Algemene voorwaarden ExpressieCoaching

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten van ExpressieCoaching: individuele trajecten, groepstrajecten, systemische dagen, organisatieopstellingen, teamcoaching, trainingen en loopbaan- en outplacementtrajecten.

ExpressieCoaching, Pauline Bruins · Israëlsdreef 12, 3262 NA Oud-Beijerland · KvK 58631445 · btw NL001640225B90 · info@expressiecoaching.nl

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen

1. **ExpressieCoaching**: de eenmanszaak van Pauline Bruins, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58631445.
2. **Klant**: iedere natuurlijke persoon of organisatie die een overeenkomst sluit met ExpressieCoaching of daarover in gesprek is.
3. **Consument**: een klant die als particulier handelt, dus niet voor zijn of haar beroep of bedrijf.
4. **Zakelijke klant**: een klant die handelt voor zijn of haar beroep of bedrijf, zoals een werkgever, organisatie of outplacementbureau.
5. **Deelnemer**: de persoon die feitelijk de begeleiding ontvangt. Dat kan de klant zelf zijn, of bijvoorbeeld een medewerker van een zakelijke klant.
6. **Traject**: een samenhangend geheel van sessies en/of groepsdagen met een vaste prijs, zoals beschreven in de offerte of op de website.
7. **Sessie**: een individueel gesprek, live of online.
8. **Groepsactiviteit**: een systemische dag, themadag, training, workshop, retreat of andere bijeenkomst met meerdere deelnemers.
9. **Schriftelijk**: per brief of e-mail.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, inschrijvingen en overeenkomsten van ExpressieCoaching.
2. Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken. Wat in de offerte staat, gaat voor op deze voorwaarden.
3. Algemene voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij ExpressieCoaching daar schriftelijk mee instemt.

4. ExpressieCoaching stuurt deze voorwaarden mee met de offerte of de bevestiging van een inschrijving. De klant krijgt ze dus altijd vóórdat de overeenkomst tot stand komt.

Artikel 3 Offerte en totstandkoming van de overeenkomst

1. Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij in de offerte iets anders staat.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra ExpressieCoaching de ondertekende opdrachtbevestiging of een schriftelijk akkoord van de klant heeft ontvangen. Bij groepsactiviteiten komt de overeenkomst tot stand door inschrijving via de website of het boekingssysteem, gevolgd door een bevestiging per e-mail.
3. De inhoud van de opdracht staat in de offerte. Wijzigingen die later in overleg worden afgesproken, worden schriftelijk vastgelegd.
4. ExpressieCoaching heeft een inspanningsverplichting. Ze zet zich volledig in voor het afgesproken doel, maar kan geen resultaat garanderen. Of een traject iets oplevert, hangt ook af van de inzet van de deelnemer.
5. Kennelijke vergissingen of fouten in een offerte binden ExpressieCoaching niet.

Artikel 4 Opdrachten via een werkgever of andere opdrachtgever

1. Betaalt een werkgever, outplacementbureau of andere organisatie voor de begeleiding van een deelnemer, dan is die organisatie de klant. De begeleiding zelf is er voor de deelnemer.
2. Wat de deelnemer in de begeleiding deelt, is vertrouwelijk. ExpressieCoaching deelt met de klant alleen informatie over aanwezigheid en voortgang op hoofdlijnen, en alleen als de deelnemer daar vooraf mee instemt. Wat precies gedeeld wordt, wordt vooraf met de deelnemer en de klant afgesproken.
3. Rapportages of verslagen voor de klant worden altijd eerst met de deelnemer besproken.

Artikel 5 Uitvoering

1. ExpressieCoaching voert de opdracht zorgvuldig en naar beste kunnen uit, op basis van haar kennis en ervaring.
2. ExpressieCoaching bepaalt de werkwijze en de werkvormen, in overleg met de klant en de deelnemer. Ze voert zakelijke opdrachten zelfstandig uit, zonder gezagsverhouding.
3. ExpressieCoaching mag na overleg met de klant derden inschakelen, zoals representanten bij een opstelling of een collega-coach. Zij zijn aan dezelfde geheimhouding gebonden.

4. De klant en de deelnemer geven tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering.
5. Sessies vinden live of online plaats, zoals afgesproken. Bij online sessies zorgt de deelnemer voor een rustige plek waar hij of zij vrijuit kan praten. Sessies worden niet opgenomen, tenzij beide partijen daar vooraf mee instemmen.
6. Een afgesproken termijn of planning is een richtlijn en geen fatale termijn.

Artikel 6 Eigen verantwoordelijkheid en gezondheid

1. Coaching, systemisch werk en lichaamswerk zijn geen vervanging van medische of psychologische behandeling. Wie onder behandeling is van een arts, psycholoog of psychiater, overlegt zelf met die behandelaar of deelname verstandig is.
2. De deelnemer meldt vooraf lichamelijke of psychische klachten, medicijngebruik of zwangerschap als die van belang kunnen zijn bij lichaamswerk, ademwerk of opstellingen. Die informatie blijft vertrouwelijk.
3. De deelnemer bepaalt zelf hoe ver hij of zij gaat. Nee zeggen of stoppen kan altijd.
4. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor de keuzes en beslissingen die hij of zij maakt tijdens en na de begeleiding.
5. ExpressieCoaching mag een deelnemer weigeren of de begeleiding stoppen als dat in het belang is van de deelnemer, de groep of het proces. Ze verwijst dan zo nodig door. Bij stoppen om deze reden wordt het deel dat nog niet is gevolgd terugbetaald.

Artikel 7 Vertrouwelijkheid

1. ExpressieCoaching gaat vertrouwelijk om met alles wat de deelnemer deelt. Ze deelt niets met derden zonder toestemming van de deelnemer, behalve als de wet dat verplicht of bij ernstig en direct gevaar voor de deelnemer of anderen.
2. In groepsactiviteiten spreken alle deelnemers af dat wat persoonlijk is binnen de groep blijft.
3. Foto's, video's of geluidsopnames worden alleen gemaakt en gebruikt met vooraf gegeven toestemming van iedereen die herkenbaar is.
4. ExpressieCoaching mag ervaringen geanonimiseerd gebruiken voor intervisie en voor haar eigen vakontwikkeling, zonder dat ze naar een persoon of organisatie te herleiden zijn.
5. Hoe ExpressieCoaching met persoonsgegevens omgaat, staat in de privacyverklaring.

Artikel 8 Prijzen

1. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. Prijzen voor zakelijke klanten zijn exclusief btw.
2. In de offerte of op de website staat wat bij de prijs inbegrepen is. Kosten voor reizen buiten Oud-Beijerland, locatiehuur, representanten of betaalde assessments komen er alleen bij als dat in de offerte staat.
3. ExpressieCoaching mag haar prijzen aanpassen. Voor een gesloten overeenkomst blijft de afgesproken prijs gelden.
4. Extra werk dat de klant vraagt en dat niet in de offerte staat, wordt alleen in rekening gebracht als de klant daar vooraf mee instemt.

Artikel 9 Betaling

1. Betaling gebeurt binnen 14 dagen na de factuurdatum, op het rekeningnummer op de factuur. Inschrijvingen voor groepsactiviteiten worden bij inschrijving betaald via het boekingssysteem.
2. Betalen in termijnen kan als dat in de offerte of bij inschrijving is afgesproken. De afgesproken termijnen blijven verschuldigd, ook als de deelnemer onderdelen niet volgt.
3. Betaalt de klant niet op tijd, dan stuurt ExpressieCoaching een herinnering met een nieuwe betaaltermijn van 14 dagen. Daarna is de klant in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd. Voor zakelijke klanten is dat de wettelijke handelsrente.
4. Blijft betaling daarna uit, dan mag ExpressieCoaching incassokosten rekenen volgens de wettelijke staffel (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). Ook mag ze de begeleiding opschorten tot er betaald is.

Artikel 10 Annuleren en verzetten

Wat	Kosteloos tot	Daarna	Niet verschenen zonder afmelding
Individuele sessie (los of in een traject)	48 uur voor aanvang	100% van het sessietarief	100% van het sessietarief
Systemische dag of themadag, losse inschrijving	2 weken voor aanvang	50% tot 1 week voor aanvang, daarna 100%	100%
Training, organisatieopstelling of teamdag (zakelijk)	4 weken voor aanvang	50% tot 2 weken voor aanvang, daarna 100%	100%

1. Annuleren of verzetten gebeurt schriftelijk of telefonisch. De datum en tijd van ontvangst tellen.
2. Binnen een traject geldt een sessie die te laat is afgezegd als gevolgd. In overleg kan ExpressieCoaching daar bij overmacht van afwijken.
3. Wie zich inschrijft voor een groepsactiviteit, zoals een systemische opstelling en verhinderd is, mag een vervanger sturen. Dat moet wel vooraf gemeld worden.
4. Kosten die ExpressieCoaching al heeft gemaakt voor een zakelijke opdracht, zoals locatiehuur of representanten, blijven bij annulering altijd verschuldigd.
5. Annuleert ExpressieCoaching, bijvoorbeeld door ziekte, dan worden er geen kosten in rekening gebracht. Er wordt zo snel mogelijk een nieuwe datum gepland of vervangende begeleiding aangeboden. Lukt dat niet, dan krijgt de klant het betaalde bedrag voor dat onderdeel terug.

Artikel 11 Trajecten en groepstrajecten

1. Een traject heeft een vaste prijs voor het geheel. Sessies en groepsdagen worden binnen de afgesproken looptijd gevolgd. Onderdelen die binnen die looptijd niet zijn gebruikt, vervallen, tenzij er sprake is van overmacht.
2. Binnen een traject kunnen in overleg individuele sessies worden omgezet naar systemische dagen en andersom. Overstappen naar een uitgebreider traject kan door het verschil bij te betalen. Overstappen naar een lichter traject kan niet.
3. Stopt de klant tussentijds, dan is hij of zij de onderdelen verschuldigd die al zijn gevolgd, berekend tegen de losse tarieven, met als maximum de trajectprijs. Voor een groepstraject geldt daarnaast: een plek in de groep die na de start vrijkomt, kan niet opnieuw worden ingevuld. Het groepsdeel blijft daarom volledig verschuldigd.

4. Kan een groepstraject niet starten omdat er minder dan 4 deelnemers zijn, dan stelt ExpressieCoaching een latere startdatum voor. Wil de klant dat niet, dan krijgt hij of zij het betaalde bedrag volledig terug.

Artikel 12 Bedenktijd voor consumenten (herroepingsrecht)

1. Sluit een consument de overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld door een offerte per e-mail te ondertekenen of zich online in te schrijven, dan heeft hij of zij 14 dagen bedenktijd. Die termijn begint op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.
2. Binnen die 14 dagen kan de consument zonder opgave van reden afzien van de overeenkomst. Dat kan met een eenvoudig bericht per e-mail of met het modelformulier onderaan deze voorwaarden. ExpressieCoaching betaalt dan binnen 14 dagen alles terug.
3. Wil de consument dat de begeleiding al binnen de bedenktijd begint, dan vraagt ExpressieCoaching daar uitdrukkelijk toestemming voor. Ziet de consument daarna alsnog af van de overeenkomst, dan betaalt hij of zij alleen het deel dat al is geleverd.
4. Is de dienst binnen de bedenktijd volledig geleverd en heeft de consument vooraf uitdrukkelijk ingestemd met die start en verklaard te weten dat de bedenktijd dan vervalt, dan is er geen herroepingsrecht meer.
5. Voor zakelijke klanten geldt geen bedenktijd.

Artikel 13 Intellectueel eigendom

1. Werkvormen, opdrachten, werkbladen, presentaties en ander materiaal van ExpressieCoaching blijven haar eigendom.
2. De deelnemer mag het materiaal gebruiken voor zijn of haar eigen ontwikkeling. Kopiëren, verspreiden of gebruiken in eigen trainingen of begeleiding mag alleen met schriftelijke toestemming.
3. Rapportages van assessments van derden, zoals TMA of Insights Discovery, zijn voor de deelnemer persoonlijk.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. ExpressieCoaching heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
2. ExpressieCoaching is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekering in dat geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de klant voor de betreffende opdracht heeft betaald.

3. ExpressieCoaching is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde inkomsten of gemiste kansen, en niet voor schade die ontstaat doordat de klant of deelnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.
4. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ExpressieCoaching, en ook niet voor zover de wet een beperking tegenover consumenten niet toestaat.
5. Een zakelijke klant moet een claim binnen 1 jaar na het einde van de opdracht schriftelijk indienen. Daarna vervalt het recht op schadevergoeding.

Artikel 15 Overmacht

1. Bij overmacht hoeven partijen hun verplichtingen tijdelijk niet na te komen. Onder overmacht valt onder meer ziekte van Pauline Bruins, ernstige weersomstandigheden en maatregelen van de overheid.
2. ExpressieCoaching zoekt bij overmacht eerst naar een vervangende datum of een online alternatief.
3. Duurt de overmacht langer dan 2 maanden, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen. Wat al geleverd is, wordt naar verhouding betaald. Wat al betaald is voor onderdelen die niet zijn geleverd, wordt terugbetaald.

Artikel 16 Klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij info@expressiecoaching.nl, het liefst zo snel mogelijk nadat de klant of deelnemer het probleem heeft opgemerkt.
2. ExpressieCoaching bevestigt de klacht binnen 7 dagen en reageert inhoudelijk binnen 14 dagen. Lukt dat niet, dan laat ze weten wanneer de klant een reactie kan verwachten.
3. ExpressieCoaching probeert een klacht altijd eerst samen met de klant op te lossen. Lukt dat niet, dan kan de klant naar de rechter (artikel 17).

Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Een geschil wordt voorgelegd aan de Rechtbank Rotterdam. Een consument mag altijd kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Artikel 18 Slotbepalingen

1. Is een bepaling in deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gewoon gelden. Partijen spreken dan een vervangende bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.

2. ExpressieCoaching mag deze voorwaarden wijzigen. Voor een lopende overeenkomst blijft de versie gelden die bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing was.
3. Deze voorwaarden worden meegestuurd met iedere offerte en inschrijvingsbevestiging en staan op expressiecoaching.nl. Op verzoek stuurt ExpressieCoaching ze kosteloos toe.

Versie november 2026

Modelformulier voor herroeping

Alleen invullen en terugsturen als je als consument binnen de bedenktijd wilt afzien van de overeenkomst.

Aan: ExpressieCoaching, Pauline Bruins, Israëlsdreef 12, 3262 NA Oud-Beijerland, info@expressiecoaching.nl

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst over de volgende dienst herroep:

Dienst / traject	
Datum van de overeenkomst	
Naam	
Adres	
Datum	
Handtekening (alleen bij een papieren formulier)	