inhoudelijke wijzigingen

Gevoel voor de Zaak is tevens gerechtigd op enig moment in een opleiding organisatorische en of inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

3.4 Restitutie van gelden

Wijzigingen als bedoeld in 3.1 t/m 3.3 bieden opdrachtgever of deelnemer de mogelijkheid om na overleg aanspraak te maken op restitutie van gelden voor de niet gevolgde onderdelen van de opleiding.

Bij annulering of anderszins restitutie van gelden, worden deze binnen vier weken teruggestort.



gevoel voor de zaak

Bijlagen

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

Opleider: Gevoel voor de Zaak Opleidingen e/o voor hem werkende docenten, gevestigd te Driebergen-Rijsenburg;

Klager: een deelnemer aan een opleiding, training, workshop of intervisie.

Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Gevoel voor de Zaak Opleidingen of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over contractafspraken, het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid of het gedrag van de docent of het personeel van het instituut.

Onder klacht wordt **niet** verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.

Onder klacht wordt **evenmin** verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van het reglement voor toekenning van PE-punten door een brancheorganisatie zoals VTW of Aedes. De klager dient dergelijke klachten in bij betreffende instanties.

Klachten over **fysieke schade** vallende onder aansprakelijkheid of verzekering worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.

In eerste instantie proberen wij te **voorkomen** dat er een situatie ontstaat waar een klacht uit kan voorkomen, er komen in de praktijk dan ook weinig klachten voor. In eerste instantie kan u met uw docent of begeleider uw klacht bespreken. Kleine klachten zoals logistieke klachten of nalatigheden kunnen dan direct worden opgelost.



gevoel voor de zaak

Artikel 2: Indienen van een klacht

Wanneer dat niet tot een bevredigende oplossing voor de klager leidt, dient de klacht schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Gevoel voor de Zaak. Daarvoor vult de klager het formulier in uit de bijlage.

Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen 5 werkdagen.

De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.

Binnen ten hoogste 2 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

Artikel 4: Uitspraak

Binnen 5 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

Wanneer een langere reactietijd nodig blijkt wordt dit met redenen omkleed en schriftelijk bevestigd.

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, www.nrto.nl.

Artikel 5: Basiscondities

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot de afhandeling de informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen.

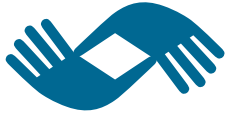
Artikel 6: Geschillencommissie

Gevoel voor de Zaak Opleidingen kan als NRTO-keurmerkhouders hiervoor een beroep doen de [Geschillencommissie](#), wanneer de klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.



gevoel voor de zaak

De (eind) beoordeling door de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend en wordt gedurende een periode van 2 jaar geregistreerd.



gevoel voor de zaak

Klachtenformulier Gevoel voor de Zaak Opleidingen

Naam :

Organisatie :

Straatnaam + huisnummer :

Postcode + woonplaats :

Telefoonnummer :

Onderwerp klacht :

Omschrijving & motivering :

Datum :

Handtekening :