

# Algemene voorwaarden

## schooljaar 2016/2017



**PEP coach**

**Coaching, begeleiding en advies in het onderwijs**

Website: [www.pepcoachsusan.nl](http://www.pepcoachsusan.nl)

E-mail: [info@pepcoachsusan.nl](mailto:info@pepcoachsusan.nl)

Telefoon: 06-12713919

---

*Dit document hoeft niet ondertekend te worden mits de klant het aanmeldformulier heeft ondertekend en aangeeft akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.*

---

## 1. Definities

- **PEP coach** is een eenmanszaak die wordt gedreven voor rekening van Susan Pepping, geboren op 23-08-1989 te Borger en wonende te Utrecht.  
De onderneming houdt zich bezig met het coachen, begeleiden, adviseren en trainen van jongeren en volwassenen binnen- en naar een onderwijs- of arbeidssituatie.
- **Jongere** is degene die de dienst aanneemt en coaching, begeleiding, advies en/of training ontvangt. Het betreft ondersteuning en begeleiding in het succesvol doorlopen van de studie, het geven van adviezen in de richting van studie- en/of arbeidsmogelijkheden en/of -alternatieven en training in de beheersing van vaardigheden en competenties.
- **Klant** is de persoon die de overeenkomst met PEP coach aan gaat. De overeenkomst wordt aangegaan nadat er een kennismakingsgesprek heeft plaatsgevonden en op het moment dat de klant het aanmeldformulier heeft ondertekend en aangeeft akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.  
In geval van minderjarigheid van de jongere, zijn de ouders of verzorgers van de jongere de klant. Indien de jongere meerderjarig is, zijn "klant" en "jongere" dezelfde persoon.  
In het geval van een onderwijsinstelling en/of professional die PEP coach in wil huren voor het geven van training en/of workshopbegeleiding en/of advies, is de opdrachtgever binnen de onderwijsinstelling de klant.
- **Betrokken professionals** zijn samenwerkingspartners in de onderwijs- of arbeidssituatie die direct of indirect betrokken zijn bij het coachingstraject met de jongere. Hierbij kan gedacht worden aan de mentor van de jongere.
- **Coachingstraject** is de verzamelnaam voor alle diensten die een klant bij PEP coach af kan nemen. Het betreft hier coaching, begeleiding, advies en training. Tevens betreft het diensten die PEP coach kan leveren op het gebied van workshopbegeleiding, het geven van trainingen, het adviseren rondom handelingsverlegenheid in de leerlingbegeleiding en op het gebied van les geven.

## 2. Algemeen

- Bij het aanmelden voor coaching, begeleiding, advies en training, gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.
- Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten die PEP coach aan de klant levert.  
In het geval dat de klant een (opdrachtgever binnen een) onderwijsinstelling of professional is, gelden dezelfde algemene voorwaarden. Het betreft op dat moment het geven van trainingen, workshops of het geven van advies m.b.t. de leerlingbegeleiding.
- Eventuele afwijkingen in deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- PEP coach is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een wijziging zal minimaal 30 dagen voordat deze in werking treedt, schriftelijk of per e-mail kenbaar worden gemaakt aan de klant.
- Overeenkomsten met PEP coach worden beheerst door Nederlands recht. Mochten er geschillen voortkomen, dan zullen partijen in eerste instantie onderling overleggen alvorens eventueel derden in te schakelen.

### **3. Privacy en omgang met gegevens**

- PEP coach zal de privacywetgeving zorgvuldig in acht nemen. Relevante persoonsgegevens en aantekeningen zijn alleen toegankelijk voor Susan Pepping. Het gaat hierbij om gegevens die noodzakelijk zijn om tot een goede samenwerking te komen, zoals een emailadres en telefoonnummer en afspraken die zijn gemaakt vastgelegd in zogeheten journaals. Persoonsgegevens zullen nooit zonder overleg aan derden worden verstrekt.
- Bij het stopzetten van de begeleiding zullen de persoonsgegevens en journaals uit de database worden verwijderd.
- De klant verplicht zichzelf tot het verstrekken en eventueel tijdig wijzigen van zijn of haar contactgegevens. Dit kan eenvoudig via de e-mail. Van de klant wordt verwacht dat hij/ zij de actuele informatie betreffende de onderwijs en/of arbeidssituatie volledig en juist doorgeeft. In geval van twijfel kan PEP coach de informatie via ouders en/of de betrokken professionals controleren.
- De door de klant vertelde feiten aan PEP coach zullen indien de jongere dit wenst, niet toegankelijk zijn voor ouders en betrokken professionals in de onderwijs en/of arbeidssituatie, tenzij PEP coach dit noodzakelijk acht voor de fysieke of psychische toestand van de klant en/of andere betrokkenen. Indien dit van toepassing is, informeert PEP coach de klant hierover.
- Alle door PEP coach verstrekte materialen en aantekeningen blijven eigendom van PEP coach. Vermenigvuldiging of verspreiding ervan is alleen toegestaan wanneer uitdrukkelijk de naam van PEP coach wordt vermeld en onder voorwaarde dat de verspreiding geen enkel commercieel belang dient.

### **4. Beperking van aansprakelijkheid**

- Na aanmelding zal PEP coach haar uiterste best doen om zo snel mogelijk de coaching, begeleiding, advies of training in gang te zetten.
- PEP coach kan nooit de garantie geven dat de coaching, begeleiding advies of training het gewenste resultaat oplevert. PEP coach verplicht zich tot alle redelijkerwijs mogelijke inzet binnen het afgenomen coachingstraject. PEP coach biedt echter geen garantie voor de te behalen resultaten en is geenszins aansprakelijk voor tegenvallende resultaten.
- PEP coach is niet aansprakelijk voor vermissing van eigendommen tijdens het volgen van coachingstraject.

### **5. Afspraken maken, verschuiven en annuleren**

- Het maken van afspraken gebeurt geheel in overleg met Susan Pepping. Zij neemt het initiatief om de eerste afspraak tot stand te laten komen.
- Aan het einde van de afspraak wordt een afspraak gemaakt voor de volgende keer. Na overleg tussen de klant en Susan Pepping kan ook worden besloten om de volgende afspraak via e-mail, Skype, telefoon of WhatsApp/ SMS plaats te laten vinden.
- Bij verhindering is de klant verplicht dit te melden bij PEP coach. Er wordt dan zo snel mogelijk een andere afspraak gemaakt. Het afzeggen of verzetten van een afspraak dient minimaal 24 uur voor aanvang te gebeuren. Bij niet of te laat afzeggen, wordt de afgesproken tijd volledig in rekening gebracht, tenzij dit naar oordeel van PEP coach onredelijk is. Als een afspraak van de kant van de PEP coach wordt afgezegd, wordt er niets in rekening gebracht.
- In geval van verschil van mening omtrent de juistheid van afspraken, geldt de administratie van PEP coach als beslissend.

- PEP coach gaat uit van een afspraak van één uur. In overleg kan hiervan afgeweken worden. Een afspraak duurt minimaal 30 minuten.
- Bij (langdurige) ziekte van de Susan Pepping, zal PEP coach proberen om een vervangende coach te vinden. PEP coach kan echter geen garantie bieden dat dit in alle gevallen zal lukken.

## **6. Gedragsnormen**

- PEP coach verwacht dat de klant zich voldoende inzet en zich ten tijde van het coachingstraject normaal gedraagt. PEP coach kan in overleg met de ouders en/of de betrokken professionals besluiten om de coaching stop te zetten als de klant afspraken niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat een effectieve begeleiding hierdoor ernstig wordt bemoeilijkt. Er zal dan altijd contact opgenomen worden met de wettelijke klant als de jongere 18 jaar of jonger is.
- Van Susan Pepping mag verwacht worden dat zij zich maximaal inzet om tot een gewenst resultaat te komen en zich normaal gedraagt.

## **7. Starten, stopzetten en wijzigen van het coachingstraject**

- Een klant kan zich op ieder gewenst moment van het schooljaar aanmelden. Het coachingstraject wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, welke in een overeenkomst wordt vastgelegd. Er wordt een minimum van vijf afspraken gehanteerd.
- PEP coach behoudt zich het recht voor om klanten te weigeren. Een weigering zal altijd beargumenteerd worden.
- Een klant heeft ten allen tijde het recht om de coaching stop te zetten. Eventuele reeds aan PEP coach verschuldigde vergoedingen blijven dan verschuldigd.

## **8. Klachtenprocedure**

- Eventuele klachten over PEP coach, de inhoud en/of de vorm van de coaching, verzoek ik u te melden via e-mailadres: [info@pepcoachsusan.nl](mailto:info@pepcoachsusan.nl). PEP coach neemt een klacht binnen 14 dagen in behandeling en zal de klant altijd schriftelijk (post en e-mail) berichten.

## **9. Tarieven**

- Klanten worden voorafgaand aan het coachingstraject op de hoogte gebracht van de tarieven.
- Op de tarieven is geen BTW van toepassing i.v.m. vrijstelling onderwijsdiensten. Tenzij het coachingstraject geen onderwijsdoel bevat.
- PEP coach is gerechtigd de tarieven te wijzigingen en zal haar klanten hier minimaal een maand van tevoren per e-mail van op de hoogte brengen.
- Er wordt door PEP coach bijgehouden hoeveel uren coaching zijn afgenomen. Hier kan men echter geen rechten aan ontlenen.
- Als een coachingstraject door meerdere klanten wordt bijgewoond, zal dit niet tot een verlaging van het tarief per klant leiden.
- Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht. Als Susan Pepping in totaal meer dan 10 kilometer moet reizen, wordt € 0,20 per kilometer in rekening gebracht, ongeacht de wijze van vervoer. Er wordt altijd vooraf met de klant overlegd over het in rekening brengen van reiskosten.

- PEP coach behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen extra kosten in rekening te brengen. Te denken valt aan kopieerkosten, telefoonkosten en overige kosten die PEP coach moet maken om een effectieve begeleiding te kunnen waarborgen. Hierover wordt altijd vooraf overlegd met de klant.

## **10. Betaling**

- Er wordt door PEP coach maandelijks gefactureerd.
- De klant maakt het bedrag over middels een overboeking. Contant betalen is niet mogelijk.
- Men ontvangt de factuur per e-mail. Indien men de factuur per post wenst te ontvangen, zitten hieraan administratiekosten verbonden.
- Er geldt een betalingstermijn van één maand. Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt er per e-mail een betalingsherinnering verstuurd. Indien dan na 14 dagen nog niet is betaald, wordt een tweede herinnering gestuurd, ditmaal per post. De coaching wordt dan stopgezet, totdat de betaling is voldaan.

In verband met extra administratiekosten, wordt het factuurbedrag met 10% verhoogd met een minimum van € 5,00.

Als laatste verstuurt PEP coach (opnieuw na 14 dagen) een derde herinnering. Het factuurbedrag wordt dan nogmaals met 10% verhoogd met een minimum van € 5,00.

Mocht daar binnen 7 dagen niet op gereageerd worden, dan wordt de incasso uit handen gegeven. De wettelijke rente en incassokosten komen dan geheel voor rekening van de klant.

- Bezwaren tegen de in rekening gebrachte bedragen, dienen binnen 14 dagen na factuurdatum aan PEP coach kenbaar te worden gemaakt.
- Betalen in termijnen is mogelijk. De klant dient hiervoor contact op te nemen met PEP coach.

Susan Pepping  
PEP coach  
Juli 2016