Algemene Voorwaarden

Bureau Nieuw V.O.F. · September 2026 · KvK 99692171

1. Voor wie gelden deze voorwaarden

1.1 Deze voorwaarden gelden voor alle diensten van Bureau Nieuw V.O.F., Statenlaan 78, 5708 ZW Helmond, info@bureau-nieuw.nl. De opdrachtgever is degene die de overeenkomst sluit. Een consument is een opdrachtgever die privé boekt. Een coachee ontvangt coaching; een deelnemer doet mee aan een groepsactiviteit. Zij kunnen dezelfde persoon zijn als de opdrachtgever.

1.2 Afspraken in de opdrachtbevestiging gaan vóór de offerte en deze voorwaarden. Afwijkingen en voorwaarden van een zakelijke opdrachtgever gelden alleen na schriftelijke aanvaarding door Bureau Nieuw. Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere gelden en zoeken partijen een geldige bepaling met dezelfde strekking.

2. Aanbod en uitvoering

2.1 Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld; kennelijke schrijf-, reken- en typefouten binden Bureau Nieuw niet. De overeenkomst ontstaat door schriftelijk akkoord, een definitieve boekingsbevestiging of doordat Bureau Nieuw op verzoek begint. Een datum of locatie is pas gereserveerd na schriftelijke bevestiging; e-mail volstaat. Bureau Nieuw mag een aanvraag weigeren als deze niet past bij haar deskundigheid, beschikbaarheid of professionele grenzen.

2.2 Bureau Nieuw begeleidt organisaties, teams, leiders en individuen via onder meer verkenningen, coaching, trainingen, workshops en opstellingen. Bureau Nieuw werkt zorgvuldig en professioneel, zonder een bepaalde uitkomst te garanderen. Afgesproken werk en producten worden geleverd. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor besluiten, communicatie, implementatie en opvolging, ook over personeel en arbeidsrecht; Bureau Nieuw neemt die besluiten niet en is niet verantwoordelijk voor hun gevolgen.

2.3 De opdrachtgever geeft tijdig juiste en volledige informatie, meldt wijzigingen en zorgt voor benodigde mensen, toegang, faciliteiten, besluiten en medewerking. Als die ontbreken, mag Bureau Nieuw na bericht de planning aanpassen en redelijke extra kosten berekenen. Dringend beperkt meerwerk dat niet vooraf kon worden besproken, wordt zo snel mogelijk gemeld. Bureau Nieuw mag na overleg een gekwalificeerde derde inschakelen. Bij ziekte kan voor een groepsactiviteit een gelijkwaardige vervanger worden ingezet of een nieuwe datum worden afgesproken; een andere coach voor individuele coaching alleen met instemming van de coachee.

2.4 Coaching en begeleiding zijn geen medische of psychologische behandeling, psychotherapie, diagnostiek of andere zorg. Opdrachtgevers en deelnemers blijven verantwoordelijk voor eigen gezondheid, keuzes en handelen. Als andere deskundigheid nodig lijkt, kan Bureau Nieuw professionele hulp aanraden.

3. Groepen en veiligheid

3.1 Bij een groepsopdracht informeert de opdrachtgever deelnemers vooraf over doel, context en opzet, zorgt voor een passende groepssamenstelling en meldt bekende omstandigheden die veiligheid of uitvoering kunnen beïnvloeden. Deelnemers gaan respectvol met elkaar en de begeleiders om. Bij onveilig of ernstig storend gedrag mag Bureau Nieuw ingrijpen, iemand uitsluiten of de activiteit stoppen; de gevolgen voor planning en kosten worden zo snel mogelijk besproken. Bureau Nieuw is niet aansprakelijk voor gedrag van deelnemers onderling, tenzij een eigen toerekenbare tekortkoming de schade veroorzaakt.

3.2 Persoonlijke en bedrijfsgevoelige informatie uit een groep blijft binnen die groep, tenzij degene op wie die informatie betrekking heeft toestemming geeft om deze te delen. Bureau Nieuw wijst deelnemers hierop, maar kan naleving door anderen niet garanderen; voor hun handelen geldt de aansprakelijkheidsregel uit 3.1. Terugkoppeling aan een opdrachtgever gebeurt thematisch en niet onnodig herleidbaar, tenzij anders is afgesproken of betrokkene toestemming geeft.

4. Vertrouwelijkheid bij coaching

4.1 Coachgesprekken zijn vertrouwelijk. Als een werkgever of ander de coaching betaalt, worden vooraf doel en terugkoppeling besproken. Zonder nadere afspraak deelt Bureau Nieuw alleen planning, aanwezigheid en het aantal gebruikte gesprekken. Inhoud wordt alleen met voorafgaande toestemming van de coachee gedeeld. Een gezamenlijk intake-, tussen- of eindgesprek vindt alleen met instemming van de coachee plaats; vooraf wordt afgesproken wat besproken en gedeeld mag worden.

4.2 De opdrachtgever mag doelen meegeven, maar de coachee en Bureau Nieuw bepalen de inhoud van de gesprekken. Bureau Nieuw beoordeelt de coachee niet voor de opdrachtgever. Informatie wordt zonder toestemming alleen gedeeld als dat wettelijk moet of noodzakelijk is om ernstig en direct gevaar te voorkomen; dan zo beperkt mogelijk en, waar mogelijk, na overleg met de coachee.

5. Online sessies

5.1 De deelnemer zorgt voor een rustige, vertrouwelijke plek, geschikte apparatuur en een werkende verbinding. Bureau Nieuw gebruikt een passend platform en treft passende beveiligingsmaatregelen, maar kan storingen of beveiligingsrisico's niet uitsluiten. Bij een storing aan de kant van Bureau Nieuw wordt de sessie kosteloos verplaatst. Bij een storing aan de kant van de deelnemer zoeken partijen eerst een andere manier om door te gaan en anders een nieuwe datum; bij herhaalde problemen kan artikel 8 gelden. Beeld- en geluidsopnamen, ook bij fysieke sessies en groepen, mogen alleen met voorafgaande toestemming van Bureau Nieuw en alle herkenbare betrokkenen.

6. Prijzen en betaling

6.1 Consumentenprijzen zijn inclusief btw, zakelijke prijzen exclusief btw, tenzij anders vermeld. Reis- en verblijfskosten, locatie, catering, materialen en kosten van derden zijn alleen inbegrepen als dat in het aanbod staat. Kosten die speciaal voor een opdracht worden gemaakt, worden alleen apart berekend als ze vooraf zijn afgesproken of redelijkerwijs duidelijk waren. Meerwerk wordt vooraf afgestemd, behalve in het dringende geval van artikel 2.3.

6.2 Facturen worden binnen 14 dagen betaald, tenzij anders is afgesproken. Een zakelijke opdrachtgever is daarna in verzuim en is wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd. Een consument krijgt eerst een kosteloze aanmaning met een wettelijke termijn van 14 dagen; pas daarna kunnen wettelijke rente en incassokosten volgen. Bij uitblijvende betaling mag Bureau Nieuw na een redelijke hersteltermijn verder werk opschorten.

7. Annulering en kosten van derden

7.1 Een annulering wordt schriftelijk gemeld. Kosten van locatiehuur, catering, materialen en derden die speciaal voor de opdracht zijn gemaakt en niet meer kunnen worden teruggekregen, mogen worden doorberekend als deze kosten vooraf waren afgesproken of redelijkerwijs duidelijk waren. Kosten die al in een annuleringsvergoeding zitten, worden niet nog eens berekend. Bespaarde kosten en werk dat alsnog elders kan worden ingezet, worden verrekend.

8. Individuele sessies

8.1 Een sessie kan tot 48 uur vóór aanvang kosteloos worden verplaatst of geannuleerd. Bij een latere afmelding of niet verschijnen mag Bureau Nieuw het sessietarief berekenen of het gesprek als gebruikt tellen, voor zover dit redelijk is. Is de coachee niet de opdrachtgever, dan betaalt de opdrachtgever deze kosten. Artikel 7 geldt daarnaast voor niet terug te krijgen kosten van bijvoorbeeld een speciaal gehuurde coachruimte.

8.2 Annuleert Bureau Nieuw zelf, dan wordt de sessie in overleg verplaatst. Lukt dat niet, dan wordt een voor die sessie betaald bedrag terugbetaald.

9. Coachpakketten en stoppen

9.1 Een pakket van vijf gesprekken is negen maanden geldig; een pakket van acht gesprekken twaalf maanden. De termijn begint bij de bevestiging, tenzij anders afgesproken. Bureau Nieuw wijst tijdig op de einddatum als er nog gesprekken openstaan.

9.2 Een consument kan een traject altijd stoppen. Gevolgde gesprekken worden afgerekend tegen het losse tarief dat bij aankoop gold, voor zover dat redelijk is; aantoonbare, redelijke kosten en eventuele kosten volgens artikel 8 kunnen erbij komen. Het restant wordt terugbetaald.

9.3 Stopt een zakelijke opdrachtgever eerder, dan gelden de afspraken in de offerte. Zonder aparte afspraak betaalt deze voor al verricht werk, niet te annuleren kosten en een redelijke vergoeding voor inzet die niet meer elders kan worden gebruikt.

9.4 Een coachee die niet zelf opdrachtgever is, mag altijd stoppen. Bureau Nieuw deelt alleen het einde van de deelname met de opdrachtgever, niet de reden of inhoud zonder toestemming; de financiële afwikkeling volgt de afspraken met de opdrachtgever. Bureau Nieuw mag zelf stoppen bij ernstige vertrouwensbreuk, grensoverschrijdend gedrag, onveiligheid, langdurige wanbetaling of als doorgaan professioneel niet verantwoord is. Uitgevoerd werk en aangegane kosten of verplichtingen blijven verschuldigd; het restant van een vooruitbetaling wordt terugbetaald.

10. Open trainingen en workshops

10.1 Dit artikel geldt voor activiteiten met afzonderlijke inschrijving op een vaste datum, waaronder workshops en opstellingendagen. Na afloop van een eventueel herroepingsrecht kan schriftelijk worden geannuleerd. Tenzij in het aanbod iets anders staat, kan kosteloos annuleren tot vier weken vooraf, is tussen vier en twee weken vooraf 20% verschuldigd en binnen twee weken 100%. Dit omvat de groepslocatie en algemene organisatiekosten: die worden niet opnieuw berekend. Na overleg mag kosteloos een vervanger deelnemen als deze bij de doelgroep past en het groepsproces niet schaadt. Een gemist onderdeel van een reeks of meerdaagse activiteit geeft geen recht op terugbetaling of een inhaalmoment, tenzij anders afgesproken.

10.2 Bureau Nieuw mag bij onvoldoende deelnemers, ziekte, overmacht of andere zwaarwegende omstandigheden de activiteit verplaatsen of annuleren. Bij annulering wordt de deelnameprijs terugbetaald. Past een nieuwe datum redelijkerwijs niet, dan kan de opdrachtgever kosteloos annuleren. Kleine wijzigingen in programma, werkvorm, locatie of begeleider zijn mogelijk als doel en kwaliteit behouden blijven.

11. Maatwerk voor organisaties

11.1 Voor een workshop, training, teamdag of interventie voor één zakelijke opdrachtgever geldt bij annulering, tenzij in de offerte anders staat: meer dan zes weken vooraf alleen uitgevoerd voorbereidingswerk en niet terug te krijgen kosten; zes tot vier weken 25% van het tarief; vier tot twee weken 50%; binnen twee weken 100%. Artikel 7 geldt ook voor locatie, catering, materialen, reis- en verblijfskosten en externe begeleiders. Bespaarde kosten en capaciteit die redelijkerwijs elders kan worden ingezet, worden afgetrokken.

11.2 Verplaatsen geldt als annuleren, tenzij direct een passende nieuwe datum binnen drie maanden wordt afgesproken die in de planning van Bureau Nieuw past. Dan worden alleen extra kosten van de verplaatsing en niet te annuleren kosten van derden berekend. Bij wezenlijke wijzigingen in aantal deelnemers, locatie of vraag kunnen partijen programma, inzet, prijs en planning in overleg aanpassen.

12. Overmacht

12.1 Overmacht is een omstandigheid buiten de invloed van Bureau Nieuw die uitvoering onmogelijk of onredelijk zwaar maakt, zoals ernstige ziekte, overheidsmaatregelen, uitval van voorzieningen, vervoersbelemmeringen of een calamiteit op locatie. Verplichtingen worden opgeschort; partijen zoeken eerst een vervangende datum of vorm. Duurt dit langer dan 60 dagen of is uitvoering blijvend onmogelijk, dan mag ieder het niet uitgevoerde deel beëindigen. Uitgevoerd werk en onvermijdbare kosten van derden blijven verschuldigd.

13. Materialen en privacy

13.1 Materialen, teksten, modellen, presentaties en werkvormen van Bureau Nieuw blijven van Bureau Nieuw of de oorspronkelijke rechthebbende. De opdrachtgever en deelnemers mogen ze persoonlijk en voor het afgesproken doel gebruiken, maar niet zonder schriftelijke toestemming publiceren, doorverkopen, opnemen, gebruiken om anderen te trainen of commercieel hergebruiken. Aangeleverde casussen, documenten en foto's blijven van de rechthebbende; Bureau Nieuw gebruikt ze alleen voor de opdracht en deelt ze niet met andere klanten zonder toestemming. Wie materiaal aanlevert, staat ervoor in dat gebruik voor de opdracht geen rechten van anderen schendt.

13.2 Persoonsgegevens worden met een geldige grondslag verwerkt volgens de privacyverklaring op de website en niet langer bewaard dan nodig of wettelijk verplicht. Persoonlijke reflecties en coachaantekeningen worden niet aan de werkgever gegeven zonder toestemming van de coachee, tenzij een wettelijke plicht geldt.

14. Aansprakelijkheid

14.1 Bureau Nieuw is alleen aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks volgt uit een toerekenbare tekortkoming. De opdrachtgever stelt Bureau Nieuw schriftelijk in gebreke en geeft een redelijke kans op herstel, tenzij herstel blijvend onmogelijk is. Opdrachtgevers en deelnemers blijven verantwoordelijk voor eigen keuzes, gedrag, uitspraken en gebruik van inzichten of materialen buiten de begeleiding.

14.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is de aansprakelijkheid beperkt tot wat de aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, plus het eigen risico. Keert de verzekeraar niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor het schadeveroorzakende deel van de opdracht is gefactureerd. Bureau Nieuw is tegenover zakelijke opdrachtgevers niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstverlies, gemiste besparingen, gegevensverlies en reputatieschade.

14.3 Deze grenzen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Bureau Nieuw of de leiding van Bureau Nieuw, of waar de wet een beperking verbiedt. De opdrachtgever meldt schade zo snel mogelijk na ontdekking schriftelijk, zodat Bureau Nieuw deze kan onderzoeken en beperken. Een zakelijke opdrachtgever stelt Bureau Nieuw uiterlijk twaalf maanden na ontdekking van de schade en de mogelijke betrokkenheid van Bureau Nieuw schriftelijk aansprakelijk. Voor consumenten gelden de wettelijke termijnen.

15. Herroeping door consumenten

15.1 Sluit een consument een overeenkomst online, telefonisch of buiten de bedrijfsruimte van Bureau Nieuw, dan heeft die in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten ervan. Herroepen kan per e-mail of post; gebruik van het formulier hieronder is mogelijk maar niet verplicht.

15.2 Wil de consument dat Bureau Nieuw tijdens de bedenktijd begint, dan vraagt Bureau Nieuw vooraf om uitdrukkelijke toestemming en bevestiging van de gevolgen. Bureau Nieuw informeert de consument vooraf dat het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd. Bij herroeping betaalt de consument een evenredig bedrag voor het deel dat al is uitgevoerd. Het herroepingsrecht vervalt alleen na volledige uitvoering én alleen als de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met uitvoering tijdens de bedenktijd en heeft bevestigd dit te begrijpen. Verschuldigde bedragen worden na geldige herroeping binnen 14 dagen terugbetaald.

16. Klachten en geschillen

16.1 Een klacht wordt zo snel mogelijk na ontdekking duidelijk omschreven gemeld via info@bureau-nieuw.nl. Bureau Nieuw bevestigt een schriftelijke klacht en reageert in beginsel binnen 14 dagen, of laat weten wanneer een inhoudelijk antwoord volgt. Partijen zoeken eerst samen een oplossing. Een klacht schort betaling alleen op voor zover dat gezien haar aard en omvang redelijk is.

16.2 Nederlands recht geldt. Bij een geschil met een zakelijke opdrachtgever is de bevoegde rechter in Oost-Brabant aangewezen, tenzij de wet anders bepaalt. Voor consumenten geldt de rechter die volgens de wet bevoegd is.

17. Versie van deze voorwaarden

17.1 Voor een bestaande opdracht geldt de versie die bij het sluiten ervan is verstrekt. Een wijziging geldt daarvoor alleen als zij uit de wet volgt, voordelig is voor de opdrachtgever of de opdrachtgever ermee instemt. Bij een wezenlijke wijziging van een doorlopende consumentenovereenkomst informeert Bureau Nieuw tijdig; waar wettelijk vereist, kan de consument vóór de wijziging kosteloos opzeggen.

Modelformulier voor herroeping

Alleen gebruiken als u wilt herroepen; een duidelijke e-mail mag ook.

Aan: Bureau Nieuw V.O.F., Statenlaan 78, 5708 ZW Helmond, info@bureau-nieuw.nl.

Ik herroep de overeenkomst voor: ……..

Gesloten op de datum: ……..

Naam: ……

Adres: ……

Datum: ……..

Handtekening (alleen op papier): ……