

Algemene voorwaarden

Of zoals wij het liever noemen: goed contracteren

1. Inschrijven en annuleren

1.1 Inschrijven voor opleidingen en trainingen

Wil je deelnemen aan een van onze activiteiten? Dan schrijf je je in via het formulier op onze website. Je ontvangt na het versturen automatisch een bevestiging per e-mail. In ons aanbod staan de data vermeld waarop de activiteiten plaatsvinden.

1.2 Bedenktijd van 14 dagen

Na je inschrijving heb je 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode kun je kosteloos annuleren. Daarna is je inschrijving voor de activiteit definitief. Deze bedenktijd geldt ook als je je als deelnemer persoonlijk inschrijft en je werkgever voor de opleiding betaalt.

1.3 Annuleren na de bedenktijd

Na de bedenktijd rekenen we op je komst. We reserveren een plek voor je, stemmen af met locaties en trainers, en weigeren soms andere deelnemers als de groep vol is. Wil je toch annuleren, dan brengen we tot vier weken voor de startdatum 50% van de kosten in rekening. Bij annulering binnen vier weken voor de startdatum betaal je 100%.

1.4 Bij overmacht zoeken we samen een oplossing

Moet je afzeggen vanwege overmacht, zoals ziekte, een ongeluk of een overlijden in je nabije omgeving? Laat het ons weten. We overleggen graag wat in die situatie een redelijke oplossing is voor beide partijen.

1.5 Een deelnemer vervangen door een andere deelnemer

Heb je als opdrachtgever een groep aangemeld voor een training, leergang of opleiding en moet een deelnemer zich terugtrekken vóór de startdatum? In overleg met ons kun je dan kosteloos een andere deelnemer laten deelnemen, mits die persoon een vergelijkbare opleidingsvraag heeft. Zo blijft de training relevant en waardevol voor iedereen. Deze mogelijkheid geldt alleen tot de eerste dag van het traject. Als de groep eenmaal is gestart is het niet meer mogelijk van deelnemer te wisselen of nieuwe deelnemers te laten instappen.

1.6 Annuleren? Laat het ons schriftelijk weten

Annuleren doe je altijd per e-mail via wil@bureauwilskracht.nl. Je annulering is pas definitief zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd.

2. Contact en vragen

Heb je een vraag over je inschrijving, ons aanbod of de administratieve afhandeling? Mail ons op wil@bureauwilskracht.nl. We zorgen dat je binnen een week een reactie krijgt.

Wil je een gesprek inplannen voor je vragen, ook dat kun je aangeven. Bij de meeste opleidingen en trainingen is een verkennend gesprek of kennismaking onderdeel van het traject. Is dat het geval, dan zie je dat vermeld bij het programma op onze website.

3. Groepsgrootte en hoe we omgaan met wijzigingen

3.1 Minimale groepsgrootte

Voor een leertraject dat echt tot zijn recht komt, is een bepaalde groepsdynamiek nodig. Onze groepsactiviteiten zijn ontworpen vanuit co-creatie en interactie tussen deelnemers. Daarom hanteren we een minimale groepsgrootte, die je bij elke groepsactiviteit op onze website terugvindt.

- Is het aantal inschrijvingen lager dan ons minimumaantal? Dan kunnen wij zonder verdere gevolgen de training annuleren.
- We proberen wel altijd eerst een nieuwe startdatum te plannen, zodat de training toch door kan gaan.
- We informeren je uiterlijk 2 weken vóór de oorspronkelijke startdatum wanneer we de startdatum moeten wijzigen of het traject moeten annuleren.
- Wanneer een traject definitief wordt geannuleerd, vervallen uiteraard je betalingsverplichtingen. Heb je al betaald? Dan krijg je je geld terug.

3.2 Annulering of verplaatsing door ons

Soms gebeurt er iets onverwachts waardoor wij een activiteit of traject moeten verplaatsen of annuleren, bijvoorbeeld door ziekte van een trainer, een locatie die niet meer beschikbaar is of andere omstandigheden.

- We proberen dan altijd een alternatief voor de geplande data aan te bieden.
- Als dat niet mogelijk is, heb je recht op terugbetaling van de dagen die komen te vervallen.
- We zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade die je als opdrachtgever of deelnemer hebt geleden als gevolg van het verplaatsen of niet doorgaan van een activiteit of traject.

- Wat er onder overmacht valt, is ter beoordeling aan ons, maar we zullen er altijd tekst en uitleg over geven.

3.2 Bij overheidsmaatregelen

Wanneer fysieke bijeenkomsten niet mogelijk zijn door overheidsregels (bijvoorbeeld tijdens een lockdown), schakelen we over op online sessies, mits het programma zich daarvoor leent. Zo kunnen we de inhoud en het leerproces zoveel mogelijk laten doorgaan.

4. Incompany- en (maatwerk) begeleidingstrajecten

Voor incompany- en (maatwerk) begeleidingstrajecten trekken we intensief met je op. We starten met een oriëntatiegesprek om goed te begrijpen wat er speelt, waar de wens ligt en hoe we daar samen een mooi ontwikkeltraject van kunnen maken. Op basis daarvan doen we je een voorstel. Pas als jij akkoord bent, gaan we over tot voorbereiding en uitvoering.

4.1 Na akkoord toch annuleren

Als je akkoord geeft op ons voorstel en offerte, beschouwen we dat als definitieve opdracht. Er is in deze gevallen geen bedenktijd van toepassing.

Besluit je na akkoord toch te annuleren, dan brengen we als volgt een percentage van de afgesproken prijs in rekening:

- a. binnen twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst, 100% van het offertebedrag.
- b. binnen 2 tot 4 weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst, 50% van het offertebedrag
- c. eerder dan vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst, de aantoonbaar gemaakte kosten, waaronder de door ons bestede tijd tot dan toe aan afstemmen en organiseren plus de eventuele niet annuleerbare verplichtingen die we zijn aangegaan (bijvoorbeeld een locatieboeking, catering, inhuur van co- of gasttrainer)

Is het traject eenmaal begonnen dan is annuleren niet meer mogelijk en blijft het volledige offertebedrag verschuldigd.

4.2 Wil je als opdrachtgever de planning wijzigen? Dat kan – binnen duidelijke kaders

Soms verandert er iets aan de kant van de opdrachtgever en moet de planning meebewegen. Als dat gebeurt, hanteren we een paar heldere richtlijnen:

- a. voor een wijziging in de planning rekenen we altijd opnieuw 10% projectkosten op het offertebedrag voor het opnieuw afstemmen, herplannen en het eventueel

aanpassen van boekingen en afspraken met locatie(s), catering en eventuele co- / gasttrainers.

- b. alle niet meer te annuleren of te verplaatsen verplichtingen die we voor het traject op de oorspronkelijke data zijn aangegaan (bijvoorbeeld een locatieboeking, catering, inhuur van een co- of gast-trainer) worden bij een wijziging in de planning voor 100% in rekening gebracht.

4.3 Betaling

Voor incompany- en (maatwerk) begeleidingstrajecten factureren we 100% van het afgesproken bedrag na akkoord op de offerte. De betalingstermijn is standaard 30 dagen.

4.4 Meerwerk

Komen er tijdens het traject wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever, dan stemmen we het meerwerk af en factureren dit als een aanvullende opdracht.

4.5 Geldigheid offertes

Offertes die je van ons ontvangt, zijn 30 dagen geldig vanaf de datum waarop ze zijn uitgebracht.

4.6 Reis- en verblijfkosten

Onze offertes zijn exclusief reis- en verblijfkosten. Voor reizen van en naar een locatie rekenen we € 0,45 per kilometer per trainer (excl. btw). Als er verblijfskosten nodig zijn, nemen we deze apart op in de offerte.

4.7 Projectmanagementkosten

Bij incompany- en (maatwerk) begeleidingstrajecten brengen we 10% projectmanagementkosten in rekening over het offertebedrag. Deze kosten zijn bedoeld voor afstemming, planning en administratieve verwerking.

5. Betalen doe je vooraf

5.1. Facturatie en betalingstermijnen

Voor deelname aan een activiteit ontvang je van ons vooraf een factuur. Deze sturen we naar het factuuradres dat je bij inschrijving hebt opgegeven. Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling. De betalingstermijn vind je op de factuur.

5.2 Strippenkaarten en gespreksbundels

Strippenkaarten en bundels van twee- of driezitsgesprekken (als onderdeel van een persoonlijk traject, intervisie of sparring) worden volledig vooraf gefactureerd op het moment van afname.

6. Verantwoordelijkheid, vertrouwen en samenwerking

6.1 We doen het samen, ieder vanuit eigen rol

Wij zetten ons in om onze trainingen, leergangen en sessies te verzorgen met aandacht, deskundigheid en in een veilige leeromgeving. Jij volgt het programma vanuit je eigen verantwoordelijkheid en volwassenheid. We vragen je om onze aanwijzingen te volgen en je eigen grenzen en keuzes serieus te nemen.

We kunnen en willen geen resultaten garanderen. Wij doen ons best, jij doet dat ook. Dat is voor ons de basis van de samenwerking.

6.2 Je blijft verantwoordelijk voor jezelf

We gaan ervan uit dat jij altijd zelf zorgt voor je fysieke en mentale veiligheid. Natuurlijk creëren we een veilige en respectvolle leeromgeving, maar jij blijft verantwoordelijk voor wat je wel of niet doet tijdens de training of opleiding.

6.3 Onze opleidingen en begeleiding zijn geen vorm van therapie

Onze trajecten gaan over verandering en vernieuwing en zijn soms diepgaand. Dan kan je jezelf tegenkomen, doorgaans is dat waardevol voor het leerproces waarvoor je bij ons bent ingestapt. Toch willen we duidelijk zijn: onze programma's zijn geen therapie of vervanging voor medische zorg. Als het nodig is, adviseren we je de zorg van een therapeut of andere zorgprofessional in te schakelen.

6.4 Schade aan spullen of persoonlijke eigendommen

Een ongeluk zit in een klein hoekje – je kent het wel. Maar als er schade ontstaat aan je spullen, dan kunnen wij daar niet aansprakelijk voor worden gesteld. Dat geldt ook voor indirecte schade of vervolgschade. Tenzij we iets hebben gedaan met opzet of grove nalatigheid – dan nemen we uiteraard onze verantwoordelijkheid.

6.5 Samenwerking met andere experts

Soms schakelen we bij een programma andere professionals in, bijvoorbeeld een co-trainer of gastdocent met specifieke expertise. We doen dit als we het voor het programma belangrijk vinden. Als iemand anders (mede) een onderdeel verzorgt in onze activiteit, dan zullen we dat zoveel mogelijk vooraf met jou communiceren of op onze website vermelden. Door ons ingeschakelde professionals werken vanuit onze algemene voorwaarden.

6.6 Wat we delen is vertrouwelijk

We creëren een leeromgeving waarin je je veilig voelt om open te zijn. Daar hoort bij dat we zorgvuldig omgaan met wat er gedeeld wordt – door jou, door anderen, en door ons. Alles wat in een activiteit besproken wordt, behandelen we als vertrouwelijk.

Dat geldt niet alleen voor ons als begeleiders, maar ook voor de groep. In onze activiteiten maken we hierover altijd samen afspraken. We spreken af dat je persoonlijke verhalen, inzichten of kwetsbaarheden van anderen niet buiten de groep deelt op een manier die herleidbaar is naar een persoon of organisatie.

Natuurlijk mag je wél praten over je eigen ervaringen en wat je geleerd hebt – zolang je de privacy van anderen respecteert.

Zo zorgen we er samen voor dat iedereen zich veilig voelt om zich echt te laten zien.

6.7 Laat iets te ontdekken over

Onze programma's kennen een bewust ontwerp en bevatten een paar verrassingselementen. Juist daarin zit vaak een belangrijk deel van het leereffect.

Ben je enthousiast en wil je ons aanraden aan anderen (heel fijn!), vertel dan vooral wat het jou heeft opgeleverd, maar laat de inhoudelijke verrassingen liever achterwege. Zo geef je de volgende deelnemer de kans om een eigen ervaring op te doen. Alvast bedankt dat je hier om denkt.

7. Studiemateriaal en co-creatie

7.1 Ieders inbreng verrijkt het geheel

Onze programma's zijn ontworpen op basis van co-creatie. Dat betekent dat jij leert van anderen, anderen van jou, en wij weer van jullie allemaal. Zo verrijkt ieders inbreng het geheel. Wat we onderweg tegenkomen aan inzichten, ervaringen en werkvormen, nemen we – waar passend – mee om onze programma's nog sterker te maken. Natuurlijk doen we dat zorgvuldig, zonder persoonlijke of vertrouwelijke informatie te delen.

7.2 Delen mag, vermeld de bron

Veel van het lesmateriaal dat je bij ons gebruikt, hebben we zelf ontwikkeld. Daar zit tijd, aandacht en kennis in, en daar rust auteursrecht op. Je mag het materiaal gebruiken voor je eigen leerproces, en je mag het gerust delen met collega's of anderen, zolang je onze naam er netjes bij vermeldt.

7.3 Foto, film- en geluidsopnames

Wil je foto's, film- of geluidsopnames maken van onze bijeenkomsten? Stem het vooraf even met ons af. Andersom zullen wij ook met jou afstemmen of en wanneer we beeld- en filmmateriaal delen dat we maakten tijdens ons werk met jou.

8. Als je niet tevreden bent

8.1 Zeg het ons

We doen ons uiterste best om onze programma's, trainingen en leergangen zorgvuldig en professioneel te verzorgen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Geef dat dan vooral op tijd aan, het liefst meteen. We gaan graag met je in gesprek om samen een oplossing te vinden.

8.2 Klacht indienen

Heb je een klacht die je officieel wilt indienen? Dan kan dat via e-mail: **wil@bureauwilskracht.nl**. Omschrijf duidelijk:

- waar je bezwaar tegen maakt,
- waarom je daar bezwaar tegen maakt,
- en wat je van ons verwacht dat we eraan doen.

Je krijgt binnen twee weken bericht dat we je klacht hebben ontvangen en in behandeling nemen. We behandelen je klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. Binnen vier weken krijg je van ons een inhoudelijke reactie. Lukt dat niet, bijvoorbeeld omdat we extra tijd nodig hebben voor onderzoek, dan laten we je dat weten – inclusief een nieuwe termijn waarop je uitsluitsel kunt verwachten.

We registreren je klacht en hoe we die hebben afgehandeld. Deze gegevens bewaren we twee jaar.

9. Tot slot, over onze samenwerking

De co-creatie waar in deze algemene voorwaarden zo vaak over wordt gesproken, betreft de samenwerking tussen Wil Hamminga en Nelleke de Jong en de respectievelijke bedrijven Bureau Wilskracht en De Schone Was. Deze algemene voorwaarden zijn op beide bedrijven van toepassing, evenals op VOF Waskracht die voor de samenwerking is opgericht.

Facturatie van trajecten die we in co-creatie doen vindt altijd plaats via **VOF Waskracht**.

Deze voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op *16 juni 2025*.

Bureau Wilskracht

KvK 75141027

BTW NL001398394B83

De Schone Was

KvK-nummer 71283714

BTW NL002099592B24

VOF Waskracht

KvK-nummer 95 91 90 58

BTW NL867387117B01