**Artikel 1. Toepasselijkheid:**

Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tot het verlenen van diensten tussen FLOW voor Coaching en Training, hierna te noemen: FLOW en een cliënt(waaronder tevens wordt verstaan een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf), waarop FLOW deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Artikel 2. Onpartijdigheid:

FLOW zal zich ten opzichte van de cliënt onpartijdig opstellen. De particuliere cliënt wordt behandeld zonder aan- zien des persoons.

Artikel 3. Onafhankelijkheid:

3.1. De coaching door FLOW maakt geen inbreuk op de integriteit van de particuliere cliënt en is er op gericht deze zo snel mogelijk onafhankelijk te maken of te houden. De cliënt draagt een eigen verantwoordelijkheid en er wordt rekening gehouden met diens levensbeschouwing.

3.2. Bij alle vormen van begeleiding wordt uitgegaan van het zelf helend vermogen in personen.

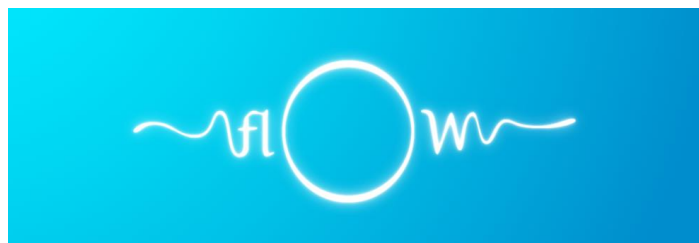
3.3. De vrije keuze van de particuliere cliënt wordt geëerbiedigd. Er wordt door FLOW geen enkele poging ondernomen om een cliënt van een andere hulpverlener tot de hare te maken.

3.4. FLOW zal vermijden, dat in de relatie met de cliënt andere belangen dan die van de opdracht uitvoering zelf een rol zullen spelen, ten einde de onafhankelijke positie te kunnen waarborgen. Nevenbelangen van morele, juridische en/of financieel-economische aard of anderszins, die voor het verloop van een voorzien adviesproces nadelig kunnen zijn, brengen de verplichting met zich mee om, of de betrokken opdracht te weigeren, of het mogelijk neven- belang vóór het aanvaarden van de opdracht aan de cliënt voor te leggen.

Artikel 4. Zorgvuldigheid:

4.1. FLOW onthoudt zich van alles dat in enigerlei opzicht het aanzien van haar beroep kan schaden en zal die handelingen verrichten c.q. achterwege laten die in het algemeen van een goed beroepsbeoefenaar verwacht mogen worden.

4.2. De werkzaamheden worden zo zorgvuldig mogelijk en in overleg met de cliënt uitgevoerd.



4.3. De cliënt wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de werkzaamheden, opdat deze zich een beeld kan vormen van de werkzaamheden.

4.4. FLOW is bij de opdracht uitvoering terughoudend en zorgvuldig met het geven van oordelen over personen. Dit oordeel is uitsluitend gerelateerd aan de functie die betrokkene uitoefent. Daarbij wordt een zorgvuldige afweging gemaakt van enerzijds het belang van het individu en anderzijds dat van de cliënt. De betrokken persoon wordt eerst over het oordeel ingelicht, alvorens daarvan gebruik wordt gemaakt.

4.5. Indien de activiteiten (mede) ten doel hebben te komen tot een oordeel over de deelnemer(s) aan die activiteit, dan wordt een oordeel pas gegeven nadat de betrokkene expliciet daarover vooraf is geïnformeerd. Betrokkene zal kennis kunnen nemen van het oordeel, evenals van de gronden waarop dit oordeel is gebaseerd. Tevens wordt de betrokkene in de gelegenheid gesteld om met de beoordelaar en met degene aan wie wordt gerapporteerd over deze beoordeling van gedachten te wisselen.

4.6. FLOW maakt haar naam en verleende of te verlenen diensten slechts bekend op een wijze die met het aanzien en de waardigheid van het beroep strookt. Dit betekent onder meer dat de professionele kwalificaties slechts beschreven zullen worden op grond van de aanwezige kennis, ervaring en reputatie.

4.7. FLOW verplicht zich iedere cliënt in te lichten over zijn opvattingen met betrekking tot het adviseren in concurrentiegevoelige onderwerpen van gelijksoortige of concurrerende cliënten.

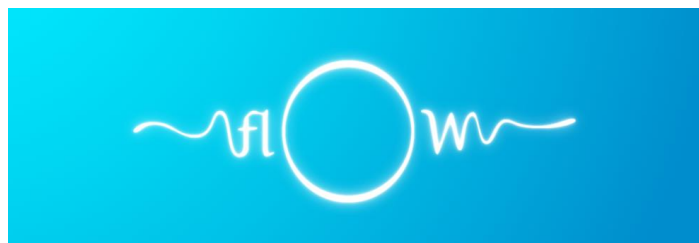
4.8. FLOW streeft er naar dat haar oordeel die waarde wordt toegekend die op grond van de verrichte werkzaamheden en haar deskundigheid gerechtvaardigd is.

4.9. FLOW aanvaardt geen opdrachten die in strijd zijn met haar beroepsethiek, komt haar afspraken zorgvuldig na en draagt zorg voor een goede bereikbaarheid.

4.10. Indien FLOW een opdracht of een verzoek tot begeleiding weigert, zal de reden hiervan aan betrokkene worden verteld.

Artikel 5. Geheimhouding:

5.1. FLOW houdt op door haar gekozen wijze documentatie van de door haar uitgevoerde



werkzaamheden, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Zij overtuigt zich ervan dat daarvan geen misbruik kan worden gemaakt.

5.2. FLOW is tot geheimhouding verplicht tenzij ernstige misstanden tot spreken verplichten. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van de met de cliënt gesloten overeenkomst.

5.3. De informatie, verstrekt door de cliënt, wordt als vertrouwelijk behandeld en geheim gehouden. Van deze informatie wordt uitsluitend gebruik gemaakt voor zover een goede uitvoering van de werkzaamheden dat vereist en voor zover het gebruik daarvan niet uitdrukkelijk ontzegd is. Rapportage aan derden geschiedt slechts na toe- stemming van de cliënt.

5.4. De door FLOW aangelegde dossiers worden door haar gedurende ten minste vijf jaar na beëindiging van de overeenkomst bewaard.

Artikel 6. Kwaliteit:

6.1. FLOW verplicht zich kennis, vaardigheden en ervaring, zo goed mogelijk in te zetten. Elke cliënt zal de meest adequate behandeling worden gegeven.

6.2. Voor of bij de eerste consultatie wordt door FLOW aan de particuliere cliënt gedegen informatie verstrekt over de beroepsvereniging(en) waarvan FLOW lid is, de rechten en plichten van beide partijen, de vorm, de duur en in- houd van de begeleiding en de te verwachten kosten.

6.3. De begeleidingsactiviteiten worden regelmatig geëvalueerd. Er wordt een nazorg termijn gehanteerd van in principe een jaar. Over de evaluatie worden met de betrokkene afspraken gemaakt.

6.4. De cliënt is gehouden, aan FLOW die informatie te verstrekken die benodigd is voor een verantwoorde begeleiding, de adviezen van FLOW in redelijkheid op te volgen en gemaakte afspraken na te komen.

6.5. Slechts die opdracht wordt aanvaard, ten aanzien waarvan FLOW de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers/experts kunnen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan de opdracht werken.



6.6. Geen opdracht wordt aanvaard, indien de strekking daarvan zo beperkt is, dat de cliënt hiervan geen effectieve hulp kan verwachten.

6.7. FLOW heeft het recht een overeenkomst te beëindigen zonder enige vergoeding van schade gehouden te zijn indien op grond van omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken een goede uitvoering van de overeenkomst wordt belemmerd.

Artikel 7. Resultaten/aansprakelijkheid/overmacht:

7.1. FLOW zal naar beste vermogen trachten het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd te bereiken, zonder echter dit resultaat als zodanig te garanderen. FLOW gaat hierbij uit van de medewerking van de cliënt als hierboven in artikel 6.4. omschreven.

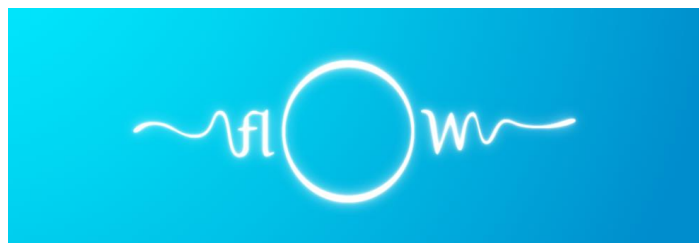
7.2. De aansprakelijkheid van FLOW voor eventueel door de cliënt geleden schade is beperkt tot schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van schuld van FLOW. Deze schade komt slechts voor vergoeding in aanmerking

indien FLOW hiertegen verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn, tot maximaal het bedrag van de verzekeringsuitkering. Genoemde beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van FLOW of haar leidinggevende ondergeschikten.

7.3. De door FLOW te vergoeden schade zal worden gematigd indien het door de cliënt aan FLOW te betalen honorarium niet in verhouding staat tot de door de cliënt geleden schade.

7.4. Tekortkomingen van FLOW in de uitvoering van de overeenkomst worden beschouwd als overmacht en kunnen niet aan haar worden toegerekend, indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van FLOW opgeschort.

7.5. FLOW streeft naar een optimale vertrouwensrelatie met de cliënt.



7.6. Preventie en voorlichting over de relatie tussen de levensstijl, de problematiek en de achtergrond van de begeleiding nemen een belangrijke plaats in het begeleidingsproces.

7.7. De begeleiding is gericht op de groei en/of ontplooiing van de particuliere cliënt.

7.8. Aan de inhoud van de website kunnen geen rechten worden ontleend. Slecht in overeenstemming met een door beide partijen ondertekende overeenkomst is de inhoud van de website van kracht.

Artikel 8. Wilsovereenstemming:

8.1. Offertes van FLOW zijn vrijblijvend en daarin genoemde bedragen vrijgesteld van BTW door toetsing van CRKBO

8.2. Aan de cliënt wordt duidelijk gemaakt wat van FLOW in de specifieke opdracht situatie en in het dienstverleningsproces verwacht mag worden.

8.3. Alvorens de opdracht van de cliënt te aanvaarden wordt er voor gezorgd dat over de inhoud en de uitvoerings- condities van de opdracht een duidelijke, (schriftelijke) wilsovereenstemming bestaat tussen de (particuliere) cliënt en FLOW.

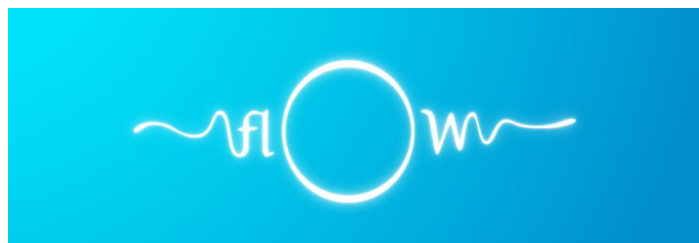
8.4. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden kunnen) doen, dan wordt hierover overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

8.5. De particuliere cliënt kan de behandeling op elk tijdstip stop zetten.

Artikel 9. Honoraria:

9.1. FLOW zal aan cliënt een honorarium in rekening brengen dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. De bij de bepaling van het honorarium te hanteren grondslag wordt in principe gevormd door de aan de opdracht bestede arbeid en kosten.

9.2. FLOW bedingt noch aanvaardt vergoedingen – ook niet als neveninkomsten – waarvan de hoogte is afgeleid van de met de opdracht bereikte kostenbesparingen, winsttoename of welk ander resultaat ook. Opdrachten onder de conditie “geen verbetering, geen betaling” worden daardoor niet aanvaard.



9.3. De overeengekomen honoraria zijn bindend.

9.4. De kosten van trainingen en advieswerkzaamheden worden steeds berekend per dagdeel (ochtend, middag of avond). Dit bedrag is exclusief reis- en verblijfskosten en kan halfjaarlijks worden aangepast. Indien de aanpassing van het bedrag leidt tot een verhoging van het honorarium met meer dan 10% dan heeft de cliënt het recht de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. De ontbinding dient onverwijld na kennis- neming van de verhoging van het honorarium door de cliënt te geschieden. Voorbereidingskosten worden alleen in rekening gebracht indien dit met de cliënt is overeengekomen. Ook voor deze kosten geldt het eerder genoemde dagdeeltarief.

9.5. Indien het honorarium in een vast bedrag wordt uitgedrukt, ontvangt FLOW van particuliere cliënten na afloop van de sessie het overeengekomen honorarium.

9.6. Individuele consulten zullen, wanneer deze korter dan 48 uur tevoren door de cliënt worden afgezegd, aan de cliënt in rekening worden gebracht.

Artikel 10. Betaling/incassokosten:

10.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum door middel van wettig betaalmiddel ten kantore van FLOW of door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar de bankrekening van FLOW. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum, zonder dat betaling heeft plaatsgevonden, is de cliënt in verzuim; de cliënt is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente + 2%.

10.2. Indien de cliënt in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de cliënt. In ieder geval is de cliënt met betrekking tot het aan FLOW te betalen bedrag verschuldigd. Indien FLOW aantoont hogere kosten te hebben gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, dan komen ook deze kosten voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 11. Annulering/beëindiging:

11.1. In geval van annulering/beëindiging door de cliënt van een met FLOW gesloten overeenkomst langer dan vier doch korter dan acht weken voor de datum dat met de uitvoering van de overeenkomst zal worden begonnen is de cliënt 15% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd. Indien de annulering/beëindiging plaatsvindt binnen 4 weken voor de datum waarop de uitvoering van de



overeenkomst zou aanvangen is de cliënt 30% van de overeengekomen vergoeding aan FLOW verschuldigd.

11.2. Bij annulering/beëindiging door de cliënt van de met FLOW gesloten overeenkomst langer dan acht weken voor de datum van uitvoering van de overeenkomst zou aanvangen is door de cliënt geen vergoeding verschuldigd, met uitzondering van, indien dit met de cliënt is overeengekomen, gemaakte voorbereidingskosten.

11.3. Als datum van annulering/beëindiging, die slechts schriftelijk kan plaatsvinden, geldt de datum van het post- stempel van de brief ,de faxdatum of het e-mailbericht beëindiging aan FLOW wordt verteld.

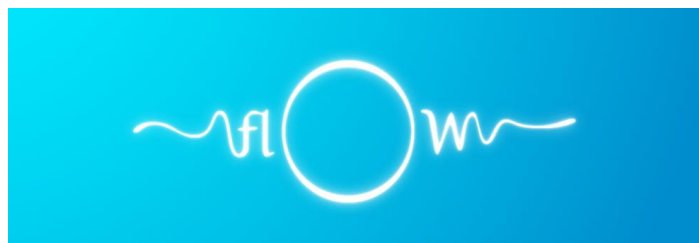
11.4. Bij annulering/beëindiging van de deelname aan een training met open inschrijving kan de cliënt de oorspronkelijke deelnemer laten vervangen door een andere, uit de organisatie van de cliënt afkomstige, deelnemer. Dit geldt niet voor trainingen waaraan een intakegesprek vooraf gaat. Op annulering/beëindiging van deelname aan open trainingen is het gestelde in artikel 11 lid 1, 2, 3, van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

11.5 De vorderingen van FLOW de cliënt zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen: Indien na het sluiten van de overeenkomst aan PYRAMIDE omstandigheden ter kennis komen die FLOW de grond geven te vrezen dat de cliënt niet aan zijn verplichtingen zal voldoen; Bij faillissement, surséance van betaling, liquidatie van de cliënt, of onder curatele stellen van de particuliere cliënt; Indien de cliënt anderszins in verzuim is en niet voldoet aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst, welke niet-voldoening zodanig is, dat deze ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. In de genoemde gevallen, doch niet hiertoe beperkt, is FLOW bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onder gehoudendheid van de cliënt de hierdoor door PYRAMIDE geleden schade te vergoeden.

11.6. Na ondertekening van de offerte/inschrijfformulier heeft eenieder 14 dagen geheel vrijblijvende mogelijkheid tot annulering zonder kosten.

Artikel 12. Personeel:

12.1. Het aanvaarden van een opdracht voor loopbaanbegeleiding door FLOW laat onverlet de tussen de cliënt en zijn werknemer bestaande arbeidsverhouding.



12.2. FLOW zal geen initiatief nemen om een werknemer van de cliënt aan te bieden bij haar in dienst te treden.

Artikel 13. Collegae:

13.1. FLOW streeft naar overleg en/of samenwerking met andere betrokken begeleiders, in algemene zin en ten behoeve van het welzijn van de cliënt.

13.2. Bij samenwerking ter zake van een opdracht met collegae worden goede afspraken gemaakt over elkaars bijdragen en verantwoordelijkheden. Indien de omstandigheden tijdens het adviesproces hiertoe aanleiding geven, worden deze afspraken aangepast.

13.3. Indien er sprake is van begeleiding door meerdere personen/instanties dan zal gewaakt worden voor ongewenste doorkruisingen en/of overlappingsen in de begeleiding.

13.4. Indien redelijkerwijs verwacht mag worden dat een opdracht van de cliënt voor wie al een andere adviseur werkzaam is, zal leiden tot een conflict tussen beide adviesprocessen, zal FLOW zowel de cliënt als de collega/adviseur van de verwachting in kennis stellen. Ten aanzien van het al dan niet aanvaarden van de opdracht wordt het belang van de cliënt centraal gesteld.

Artikel 14. Klachten:

14.1. Eventuele klachten worden eerst aan FLOW kenbaar gemaakt. De cliënt zal, indien dit door FLOW wenselijk wordt geacht, meewerken aan bemiddeling door derden en eerst nadat bemiddeling is mislukt eventueel een klacht indienen bij de daartoe bevoegde instantie.

14.2. FLOW onderwerpt zich aan het tuchtrecht van de beroepsverenigingen waarbij zij is aangesloten. Met name ABNLP.

14.3. Flow geeft na een klacht binnen 1 week een response en streeft er naar om de klacht binnen 12 weken af te handelen.

14.4. Indien een klacht meer onderzoek nodig heeft dan de gestelde 12 weken dan krijgt de klager een indicatie termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal zijn.



14.5 Flow conformeert zich aan de uitspraak van de onafhankelijke derde partij.

14.6. Registratie van klachten geschied voor een periode van 3 jaar.

14.7 Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

Artikel 15. Geschilbeslechting:

Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl.
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal een geschil tussen de cliënt en FLOW, met inachtneming van het bepaalde in artikel 14 van deze voorwaarden, FLOW blijft echter bevoegd een geschil voor te leggen aan de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter. De particuliere cliënt heeft het recht gedurende een maand nadat FLOW zich schriftelijk op deze bepaling heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.



Artikel 16. Algemeen:

16.1. Tenzij met de cliënt uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen rust op alle door FLOW verstrekte rapporten, syllabi, formulieren e.d. auteursrecht. Voor zover FLOW eigenaar is van industriële en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot genoemde stukken/gegevens blijft zij dat ook na het verstrekken daarvan aan de cliënt. Genoemde stukken/gegevens mogen door de cliënt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FLOW worden gekopieerd, aan derden worden getoond of ter beschikking gesteld, of op enig andere wijze dan voorzien in de overeenkomst worden gebruikt.

16.2. Op elke overeenkomst tussen FLOW en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 17. Privacyreglement:

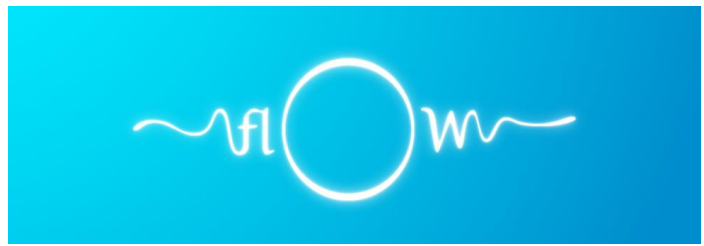
Marc Cobben is de eindverantwoordelijke van FLOW in ZZP-construct. Alle informatie op digitale media (laptop, tablet) is afgeschermd met een wachtwoord. Marc Cobben is de enige die dit wachtwoord weet en toegang heeft tot de genoemde media.

Bij aanmelding wordt een aanmeldingsformulier ingevuld. Hierop staat de naam van de training/opleiding en de datum van start en einde. Hier worden alleen de gegevens ingevuld van de persoon en als de factuur naar het bedrijf gestuurd kan worden de gegevens van dit bedrijf. Ook kan de deelnemer aanvinken op dit formulier of deze wel/niet akkoord gaat met vermelding van bovenstaande gegevens op een lijst voor medecursisten. Op het formulier is een ander vakje aanwezig of zij wel/niet toekomstige informatie willen ontvangen.

Het aanmeldingsformulier komt via e-mail of met de post. Deze wordt digitaal bewaard. Wij gebruiken deze gegevens alleen voor het versturen van de factuur. En het is een bewijs dat de deelnemer zich voor een opleiding heeft ingeschreven.

Foto's die gemaakt worden tijdens een opleiding of uitreiking van certificaat, worden alleen gebruikt met toestemming van de deelnemer.

Als personen die contact met ons zoeken via een e-mail en daarin wordt persoonlijke informatie en/of situatie vermeld dan worden deze e-mails verwijderd. Personen die voor een persoonlijk gesprek komen, zijn geen gegevens van en worden dus ook niet bewaard. Als het om motivatie en houding gaat (vaak IWAM-test) krijgt de aanvrager altijd een hardcover.



Bij deze de link naar de gedragscode van de NRTO:

<https://www.nrto.nl/kwaliteit/gedragscode>