



VOORWAARDEN VOOR PROFESSIONELE DIENSTVERLENING

Algemene voorwaarden

Heldens Coaching & Consultancy

VERSIE · 29 AUGUSTUS 2026 · KVK 62190679

Deze voorwaarden beschrijven de vaste afspraken bij opdrachten van Heldens. De offerte of opdrachtbevestiging bevat de afspraken die specifiek voor de opdracht gelden.

1. Wie zijn de partijen?

In deze voorwaarden betekent:

- **Heldens:** Annemarie Heldens, handelend onder de naam Heldens Coaching & Consultancy, gevestigd in Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62190679;
- **opdrachtgever:** de persoon of organisatie die Heldens een opdracht geeft;
- **deelnemer:** de persoon die door Heldens wordt begeleid of aan een activiteit deelneemt, wanneer dit niet de opdrachtgever zelf is;
- **diensten:** alle overeengekomen werkzaamheden op het gebied van begeleiding, ontwikkeling en advisering, en andere daarmee samenhangende professionele dienstverlening;
- **overeenkomst:** de afspraken tussen Heldens en de opdrachtgever, zoals vastgelegd in de offerte, opdrachtbevestiging of andere schriftelijke bevestiging.

2. Toepasselijkheid en totstandkoming

1. Deze voorwaarden gelden voor offertes en overeenkomsten van Heldens, tenzij schriftelijk iets anders is afgesproken.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever een offerte of opdrachtbevestiging aanvaardt, of wanneer Heldens met instemming van de opdrachtgever met de opdracht begint.
3. De offerte, de opdrachtbevestiging en deze voorwaarden vormen samen de overeenkomst. Afspraken in de offerte of opdrachtbevestiging gaan voor als zij afwijken van deze voorwaarden.
4. Voorwaarden van de opdrachtgever gelden alleen wanneer Heldens die uitdrukkelijk schriftelijk aanvaardt.
5. De versie van deze voorwaarden die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar is gesteld, blijft voor die overeenkomst gelden. De voorwaarden zijn vóór aanvaarding te lezen en te downloaden via heldens.nl/voorwaarden/ en worden op verzoek kosteloos toegestuurd.

6. Als een bepaling niet geldig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling zo nodig door een redelijke afspraak die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

3. Offerte, informatie en prijs

1. In de offerte staan de inhoud, omvang, planning en vergoeding van de opdracht. Een offerte is vrijblijvend en geldt gedurende de daarin genoemde termijn.
2. Heldens mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de informatie die de opdrachtgever verstrekt. De opdrachtgever geeft tijdig alle informatie en medewerking die voor een goede uitvoering nodig zijn.
3. Een duidelijke vergissing of verschrijving bindt Heldens niet.
4. Bedragen zijn exclusief btw en overeengekomen reis-, locatie- en andere opdrachtkosten, tenzij in de offerte anders staat. Voor particuliere opdrachtgevers worden prijzen vermeld volgens de daarvoor geldende wettelijke regels.
5. Voor een particuliere opdrachtgever verandert een overeengekomen vaste prijs alleen wanneer de opdracht wijzigt, de wet daartoe verplicht of partijen met de wijziging instemmen. Bij een zakelijke opdrachtgever mag Heldens daarnaast een niet voorzienbare kostenstijging doorberekenen die redelijkerwijs niet voor haar rekening behoort te blijven. Heldens bespreekt een aanpassing vooraf. Bedraagt deze verhoging meer dan 10%, dan mag de zakelijke opdrachtgever het nog niet uitgevoerde deel beëindigen; verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten worden wel afgerekend.

4. Uitvoering van de opdracht

1. Heldens voert de opdracht zorgvuldig en professioneel uit. Heldens heeft een inspanningsverplichting en kan geen bepaald resultaat garanderen.
2. Planning en termijnen zijn streefdata, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is afgesproken dat een termijn fataal is.
3. Heldens kan, wanneer dat voor de opdracht passend is, na overleg met de opdrachtgever aanvullende expertise inschakelen. Heldens kiest deze expertise op inhoudelijke gronden.

4. De opdrachtgever zorgt dat betrokken personen, informatie en faciliteiten tijdig beschikbaar zijn. Vertraging of extra werk dat ontstaat doordat noodzakelijke medewerking uitblijft, kan gevolgen hebben voor planning en kosten.
5. Heldens mag de opdracht in fasen uitvoeren en uitgevoerde delen afzonderlijk factureren.
6. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5. Wijzigingen en meerwerk

1. Partijen bespreken wijzigingen in de opdracht tijdig. Een wijziging geldt nadat beide partijen ermee hebben ingestemd; een bevestiging per e-mail is voldoende.
2. Werk dat buiten de afgesproken opdracht valt, of opnieuw moet worden gedaan door onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever, geldt als meerwerk. Heldens bespreekt de gevolgen voor prijs en planning zo veel mogelijk vooraf.

6. Afspraken, annulering en beëindiging

1. Een individuele afspraak kan kosteloos worden verplaatst of geannuleerd tot 24 uur voor de afgesproken begintijd. Bij een latere annulering of wanneer iemand niet verschijnt, mag Heldens maximaal het overeengekomen bedrag voor de afspraak in rekening brengen, voor zover dat gelet op de gereserveerde tijd en de omstandigheden redelijk is.
2. Voor trainingen, gereserveerde dagdelen en andere werkzaamheden waarvoor capaciteit of externe kosten worden vastgelegd, kunnen in de offerte specifieke annuleringsafspraken staan.
3. Tenzij anders overeengekomen, kan een zakelijke opdrachtgever een doorlopende opdracht schriftelijk beëindigen met een opzegtermijn van 30 dagen. Een particuliere opdrachtgever kan de opdracht op ieder moment opzeggen. Heldens kan een opdracht beëindigen wanneer daarvoor een gewichtige reden bestaat.
4. Bij tussentijdse beëindiging betaalt een zakelijke opdrachtgever de verrichte werkzaamheden, aangegane verplichtingen en gemaakte kosten. Als een zakelijke opdrachtgever zonder een aan Heldens toe te rekenen reden voortijdig beëindigt, mag Heldens daarnaast redelijk en aantoonbaar bezettingsverlies in rekening brengen. Voor een particuliere opdrachtgever wordt de vergoeding vastgesteld volgens de wettelijke regels voor een overeenkomst van opdracht.
5. Heldens mag de uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen wanneer de opdrachtgever wezenlijke verplichtingen niet nakomt en, waar herstel mogelijk is, na een redelijke hersteltermijn niet alsnog nakomt. Dat geldt ook wanneer voortzetting door faillissement, betalingsproblemen of andere ernstige omstandigheden redelijkerwijs niet van Heldens kan worden gevraagd.
6. Bij beëindiging werkt Heldens, voor zover redelijk en mogelijk, mee aan een zorgvuldige afronding of overdracht. Extra werkzaamheden daarvoor kunnen worden berekend.
7. Bij gegronde twijfel over betaling mag Heldens een redelijk voorschot of passende zekerheid vragen en de uitvoering opschorten totdat die is ontvangen.

7. Betaling

1. Facturen worden binnen 30 dagen na factuurdatum betaald, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. Bij te late betaling is een zakelijke opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd en een particuliere opdrachtgever de wettelijke rente. Daarnaast zijn redelijke incassokosten verschuldigd. Voor een particuliere opdrachtgever brengt Heldens pas incassokosten in rekening nadat de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning en betalingstermijn zijn gegeven.
3. Een zakelijke opdrachtgever kan een betalingsverplichting niet verrekenen of opschorten, tenzij Heldens daarmee instemt of dwingend recht anders bepaalt.
4. Een bezwaar tegen een factuur wordt zo snel mogelijk na ontvangst gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting voor het onbetwiste deel niet op.

8. Vertrouwelijkheid en samenwerking met drie partijen

1. Heldens en de opdrachtgever behandelen vertrouwelijke informatie zorgvuldig en delen die niet met anderen, behalve wanneer dat nodig is voor de opdracht, de betrokkene daarvoor toestemming geeft of een wettelijke verplichting tot delen bestaat.
2. Wanneer opdrachtgever en deelnemer niet dezelfde persoon zijn, spreken Heldens, opdrachtgever en deelnemer vooraf af wat het doel van de begeleiding is en welke informatie over voortgang of afronding kan worden gedeeld. De inhoud van gesprekken met de deelnemer blijft vertrouwelijk, tenzij de deelnemer instemt met het delen daarvan of de wet anders vereist.
3. Heldens kan voor professionele ontwikkeling gebruikmaken van intervisie of supervisie. Casuïstiek wordt daarbij zoveel mogelijk geanonimiseerd besproken en de betrokken professionals zijn aan vertrouwelijkheid gebonden.
4. De geheimhoudingsplicht geldt ook na afloop van de opdracht en wordt, waar nodig, opgelegd aan door partijen ingeschakelde derden.

9. Persoonsgegevens

Heldens verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en volgens de geldende privacywetgeving. Meer informatie staat in de privacyverklaring op heldens.nl/privacy/. Als een opdracht aanvullende privacyafspraken vereist, leggen partijen die afzonderlijk vast.

10. Materialen en intellectueel eigendom

1. De intellectuele-eigendomsrechten op door Heldens ontwikkelde modellen, werkwijzen en materialen blijven bij Heldens of de oorspronkelijke rechthebbende.
2. De opdrachtgever mag geleverde stukken binnen de eigen organisatie of voor het persoonlijke doel waarvoor ze zijn verstrekt gebruiken. Openbaarmaking, commerciële exploitatie of verstrekking aan anderen vereist voorafgaande schriftelijke toestemming, tenzij uit de aard van het materiaal of de opdracht anders volgt.

11. Klachten

1. Een klacht wordt zo snel mogelijk nadat de aanleiding is ontdekt schriftelijk aan Heldens gemeld, zodat Heldens de klacht kan onderzoeken en waar mogelijk herstellen.
2. Partijen proberen een klacht eerst in onderling overleg op te lossen. Wanneer de klacht samenhangt met professionele coaching, kan daarnaast het toepasselijke klachtenreglement van de beroepsorganisatie worden geraadpleegd.
3. Een klacht laat de betaling van het onbetwiste deel van een factuur onverlet.

12. Overmacht en aansprakelijkheid

1. Als uitvoering tijdelijk niet mogelijk is door een omstandigheid buiten de redelijke invloed van Heldens, waaronder ziekte, worden de verplichtingen opgeschort en overleggen partijen over een passende voortzetting. Duurt dit langer dan twee maanden, dan mag ieder van hen het nog niet uitgevoerde deel beëindigen. Uitgevoerd werk en gemaakte kosten worden afgerekend; een vooruitbetaling voor niet-uitgevoerd werk wordt terugbetaald of verrekend.
2. Heldens is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever of deelnemer.
3. Bij een zakelijke opdrachtgever is de aansprakelijkheid van Heldens beperkt tot directe schade en maximaal het bedrag dat voor het deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft aan de opdrachtgever is gefactureerd.
4. Bij een zakelijke opdrachtgever is Heldens niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of bedrijfsstagnatie.
5. Tegenover een particuliere opdrachtgever wordt de aansprakelijkheid van Heldens alleen beperkt voor zover de wet dat toestaat.

6. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of grove schuld van Heldens en niet voor zover dwingend recht zich ertegen verzet.
7. Een zakelijke opdrachtgever meldt een aanspraak binnen een redelijke termijn nadat de mogelijke schade bekend is geworden. Voor zover wettelijk toegestaan vervalt een vordering van een zakelijke opdrachtgever één jaar nadat deze is ontstaan en bekend is geworden.
8. De opdrachtgever vrijwaart Heldens tegen aanspraken van derden voor zover die voortkomen uit informatie, aanwijzingen of handelen waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is. Deze bepaling geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van een aan Heldens toe te rekenen tekortkoming.

13. Overige bepalingen

1. De opdrachtgever draagt rechten of verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Heldens aan een ander over. Heldens mag aan toestemming redelijke voorwaarden verbinden. Een zakelijke opdrachtgever blijft na de overdracht naast de nieuwe contractspartij aansprakelijk, tenzij Heldens hem schriftelijk uit die aansprakelijkheid ontslaat.
2. Voor particuliere opdrachtgevers gelden altijd de wettelijke consumentenrechten. Komt een particuliere overeenkomst volledig op afstand tot stand, dan geldt de wettelijke bedenktijd van 14 dagen voor zover de wet die geeft. Wil de opdrachtgever dat Heldens binnen die termijn begint, dan legt Heldens dat verzoek vast. Bij gebruik van de bedenktijd betaalt de opdrachtgever alleen het evenredige deel van de dienst dat op zijn uitdrukkelijke verzoek al is uitgevoerd.
3. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
4. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Als dat niet lukt, wordt het voorgelegd aan de wettelijk bevoegde rechter. Bij een zakelijke opdrachtgever kan Heldens kiezen voor de bevoegde rechter in haar vestigingsplaats, voor zover de wet dat toestaat.

— EINDE ALGEMENE VOORWAARDEN —

heldens.nl · annemarie@heldens.nl · 06 83 59 2502