# Algemene voorwaarden Nonna*go* en KlachtBeleving

*Versie 1.1 | 19 oktober 2026*

## Artikel 1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: (a) gebruiker: Nonna*go*, handelend onder de naam KlachtBeleving (hierna: KlachtBeleving); (b) opdrachtgever: de zakelijke wederpartij van KlachtBeleving; (c) overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening tussen KlachtBeleving en opdrachtgever; (d) diensten: advies, interim- of veranderbegeleiding, workshops, trainingen, presentaties, analyses en daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.2 Deze voorwaarden zijn opgesteld voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers.

## Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen KlachtBeleving en opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2.2 De toepasselijkheid van algemene of inkoopvoorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien partijen schriftelijk afwijkende voorwaarden overeenkomen, gaan die afspraken voor.

2.3 Afwijkingen zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

2.4 Deze voorwaarden gelden eveneens bij uitvoering met inschakeling van derden.

2.5 Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig is, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen overleggen zo nodig over een vervangende bepaling met vergelijkbare strekking.

## Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk is. Bij vertraging kan KlachtBeleving de werkzaamheden in overleg opschorten en aantoonbare extra werkzaamheden tegen het overeengekomen tarief in rekening brengen.

3.2 KlachtBeleving is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige informatie van opdrachtgever, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid redelijkerwijs kenbaar had moeten zijn.

3.3 Offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na dagtekening, tenzij anders vermeld.

3.4 De overeenkomst komt tot stand zodra een aanbod schriftelijk, waaronder per e-mail, wordt aanvaard of partijen anderszins aantoonbaar overeenstemming bereiken over opdracht en voorwaarden.

3.5 Een aanvaarding die van de offerte afwijkt, bindt KlachtBeleving uitsluitend indien de afwijking schriftelijk is bevestigd.

## Artikel 4. Uitvoering en annulering van trainingen en workshops

4.1 KlachtBeleving voert de diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig goed vakmanschap uit.

4.2 De dienstverlening betreft een inspanningsverplichting. Een specifiek resultaat wordt niet gegarandeerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.3 Derden worden voor de uitvoering betrokken na onderling overleg en instemming.

4.4 Opdrachtgever vrijwaart KlachtBeleving voor aanspraken van derden voor zover de schade aan opdrachtgever is toe te rekenen.

4.5 Bij annulering door opdrachtgever van een afzonderlijk geboekte training, workshop of presentatie geldt, tenzij in de offerte anders overeengekomen, de volgende staffel: 28 dagen of eerder vóór aanvang: geen annuleringskosten; vanaf 28 dagen tot 14 dagen vóór aanvang: 50% van het overeengekomen honorarium; vanaf 14 dagen tot 48 uur vóór aanvang: 80%; binnen 48 uur vóór aanvang en bij niet-verschijnen: 100%. De termijnen worden berekend tot het geplande aanvangstijdstip.

4.6 Partijen zoeken bij verhindering eerst in goed overleg naar een passende oplossing, bijvoorbeeld een alternatieve datum of een vervangende deelnemer. Verplaatsing is afhankelijk van beschikbaarheid; schriftelijk vastgelegde maatwerkafspraken gaan voor de staffel. Reeds gemaakte, niet-restitueerbare externe kosten worden apart doorbelast voor zover vooraf kenbaar gemaakt of redelijkerwijs noodzakelijk, zonder dubbeltelling.

4.7 Bij tussentijdse beëindiging van een begonnen training of workshop bestaat in beginsel geen recht op terugbetaling voor het reeds geleverde onderdeel. Voor nog niet uitgevoerde onderdelen overleggen partijen over een redelijke afrekening.

## Artikel 5. Personeel, wijzigingen en annulering door KlachtBeleving

5.1 KlachtBeleving kan in overleg met opdrachtgever een uitvoerende trainer, coach of spreker vervangen, mits kwaliteit en continuïteit behouden blijven.

5.2 Vervanging op verzoek van opdrachtgever vindt plaats in overleg en na instemming van KlachtBeleving.

5.3 Indien KlachtBeleving een training of workshop niet kan verzorgen, biedt zij waar mogelijk een gelijkwaardig alternatief of nieuwe datum aan. Indien dit voor opdrachtgever redelijkerwijs niet passend is, wordt het voor het niet-geleverde onderdeel betaalde bedrag terugbetaald. Bij ziekte of overmacht zoeken partijen eerst een passende nieuwe datum of vervanger. Wettelijke rechten blijven onverlet.

5.4 Bij annulering of wijziging van een adviestraject door opdrachtgever is artikel 11 van toepassing. Artikel 4.5 is alleen van toepassing op afzonderlijk overeengekomen trainings-, workshop- of presentatiedagen, niet automatisch op het gehele adviestraject.

## Artikel 6. Tarieven en kosten

6.1 In de offerte, het voorstel of de opdrachtbevestiging staat of reistijd, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten zijn inbegrepen. Niet uitdrukkelijk inbegrepen kosten kunnen afzonderlijk worden berekend. Vermelde zakelijke tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven.

6.2 Een noodzakelijke tussentijdse aanpassing van tarieven of kostenvergoedingen wegens aantoonbaar gewijzigde kosten wordt vooraf gemeld en vindt alleen plaats conform een schriftelijke afspraak of na instemming van opdrachtgever.

## Artikel 7. Betaling

7.1 Facturering vindt plaats conform de offerte of opdrachtbevestiging. Indien niets anders is afgesproken, kunnen verrichte werkzaamheden en overeengekomen kosten worden gefactureerd; bij nacalculatie op basis van daadwerkelijk bestede uren.

7.2 Bij een afgebakend traject kunnen partijen in de offerte een voorschot en mijlpaalfacturering afspreken, bijvoorbeeld 50% bij opdrachtbevestiging en 50% bij de overeengekomen oplevering of mijlpaal. Een voorschot wordt bij voortijdige beëindiging verrekend met de bedragen die op grond van artikel 11 verschuldigd zijn. Een eventueel overschot wordt terugbetaald.

7.3 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een gemotiveerd bezwaar tegen een factuur wordt zo spoedig mogelijk gemeld; het onbetwiste deel blijft betaalbaar.

7.4 Bij niet-tijdige betaling door een zakelijke opdrachtgever is vanaf het intreden van verzuim de toepasselijke wettelijke (handels)rente verschuldigd, overeenkomstig de wet.

7.5 Redelijke buitengerechtelijke incassokosten kunnen overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regeling in rekening worden gebracht. Indien betaling uitblijft, mag KlachtBeleving na schriftelijke waarschuwing de werkzaamheden opschorten voor zover wettelijk toegestaan.

## Artikel 8. Meer opdrachtgevers

8.1 Indien een opdracht door meerdere opdrachtgevers gezamenlijk wordt verstrekt, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

## Artikel 9. Wijziging van de opdracht

9.1 Als voor een goede uitvoering wijziging of aanvulling nodig is, bespreken en bevestigen partijen tijdig de aangepaste opdracht.

9.2 Wijzigingen kunnen invloed hebben op planning en opleverdatum.

9.3 Meerwerk wordt vooraf zo veel mogelijk schriftelijk bevestigd, met de financiële gevolgen en eventuele impact op de planning.

9.4 KlachtBeleving informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de gevolgen voor honorarium en kosten.

## Artikel 10. Duur van de opdracht

10.1 De duur is mede afhankelijk van de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van informatie en de medewerking van opdrachtgever. Als deze factoren de planning beïnvloeden, bespreken partijen een aangepaste doorlooptijd.

## Artikel 11. Tussentijdse beëindiging en annulering van adviestrajecten

11.1 Partijen proberen een verschil van inzicht of gewijzigde omstandigheden eerst in overleg op te lossen. Bij interimopdrachten en andere doorlopende dienstverlening kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand, tenzij in de afzonderlijke opdracht- of inhuurovereenkomst schriftelijk een andere opzegtermijn is overeengekomen. Een afzonderlijk overeengekomen regeling gaat voor.

11.2 Bij voortijdige beëindiging of annulering door opdrachtgever van een afgebakend advies- of verandertraject vergoedt opdrachtgever: (a) reeds uitgevoerde werkzaamheden, inclusief aantoonbaar voorbereidingswerk; (b) reeds gemaakte, redelijkerwijs noodzakelijke en niet-restitueerbare externe kosten; en (c) aantoonbare schade door specifiek voor het traject vrijgehouden capaciteit, voor zover redelijk, voldoende onderbouwd en niet vermijdbaar. KlachtBeleving beperkt deze schade waar redelijkerwijs mogelijk. Over een eventuele vaste annuleringsvergoeding maken partijen vooraf afzonderlijke afspraken in de offerte.

11.3 Betaalde voorschotten worden bij beëindiging verrekend met de verschuldigde bedragen zoals bedoeld in artikel 11.2. Een overbetaling wordt gerestitueerd en een tekort kan aanvullend worden gefactureerd.

11.4 Indien een partij wezenlijk tekortschiet in haar verplichtingen, heeft de andere partij de wettelijke bevoegdheden tot opschorting of ontbinding, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke vereisten waaronder, voor zover vereist, een ingebrekestelling en redelijke herstelttermijn.

11.5 Overdracht van reeds gerealiseerde en betaalde resultaten vindt in overleg plaats. Aanvullende overdrachtswerkzaamheden worden afzonderlijk overeengekomen.

## Artikel 12. Intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid

12.1 KlachtBeleving behoudt alle intellectuele-eigendomsrechten en bevoegdheden die haar op grond van de toepasselijke wetgeving, waaronder de Auteurswet, toekomen op door haar ontwikkelde of verstrekte stukken en materialen, waaronder rapporten, adviezen, modellen, methodieken, instrumenten, templates, trainingen, analyses en software, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

12.2 Door KlachtBeleving verstrekte stukken en materialen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door opdrachtgever in het kader van het overeengekomen doel. Opdrachtgever mag deze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KlachtBeleving niet verveelvoudigen, openbaar maken of aan derden ter beschikking stellen, tenzij uit de overeenkomst uitdrukkelijk anders volgt. Voor het normale, overeengekomen interne gebruik van definitieve en volledig betaalde eindproducten is geen afzonderlijke toestemming vereist.

12.3 Opdrachtgever verkrijgt door de overeenkomst of betaling geen eigendom van onderliggende methodieken, modellen, templates of software. Externe verspreiding, commerciële exploitatie of hergebruik voor andere doeleinden vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van KlachtBeleving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

12.4 Beide partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht ontvangen zorgvuldig en delen deze niet met derden, behalve voor zover noodzakelijk voor de uitvoering, wettelijk verplicht of schriftelijk toegestaan. Vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is of onafhankelijk is ontwikkeld.

12.5 KlachtBeleving mag kennis en ervaring die tijdens de werkzaamheden worden opgedaan ook voor andere doeleinden gebruiken, mits geen vertrouwelijke informatie of tot personen herleidbare gegevens openbaar worden gemaakt. KlachtBeleving mag de naam van opdrachtgever als klantreferentie vermelden op haar website, in presentaties en in commerciële communicatie, tenzij opdrachtgever hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar heeft gemaakt of schriftelijk anders is overeengekomen. Voor gebruik van het logo, een testimonial of een herkenbare inhoudelijke klantcase vraagt KlachtBeleving vooraf toestemming van opdrachtgever.

12.6 Voor verwerking van persoonsgegevens maken partijen, indien wettelijk nodig, afzonderlijke afspraken waaronder een verwerkersovereenkomst.

## Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 KlachtBeleving verricht de opdracht naar beste inzicht en vermogen en heeft, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, een inspanningsverplichting. KlachtBeleving is niet aansprakelijk uitsluitend omdat een beoogd resultaat uitblijft; aansprakelijkheid kan wel ontstaan bij een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

13.2 Indien KlachtBeleving aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, dan wel het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

13.3 Bij opdrachten met een looptijd van langer dan zes maanden is de aansprakelijkheid, in afwijking van artikel 13.2, beperkt tot het honorarium dat voor de laatste zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis uit hoofde van de betreffende opdracht verschuldigd was, voor zover wettelijk toegestaan.

13.4 KlachtBeleving is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst en omzetverlies. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor besluiten en de toepassing van adviezen. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van KlachtBeleving of voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.

## Artikel 14. Klachten

14.1 Ook bij KlachtBeleving kan er weleens iets misgaan. En mocht dat gebeuren, dan horen we het graag! Een klacht is tenslotte ook een kans om het beter te doen.

Klachten over onze dienstverlening kunnen zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk worden gemeld bij KlachtBeleving. We vragen de opdrachtgever of deelnemer om duidelijk aan te geven wat er niet naar verwachting is verlopen, zodat we de klacht zorgvuldig kunnen onderzoeken en bespreken.

We nemen iedere klacht serieus en zoeken samen naar een passende oplossing. Dat kan bijvoorbeeld bestaan uit een toelichting, herstel van de dienstverlening of, wanneer de situatie daartoe aanleiding geeft, een gedeeltelijke of volledige terugbetaling van de overeengekomen vergoeding.

## Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Op overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Partijen proberen geschillen eerst in goed overleg op te lossen. Indien dat niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor zakelijke geschillen kan, voor zover wettelijk toegestaan, de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van KlachtBeleving worden aangewezen.

## Artikel 16. Wijziging algemene voorwaarden

16.1 KlachtBeleving kan deze voorwaarden voor toekomstige aanbiedingen en overeenkomsten wijzigen. Voor lopende opdrachten gelden wijzigingen uitsluitend voor zover partijen daarmee schriftelijk instemmen, tenzij een geldige contractuele of wettelijke grondslag anders bepaalt.

## Artikel 17. Slotbepaling

17.1 In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, geldt het Nederlandse recht. Van toepassing is de versie die bij het sluiten van de overeenkomst op de voorgeschreven wijze ter beschikking is gesteld.

17.2 Indien een bepaling in strijd is met dwingend recht, blijft de rest van de voorwaarden zo veel mogelijk van kracht.

## Artikel 18. Verstrekking en vindplaats

18.1 KlachtBeleving verstrekt deze voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst, als downloadbare en opslaanbare PDF-bijlage bij de offerte of opdrachtbevestiging. De voorwaarden zijn ook via www.klachtbeleving.nl beschikbaar.