

Zuiderhoudt Training & Begeleiding

Van der Helstlaan 10

3723 EW, Bilthoven

Hierna te noemen 'ZT&B'

Artikel 1 Definities

- 1) Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, met wie een overeenkomst met betrekking tot deelname aan een training is gesloten.
- 2) Deelnemer: de natuurlijke persoon die feitelijk, eventueel namens de opdrachtgever, aan de training deelneemt.
- 3) Training: training, cursus, workshop, opleiding, coaching, intervisiesessie, lezing of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen en/of vergroten van kennis en/of vaardigheden.
- 4) Open Training: training met meerdere deelnemers uit verschillende organisaties op een door ZT&B aan te wijzen locatie.
- 5) Maatwerk training: Training met meerdere deelnemers uit dezelfde organisatie, aangepast aan de vraag en behoefte van de betreffende organisatie.
- 6) Offerte: een maatwerk schrijven door ZT&B waarin de training wordt omschreven, de bijbehorende trainingsdata en -locatie worden bevestigd en de daarvoor verschuldigde kosten worden vermeld.
- 7) Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 1) De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke van ZT&B, ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke.
- 2) Wijzigingen van of aanvullingen op de voorwaarden dienen door de opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.
- 3) Het accepteren van een offerte, impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
- 4) Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden.

Artikel 3. Inschrijving en bevestiging Open Training

- 1) Naar aanleiding van een mail van de opdrachtgever stuurt ZT&B een mail aan de opdrachtgever met daarin opgenomen:
 - a) een intakeformulier met leer/ontwikkelwensen voor de training
 - b) een omschrijving en kostprijs van de cursusinhoud
 - c) deze algemene voorwaarden
- 2) De opdrachtgever stuurt vervolgens een ondertekend intakeformulier aan ZT&B toe.
- 3) Incidenteel vindt een telefonisch intakegesprek met de deelnemer plaats.
- 4) ZT&B kan naar eigen goeddunken een deelnemer weigeren naar aanleiding van het intakeformulier of -gesprek.
- 5) Wanneer ZT&B de deelnemer heeft toegelaten, stuurt ZT&B aan de opdrachtgever de factuur toe.

Wanneer deze factuur is voldaan aan ZT&B is de overeenkomst tot stand gekomen.
Facturen zijn derhalve bij vooruitbetaling verschuldigd.

Artikel 4. Maatwerk training

- 1) Ter zake een Maatwerk training zal opdrachtgever een offerte aanvragen bij ZT&B. Na aanvraag van een offerte wordt in overleg tussen ZT&B en opdrachtgever een termijn bepaald waarbinnen de offerte aan opdrachtgever verzonden wordt.
- 2) Na overleg met de opdrachtgever, zal ZT&B een offerte schrijven en deze met de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever verzenden. De inhoud van de maatwerk training wordt bepaald door het gesprek aan de hand van leerwensen, en vermeld in de offerte.
- 3) In de offerte wordt, naast de prijs, het maximaal aantal deelnemers, de trainingsdatum/data en -locatie vermeld.
- 4) Bij akkoord van de offerte door de opdrachtgever, te bevestigen per e-mail, wordt de definitieve, meer specifieke trainingsopzet met toebehoren gemaakt en worden specifieke afspraken gemaakt over benodigde faciliteiten.
- 5) ZT&B heeft het recht om een maximum te stellen aan het aantal deelnemers dat aan de training kan deelnemen.
- 6) ZT&B is gerechtigd reistijd en reiskosten in rekening te brengen.
- 7) Een offerte is 30 dagen geldig.
- 8) Na acceptatie van de offerte door opdrachtgever is ZT&B gemachtigd de factuur te verzenden. Deze factuur is bij vooruitbetaling verschuldigd.

Artikel 5. Uitvoering van Training door ZT&B in samenwerkingsverband

- 1) Beloning en betaling geschiedt aan de hand van vastgelegde samenwerkingsafspraken, waarin ook de te leveren inhoud van de dienst(en) zijn opgenomen. Deze samenwerkingsafspraken worden waar wenselijk, eens per jaar bijgesteld.
- 2) De afspraken voor samenwerking, intellectueel eigendom, beloning en betaling dienen per e-mail te worden bevestigd of vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.
- 3) Bij voldoende inschrijvingen voor een of meerdere cursussen per jaar via de opdrachtgever worden bij doorgang van de cursus, na overleg tussen opdrachtgever en ZT&B, de specifieke afspraken over de benodigde faciliteiten, locatie als ook de communicatie met de deelnemers e.d. per cursus volgens afspraak ten uitvoer gebracht door de externe opdrachtgever en ZT&B.
- 4) Na afronding van een cursusdag of gehele cursus stuurt ZT&B een (deel)factuur aan de opdrachtgever van het samenwerkingsverband.

Artikel 6. Uitvoering overeenkomst

- 1) De overeenkomst tussen de opdrachtgever en ZT&B wordt gevormd door de voor akkoord bevestigde offerte, waarbij opdrachtgever zonder aanvullend schrijven automatisch ook akkoord is met deze algemene voorwaarden en eventuele aanvullende schriftelijke afspraken, welke gezamenlijk de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van partijen bevatten en in de plaats treden van alle voorafgaande schriftelijke en mondelinge voorstellen, mededelingen en eventuele correspondentie.
- 2) Opdrachtgever is gehouden ZT&B onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan ZT&B verstrekte gegevens en informatie.
- 3) De opdrachtgever aanvaardt dat de kosten van de opdracht wijzigen, als partijen tussentijds overeenkomen de inhoud, aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende werkzaamheden te wijzigen.

- 4) Indien de tussentijdse wijzigingen het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt zal ZT&B dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- 5) ZT&B zal bij de uitvoering van de overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. De opdracht houdt géén resultaatsverbintenis in, maar een inspanningsverbintenis.
- 6) Indien de werkzaamheden dienen plaats te vinden op locatie van de opdrachtgever krijgt ZT&B op de afgesproken tijden toegang tot de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht.

Artikel 7. Betaling

- 1) Betaling door de opdrachtgever dient integraal te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder enig recht op korting of verrekening, door middel van storting op NL55ABNA 0488 9983 95 t.n.v. Mw. L.L. Zuijderhoudt.
- 2) Indien de offerte als bedoeld in artikel 4 een trainingstraject over een periode langer dan vier weken omvat, is ZT&B gerechtigd om deelfacturen te verzenden.
- 3) Na akkoord van de opdrachtgever op een offerte van ZT&B, is ZT&B gerechtigd om 50% van het overeengekomen totaalbedrag voorafgaand aan de training te factureren. De resterende 50% wordt na afloop van de training in rekening gebracht.
- 4) Indien de opdrachtgever niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is.
- 5) Indien de opdrachtgever niet, dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor ZT&B voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, zoals de kosten van sommatie, incasso, raadsman/advocaat. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 250,- exclusief BTW. Wanneer de opdrachtgever een consument is, zijn de wettelijke tarieven verschuldigd.
- 6) Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan, vinden binnen 14 dagen plaats.

Artikel 8. Annulering of verplaatsing van Maatwerk Training (in school/opleiding) door de opdrachtgever

- 1) Annulering of verplaatsing van een training kan uitsluitend schriftelijk worden doorgegeven. U ontvangt van ZT&B altijd een bevestiging, zodat u zeker weet dat uw bericht is aangekomen.
- 2) We begrijpen dat planningen soms veranderen en denken graag met u mee. Daarom hanteren wij de volgende voorwaarden bij annulering of verplaatsing:
 - a. **Tot 6 weken vóór de eerste trainingsdag:** kosteloos.
 - b. **Tussen 6 en 3 weken vóór de eerste trainingsdag:** 25% van het totaalbedrag wordt berekend.
 - c. **Tussen 3 en 1 week vóór de eerste trainingsdag:** 50% van het totaalbedrag wordt berekend.
 - d. **Binnen 1 week vóór de eerste trainingsdag:** het volledige bedrag wordt berekend.
- 3) Wanneer er een meerprijs per deelnemer is afgesproken en een deelnemer (bijvoorbeeld door ziekte) één of meerdere dagdelen niet kan bijwonen, vindt er geen restitutie plaats.
Vaak kunt u wel een collega als vervanger laten deelnemen (bij niet-cumulatieve kennis, in overleg). Zo blijft de plek benut en haalt u toch het maximale uit de training.
- 4) Heeft u vragen of wilt u overleggen over een wijziging? Neem gerust contact met ons op. We kijken altijd samen naar de best mogelijke oplossing.

Artikel 9. Annulering Training door de opdrachtgever (Landelijke vereniging, stichting, beroepsorganisatie)

- 1) Annulering van de gehele Training zonder kosten is mogelijk tot vier (4) weken voor de geplande eerste Trainingsdag.

- 2) We begrijpen dat inschrijvingen soms achterblijven en denken graag met u mee. Daarom hanteren wij de volgende voorwaarden bij annulering of verplaatsing:
 - a. **Tot 6 weken vóór de eerste trainingsdag:** kosteloos.
 - b. **Tussen 6 en 3 weken vóór de eerste trainingsdag:** 25% van het totaalbedrag wordt berekend.
 - c. **Tussen 3 en 1 week vóór de eerste trainingsdag:** 50% van het totaalbedrag wordt berekend.
 - d. **Binnen 1 week vóór de eerste trainingsdag:** het volledige bedrag wordt berekend.
- 3) Wanneer een deelnemer (een deel van) de Training niet heeft bijgewoond dan worden geen gelden gerestitueerd.
- 4) (Slechts) bij geplande nieuwe Trainingen in het verschiet en na overleg, kan een door overmacht gemist dagdeel worden ingehaald.
- 5) Er is voor particulieren altijd een bedenktijd van veertien (14) dagen vanaf het moment van inschrijving waarbinnen kosteloos geannuleerd kan worden. Onder het moment van inschrijving wordt verstaan de datum van ondertekening op het inschrijfformulier.

Artikel 10. Annulering Training door ZT&B

- 1) In alle gevallen behoudt ZT&B zich het recht voor de Training te annuleren tot uiterlijk drie (3) dagen voor de eerste Trainingsdag zonder daarbij schadeplichtig te zijn. De opdrachtgevers worden hieromtrent onverwijld op de hoogte gesteld.
- 2) ZT&B zal bij annulering het door de opdrachtgever betaalde trainingsgeld restitueren. Indien mogelijk biedt ZT&B de opdrachtgever indien mogelijk een alternatief aan. Indien de opdrachtgever hiervan gebruik maakt, blijft de overeenkomst gehandhaafd.
- 3) ZT&B heeft het recht een dagdeel van de Training te verplaatsen naar een andere, in overleg met opdrachtgever nieuw te bepalen trainingsdatum of eerder overeengekomen reservedatum. Bij verplaatsing worden geen gelden gerestitueerd.

Artikel 11. Verhinderen van de deelnemer

- 1) Indien een deelnemer verhinderd is deel te nemen aan de training, is vaak (bij niet-cumulatieve kennis, in overleg) vervanging door een andere deelnemer / collega mogelijk. Voor deze vervanging is de opdrachtgever geen extra kosten verschuldigd. Zo blijft de plek benut en haalt u toch het maximale uit de training.

Artikel 12. Overmacht

- 1) ZT&B is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.
- 2) Onder overmacht wordt verstaan elke oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor risico van ZT&B behoort te komen.
- 3) Ziekte bij ZT&B, vertraging bij of wanprestatie door toeleveranciers, brand, storingen in het internet, energiestoringen, storingen in e-mailverkeer en storingen of wijzigingen in technologie, vervoersmoeilijkheden, niet (volledige) beschikbaarheid van personeel gelden uitdrukkelijk als overmacht.
- 4) ZT&B behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In geen geval is ZT&B gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.
- 5) Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door ZT&B niet mogelijk is langer duurt dan 3 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 6) Indien ZT&B bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

- 1) De aansprakelijkheid van ZT&B is in alle gevallen beperkt tot het bedrag van de door zijn verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door zijn verzekering wordt gedekt.
- 2) Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag.
- 3) ZT&B is niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een training van ZT&B.
- 4) Bovenstaande beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of aan opzet

grenzende bewuste roekeloosheid van ZT&B.

- 5) ZT&B is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ZT&B is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 6) ZT&B is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie.
- 7) ZT&B is niet aansprakelijk voor vermissing of diefstal door derden van de persoonlijke eigendommen van de deelnemer(s).
- 8) Opdrachtgever vrijwaart ZT&B tegen aanspraken van derden die op enigerlei wijze samenhangen met deze overeenkomst.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

- 1) Alle rechten van intellectueel eigendom die rusten op of verbonden zijn met de trainingen en op alle in verband daarmee door of namens ZT&B uitgegeven of de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde (gebruikten en/of getoonde) teksten, verstrekte documentatie, informatie, ideeën, ontwerpen, materialen, werkvormen, adviezen alsmede de website van ZT&B berusten bij ZT&B. Het is opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan deze teksten, documentatie, leermiddelen, informatie etc. te verveelvoudigen, openbaar te maken, van naam te wijzigen, uit verband te halen, ter gebruik of ter beschikking te stellen aan derden en/of voor onderwijsdoelstellingen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZT&B.
- 2) Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten of andere rechten van intellectueel eigendom uit de teksten, documentatie etc. te verwijderen of te wijzigen.
- 3) ZT&B mag de geleverde documentatie, teksten etc. en ander geleverd werk gebruiken ten behoeve van haar eigen publiciteit of promotie.

Artikel 15. Vervanging trainer of docent

- 1) ZT&B is te allen tijde gerechtigd een andere docent of trainer in te zetten, door haar met de uitvoering van de trainingsovereenkomst belast.
- 2) Artikel 7: 404 BW en artikel 7:409 lid 2 BW worden hierbij nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 16. Klachten

- 1) Klachten dienen door de opdrachtgever of de deelnemer (hierna te noemen 'klager'), direct, nog binnen de looptijd van de opleiding, schriftelijk te worden gemeld aan:
Zuijderhoudt Training en Begeleiding, t.a.v. Mw. L. Zuijderhoudt, Van der Helstlaan 10,
3723 EW, Bilthoven.
- 2) Alleen klachten van de opdrachtgever of de klager zullen in behandeling worden genomen. Derden kunnen zich niet bij ZT&B beklagen.
- 3) Klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld en zullen, voor de duur van 12 maanden, worden geregistreerd door ZT&B.
- 4) De klacht, (welke als aanhef zal hebben 'klacht') omvat de volgende punten:
 - a) de aard van de klacht en op welk onderdeel (begeleiding, training, lesmateriaal etc.) de klacht betrekking heeft;
 - b) de gegevens van de klager en het mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - c) als de klager zich laat vertegenwoordigen door een derde dan bevat de klacht ook een daartoe ondertekende machtiging van de klager.
- 5) Maximaal vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door ZT&B, ontvangt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
- 6) Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, komt ZT&B met een voorstel van afhandeling van de

klacht.

- 7) Wanneer ZT&B langere tijd nodig heeft om onderzoek te doen dan wordt de deelnemer hiervan binnen tien dagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. ZT&B zal hierbij een toelichting geven op het uitstel en daarnaast aangeven binnen welke termijn de klager een inhoudelijke reactie mag verwachten.
- 8) Is opdrachtgever of deelnemer het niet eens met ons voorstel van afhandeling, dan kunt u in beroep gaan bij de onafhankelijke derde, te weten mediator Mw. Annet Eggink, gevestigd op de Van der Muelenstraat 3, 3971 EA te Driebergen-Rijsenburg, website: www.annetegginkmediation.nl, telefoon: 06-20857051.
- 9) De mediator moet uiterlijk binnen één jaar na het indienen van de eerste klacht bij ZT&B zijn ingeschakeld.
- 10) De verdeling van de kosten van deze mediator wordt bepaald door de mediator tijdens het mediationtraject.
- 11) De uitspraak van de mediator is voor ZT&B bindend binnen de grenzen zoals genoemd onder punt 12 van dit artikel.
- 12) Als de klager de klachttermijn(en) genoemd in dit artikel heeft overschreden, kan ZT&B besluiten de klacht niet meer in behandeling te nemen. De klager kan het geschil dan nog wel aan de rechter voorleggen.
- 13) Indien de klager reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling wel bestaan.
- 14) Indien een klacht gegrond is, zal ZT&B in de gelegenheid worden gesteld om de gebreken te herstellen, tenzij dit inmiddels voor de klager zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klager gemotiveerd aangetoond te worden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal ZT&B slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.
- 15) Wanneer de klager, ondanks zijn klacht, toch blijft deelnemen aan de Training dan worden geen gelden gerestitueerd.

Artikel 17. Privacy / Vertrouwelijkheid

- 1) ZT&B verwerkt, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke bepalingen, persoonsgegevens van opdrachtgever die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst dan wel het leggen van contact conform de privacy verklaring op de website van ZT&B, www.ztb.nu.
- 2) Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor ZT&B, haar medewerker(s) en docenten. Denk aan geheimhoudingsverklaringen inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën.
Informatie is vertrouwelijk wanneer de klant en/of deelnemer heeft aangegeven dat het vertrouwelijke informatie betreft, of wanneer dit uit de betreffende informatie duidelijk is.

Artikel 18. Toepasselijk recht

- 1) De rechtsverhouding waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn wordt beheerst door Nederlands recht. Alle eventuele geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter, tenzij de wet anders voorschrijft.

Artikel 19. Uitleg en wijziging

- 1) Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
- 2) Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Bilthoven, 4 september 2025