

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN – Bureau L’Esprit

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: Bureau L’Esprit Organisatieadvies, vanaf hier genoemd: L’Esprit, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Utrecht onder nr. 30142839, gevestigd en kantoor houdende te: Lokhorstlaan 50; 3981ZE Bunnik.
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met L’Esprit een overeenkomst aangaat, dan wel daartoe een offerte vraagt.
- c. Overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en L’Esprit tot stand gekomen overeenkomst.
- d. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en op alle door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomsten.
- e. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvoor derden dienen te worden betrokken.
- f. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer.
- g. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaard.
- h. Relevante gegevens bureau L’Esprit:
VAR 2014: 0126/126465691/9 en 0126/126465691/8
KvK: 30142839
IBAN: 96INGB0001478803

Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes zijn vrijblijvend en hebben een houdbaarheidsdatum die in de offerte wordt gehanteerd.
2. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging.
3. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3 Uitvoering en gedragsregels

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de regels zoals genoteerd in de bijgevoegde ethische gedragscode die onderdeel uitmaken van de hier gehanteerde Algemene Voorwaarden en die voortvloeien uit de ethische gedragscode zoals die door de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO) wordt gehanteerd.
2. Bij uitvoering van opdrachten kunnen derden worden betrokken.
3. Opdrachtnemer huldigt en acht zich bovendien gebonden aan de volgende gedragsregels:
 - a. Opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van het beroep van Organisatieadviseur, Coach en Mediator, kan schaden;
 - b. Opdrachtnemer verricht slechts die werkzaamheden waarvoor de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering gedragen kan worden;

- c. Opdrachtnemer zal een opdracht niet aanvaarden of voortzetten indien een onafhankelijk en objectief oordeel in gevaar komt door een persoonlijke band met de opdrachtgever/klant/coachee;
- d. Opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie;
- e. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot uitvoering van de dienstverlening worden binnen een termijn van één week schriftelijk beantwoord. Vragen die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen een termijn van vier weken schriftelijk beantwoord. Bij de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de opdrachtgever antwoord kan verwachten.

Artikel 4 Auteursrecht en intellectueel eigendom

1. Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle verstrekte gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht bij opdrachtnemer op grond van de Auteurswet.
2. Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 5 Geheimhouding

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.

Artikel 6 Annulering en wijziging

1. Annulering dient schriftelijk te geschieden.
In geval van annulering of verschuiving van de onder artikel 2, lid 2 genoemde opdrachten of een gedeelte daarvan door de opdrachtgever, geldt onderstaande vergoedingsregeling:
 - a. Bij annulering vanaf 45 dagen tot 30 dagen voor aanvang van een opdracht wordt 25 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
 - b. Bij annulering vanaf 30 dagen tot 14 dagen voor aanvang van een opdracht wordt 50 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
 - c. Bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang van een opdracht wordt 100 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
2. Voor wijzigingen van reeds geplande opdrachten en trajecten en/of uitvoeringsdata gelden de bovenstaande annuleringstermijnen en verplichtingen.
3. Wijzigingen van reeds geplande sessies (afspraken) tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 4 werkdagen voor aanvang van de afgesproken tijd. Bij wijziging korter dan 4 werkdagen (96 uur) voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht.

4. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangebrachte deelnemer na aanvang van een begeleidingstraject of coaching de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige vermindering van de overeengekomen prijs. Vervanging door een andere deelnemer na aanvang van training of coaching kan worden overlegd met opdrachtnemer, zonder dat deze daartoe verplicht is.
5. Wijzigingen in de aard en de omvang van de overeenkomst dienen met opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen te worden.
6. Hoewel opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van aard en/ of omvang van de overeenkomst welwillend wil overwegen, is opdrachtnemer tot een dergelijke instemming niet verplicht.

Artikel 7 Overmacht

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.
2. Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer met inachtneming van lid 3 en 4 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
3. Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien coach(es)/acteur(s) als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder voor wat betreft de coach(es)/acteur(s) begrepen: ziekte) niet beschikbaar zijn.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandiende.

Artikel 8 Tarief en kosten

1. De aangeboden en overeengekomen tarieven en kosten zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de overeenkomst geldende vergoedingen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen, waaronder BTW heffingen.
2. Door middel van de offerte en overeenkomst wordt overeengekomen welke tarieven en kosten door opdrachtnemer in rekening zullen worden gebracht.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en kosten, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegen.

Artikel 9 Facturering

1. Betaling dient vooraf plaats te vinden en binnen 28 dagen na verzending van de factuur.
2. Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, en is de opdrachtgever over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand.

3. Alle kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de opdrachtnemer aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,-.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van handelingen of geleverde prestaties van opdrachtnemer, dus ook medewerkers of aangetrokken derden (adviseurs, trainers, coaches en acteurs).
4. Indien opdrachtnemer, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden. De opdrachtgever verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
6. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de overeenkomst sportactiviteiten of daarmee vergelijkbare activiteiten worden ontplooid dienen de deelnemers zelf te beoordelen of zij fysiek tot deelname in staat zijn. Deelname is voor eigen risico van de deelnemer.
7. Bij annulering op grond van dit artikel is opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade.
8. Indien opdrachtnemer wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, is zij niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

Artikel 11 Klachtenregeling

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd. Het doel van de behandeling van klachten is herstel van de verhoudingen tussen de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
2. Een klacht dient schriftelijk aan de opdrachtnemer te worden gericht, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht.
3. De opdrachtnemer neemt binnen twee weken contact op met de opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht volgens de hierboven genoemde klachtenregeling.
4. Klachten die niet naar oordeel van één of meer van de betrokkenen kan worden afgerond, zullen worden voorgelegd aan een uit overeenstemming gekozen NMI Mediator.

Artikel 12 Slotbepaling

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zullen worden voorgelegd aan een uit overeenstemming gekozen en NMI-Mediator. Geschillen welke gebleken niet kunnen worden opgelost d.m.v. Mediation zullen worden voorgelegd aan een op grond van de wet bevoegde rechter.

ETHISCHE GEDRAGSCODE – Bureau L’Esprit

Uitgangspunten

Bureau L’Esprit gaat er van uit dat:

1. de coachee uiteindelijk zelf het beste weet wat goed voor haar/hem is zowel privé - als in het professioneel bestaan, op basis van eigen afwegingen kan beslissen wat zij/hij wél of niet wil. Dientengevolge is de coachee ook zelf verantwoordelijk voor die eigen keuzen en in persoon aanspreekbaar op het eigen gedrag.
2. de coachee en de coach elkaar volkomen gelijkwaardig zijn, in die zin dat beiden unieke en complete mensen zijn, vol mogelijkheden.
3. tijdens coaching de doelen, middelen en keuzen van de coachee prioriteit hebben boven die van de coach.

Verklaring

De coach verklaart zich vrijwillig en volledig te houden aan de volgende gedragscode zoals verwoord in de volgende 4 paragrafen:

1. Respect
2. Integriteit
3. Verantwoordelijkheid
4. Professionaliteit

ad 1 Respect

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. De coach brengt dit tot uitdrukking door onderstaande gedragsregels na te leven:

De beroepscoach:

- 1.1 benadert en behandelt ieder mens als gelijkwaardig. Trekt niemand voor, noch stelt iemand achter. De beroepscoach discrimineert niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuiging, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie ook.
- 1.2 erkent ieders recht om in vrijheid keuzen te maken, zich te ontwikkelen, en de eigen levensloop te bepalen.
- 1.3 laat coachee de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen in eerder genomen beslissingen aan te brengen, rekening houdend met eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging.
- 1.4 komt op voor de belangen van de coachee, maar houdt ook rekening met de belangen van anderen, in de breedste zin des woord, en werkt niet mee aan zaken die schade kunnen berokkenen aan individuen, groepen, organisaties, de maatschappij, of andere zaken die respect verdienen.
- 1.5 houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de coachee (fysiek, emotioneel, intellectueel, sociaal en spiritueel), doet daar nimmer neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.
- 1.6 erkent de bijzondere verantwoordelijkheid die elke beroepscoach draagt inzake het opkomen voor de rechten en menselijke waardigheid van een coachee die zich in en kwetsbare of afhankelijke positie bevindt.
- 1.7 gaat niet alleen respectvol om met mensen - in het bijzonder de coachee- maar ook met hun gedachtegoed, hun bezittingen en hun leefomgeving.

ad 2 Integriteit

Een coach moet niet alleen in staat zijn om in korte tijd een vertrouwensrelatie op te bouwen met een coachee, de beroepscoach moet deze vertrouwensrelatie ook in stand houden. Dat lukt alleen zolang de coachee weet én aanvoelt dat de coach integer is. Maar niet alleen daarom is integriteit één van de

belangrijkste competenties die een coach moet bezitten. De integriteit van iedere coach afzonderlijk is belangrijk voor alle coaches in de beroepsgroep samen, daar de maatschappelijke uitstraling van één oneerlijke, onoprechte of onrechtvaardige coach alle anderen kan schaden.

Een coach toont aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening, de volgende gedragsregels na te leven:

De beroepscoach:

- 2.1 is eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Hij zegt wat zij/hij doet en doet wat zij/hij zegt.
- 2.2 laat zich niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan
- 2.3 gaat vertrouwelijk om met alle informatie over de coachee die direct, indirect of door enige andere bron ontvangen zijn, en vrijwaart de coachee van misbruik en ongeautoriseerd openbaar worden van data.
- 2.4 Hij maakt geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de coachee afhankelijk is van de coach, noch om zichzelf of andere relaties te bevoordelen, noch om de coachee of relaties van de coachee te benadelen.

ad 3 Verantwoordelijkheid

Een beroepscoach neemt door het aangaan van een coachingsrelatie verplichtingen aan die niet alleen een zwaar beroep doen op het eigen verantwoordelijkheidsgevoel, maar die ook repercussies hebben op de maatschappij in het algemeen en alle betrokkenen bij het coachingsproces in het bijzonder. Dat op verantwoorde wijze gecoacht wordt, bewijst een coach door zich aan de volgende gedragsregels te houden:

De beroepscoach:

- 3.1 onderkent de macht die inherent is aan diens positie en beseft dat zij/hij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kan oefenen op de coachee en mogelijk ook op derden. Daarom is de beroepscoach bedachtzaam in het handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.
- 3.2 bevordert het welzijn van de gemeenschap in het algemeen en van participanten in het coachingsproces in het bijzonder, en veroorzaakt géén schade.
- 3.3 kent zowel de beperkingen van het beroep als de grenzen van de eigen persoonlijke competenties en zorgt ervoor geen van beide te overschrijden.
- 3.4 is zich bewust van de eigen persoonlijke waardigheid en heeft inzicht in de invloed daarvan op de uitoefening van het beroep als coach.
- 3.5 aanvaardt waar nodig samenwerking met andere coaches en professionals, bijvoorbeeld indien in teamverband gewerkt moet worden aan grote projecten.
- 3.6 houdt altijd de ontwikkeling en het belang van de gehele persoon van de coachee in gedachten, en zal niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.
- 3.7 maakt de bevrediging van eigen emotionele- en of andere behoeften niet afhankelijk van de relatie met een coachee.
- 3.8 gaat gedurende een coachingsrelatie geen seksuele of andere intieme relatie met een coachee aan.

ad 4 Professionaliteit

Beroepscoaches hebben, zoals het woord al zegt, van coachen hun beroep gemaakt. Voor hen is coachen een vak, een professie. Hun klanten, met name de coachees, maar ook bijvoorbeeld bedrijven die werknemers, managers of leden van de raad van bestuur de mogelijkheid geven zich te laten coachen, verwachten niet alleen dat beroepscoaches hun stiel deskundig en op hoog niveau uitoefenen, zij hebben er zelfs recht op. Een beroepscoach die professioneel te werk gaat, doet dat onder meer door zich aan onderstaande gedragsregels te houden:

De beroepscoach:

- 4.1 houdt eigen privéleven en werk strikt van elkaar gescheiden.
- 4.2 neemt zichzelf regelmatig onder de loep, doet aan zelfreflectie en past intervisie en supervisie toe om na te gaan hoe en in welke richting zij/hij zichzelf als mens én als coach zal ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren.
- 4.3 houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van coaching, onder meer door lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisie bijeenkomsten, en/of het gebruik maken van mogelijkheden van supervisie.
- 4.4 informeert de coachee en/of andere betrokkenen (bijvoorbeeld de betalende instantie) desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties zij/hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt bij coaching. De beroepscoach heeft daartoe een actueel Curriculum Vitae beschikbaar.
- 4.5 maakt onderscheid tussen een coachingsrelatie en andere relatievormen, zoals een vriendschapsrelatie en een zakenrelatie en staat niet toe dat er belangenverstremming optreedt. Bij dreigende vermenging van relaties zal hij óf de coachingsrelatie beëindigen, dan wel de andere relatie opschorten.
- 4.6 is collegiaal richting andere beroepscoaches, en is bereid mee te werken aan voortgaande professionalisering van het beroep en het optimaliseren van het imago.

Vastgesteld door mw. G.J. Kiers, directeur eigenaar van Bureau L'Esprit Maart 2014.