

Voorwaarden

Algemene en leveringsvoorwaarden van Stichting Raad op Maat, gevestigd Oosthaven 15-16, 2801 PC te Gouda.

Aard van de diensten

Stichting Raad op Maat heeft als missie dat de stem van cliënten van een zorginstellingen gehoord wordt. Daartoe levert het advies- en opleidingsdiensten gericht op deze missie. De levering van boeken en andere hulpmiddelen behoort daartoe. Deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend op de stichting van toepassing.

Levering van diensten

De levering van advies- en opleidingsdiensten geschiedt in beginsel op basis van offertevraag en bevestiging door de opdrachtgever. De levering van boeken en andere hulpmiddelen gebeurt op basis van bestelling, inclusief bestelling via de website. Opdrachten worden aanvaard in volgorde van binnenkomst, ongeacht de hoogte van het tarief of betrokken bedrag.

Opdrachtgever en opdrachtnemer

Opdrachtgever voor Stichting Raad op Maat, is degene die de opdracht ondertekent, dan wel daartoe wordt aangewezen in de opdracht. In de schriftelijke opdracht kan daarvan afwijkend de persoon worden benoemd met wie tijdens de opdracht het contact zal worden onderhouden over het verloop van de opdracht.

Opdrachtnemer is de directeur van de Stichting Raad op Maat. Voor de uitvoering van de opdracht kan zij een medewerker aanwijzen, die tevens de contacten onderhoudt over het verloop van de opdracht.

Onderaannemers en derden

Stichting Raad op Maat, kan voor de uitvoering van de opdracht gebruik maken van personen die als zodanig niet door middel van een arbeidsbetrekking verbonden zijn aan Stichting Raad op Maat. Voor de werkzaamheden van deze onderaannemers of derden gelden dezelfde maatstaven als die voor de medewerkers van Stichting Raad op Maat. Stichting Raad op Maat draagt zorg voor de betaling aan deze onderaannemers en derden voor de werkzaamheden verricht in het kader van de opdracht en zorgt voor de juiste wettelijke status.

Bevestiging en optie

Een opdracht wordt definitief na bevestiging door de opdrachtgever. Bij het nemen van opties op bepaalde data gaat de optie automatisch na uiterlijk 14 dagen en ten minste 14 dagen voor aanvang van de activiteit over op een bevestiging van de opdracht, tenzij daar via afspraak van wordt afgeweken.

Tarieven en btw

De door Stichting Raad op Maat gehanteerde tarieven weerspiegelen zoveel als mogelijk de binnen de sector gebruikelijke hoogte. Ook de ervaring van de betrokken medewerker (seniormedewerker / junior-medewerker / secretariële ondersteuning) speelt hierin een rol. Bij onverhoopte onduidelijkheid over het te hanteren tarief wordt de hoogte van het marktconforme tarief bij de sectororganisatie achterhaald en als norm genomen. Tenzij anders gemeld, zijn de cursuskosten van een door Stichting Raad op Maat georganiseerde cursus inclusief cursusmateriaal en exclusief verblijfkosten.

Door Stichting Raad op Maat binnen haar doelstelling geleverde diensten en producten zijn vrijgesteld van de verplichting BTW af te dragen.

Open opleiding

Bij inschrijving in een door Stichting Raad op Maat georganiseerde open opleiding ontvangt de deelnemer binnen een week een bevestiging van de inschrijving. De deelnemer krijgt tot 7 dagen na de inschrijving de tijd om de inschrijving ongedaan te maken, daarna is deze definitief.

Indien de open opleiding, door bijvoorbeeld een gebrek aan deelnemers, moet worden geannuleerd, wordt de deelnemer daarvan uiterlijk 14 dagen voor de beoogde aanvang van de opleiding op de hoogte gebracht. De deelnemer kan dan van de mogelijkheid gebruikmaken om een eventueel later te houden opleiding te volgen, respectievelijk het eventueel reeds betaalde bedrag retour te ontvangen.

Facturering

Opdrachtgever ontvangt na afloop van de maand waarin de werkzaamheden plaatsvinden een factuur, of zo vaak als daar door de opdrachtgever om wordt gevraagd. De factuur omvat ten minste een opgave van de bestede tijd en het gehanteerde tarief per tijdseenheid. Indien gewenst kan, eventueel in de vorm van een nacalculatie, nader inzicht worden gegeven in de samenstelling van de kosten.

Een factuur dient binnen 14 dagen na ontvangst te worden betaald door de opdrachtgever. Zo nodig kunnen de daarvoor in de markt gebruikelijke rente en boetes in rekening worden gebracht bij verzuim. Indien een opdrachtgever, na daar meer dan twee keer toe te zijn aangemaand, toch verzuimt om tijdig te betalen, dient voorafgaande aan een volgende opdracht ten minste 10% van de opdracht of minimaal één dagdeel senior-tarief te worden betaald voorafgaande aan deze opdracht.

Bewijs van deelname

Het uitgangspunt is dat elke deelnemer aan een meerdaagse training een certificaat ontvangt als bewijs van deelname. Bij eendaagse trainingen kan er op aanvraag een bewijs van deelname worden verkregen.

Evaluatie

Bij elke opleiding krijgen de deelnemers gelegenheid ten minste schriftelijk via een evaluatie hun mening over de opleiding kenbaar te maken. Het kwantitatieve doel is om gemiddeld een '8' te scoren op een 10-puntsschaal, maar minstens zo belangrijk zijn de opmerkingen van kwalitatieve aard door de deelnemers bij de open vragen. Een mondelinge evaluatie is eveneens gebruikelijk. Bij in-company opdrachten wordt ten minste een slotgesprek met de opdrachtgever gevoerd.

Privacy en gegevens

Zie ons privacy beleid.

Klachten

Klachten kunnen gericht worden aan de directeur van Stichting Raad op Maat, mw. L.K. den Dulk: info@raadopmaat.org. Aarzel niet om dit te doen als daar aanleiding toe is. Uw klacht blijft vertrouwelijk. Binnen een werkweek wordt ten minste de klacht bevestigd, binnen uiterlijk 2 weken wordt de klacht onderzocht en terug gerapporteerd. Mocht de klacht naar de mening van de indiener onvoldoende zijn behandeld, zal in gezamenlijk overleg een onafhankelijke instantie worden gevraagd een oordeel te geven. Die instantie is voor ons het LOC te Utrecht. U kunt zich richten tot de directie. Hun oordeel is bindend.

Annuleringregeling cursussen

Tot 1 dag voor de startdatum van de cursus kan een deelnemer kosteloos zich laten vervangen door een andere deelnemer.

1. Tot 4 weken voor de startdatum wordt er €15,00 administratiekosten in rekening gebracht.
2. Bij annulering tussen de 4^e en de laatste week voor de startdatum wordt 50% van de deelnamekosten plus € 15,00 administratiekosten in rekening gebracht.
3. Bij annulering vanaf de 7^e tot de laatste dag voor de startdatum wordt 75% van de deelnamekosten plus € 15,00 administratiekosten in rekening gebracht.
4. Bij annulering op de laatste dag voor de startdatum of wanneer de deelnemer op de startdatum niet verschijnt, wordt 100% in rekening gebracht.
5. Een deelnemer die gebruik heeft moeten maken van bovengenoemd punt 3, 4 of 5 van de annuleringsregeling en zich aanmeldt voor de eerstvolgende zelfde cursus ontvangt 50% korting op de deelnamekosten.

Annuleringsregeling overige activiteiten

Bij annulering van advies- of begeleidingsgesprekken of andere trajecten of werkzaamheden gelden de punten 2 t/m 5 van bovenstaande regeling. Ingeval het geannuleerde (op basis van de punten 3 t/m 5) op een latere datum alsnog doorgang heeft, wordt het bedrag van de nieuwe offerte verminderd met 50% van over de eerder gefactureerde en betaalde annuleringskosten.

Bij tussentijdse annulering worden reeds gemaakte kosten in rekening gebracht.

Indien bovenstaande regeling niet van toepassing lijkt te zijn op uw situatie, wordt in de geest van deze regeling gehandeld.

Uitgangspunten en normen

Stichting Raad op Maat conformeert zich aan de uitgangspunten voor het handelen en de ethische normen zoals die, geschreven en ongeschreven, dienen te worden gehanteerd voor en door:

- de Kennispartners van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK);
- de (leden van de) Orde van Organisatie-Adviseurs (OOA).

Verder conformeert zij zich in haar manier van werken zoveel als mogelijk aan relevante normen zoals die gelden binnen de langdurige zorg en overige wettelijke bepalingen. Zij verwacht een vergelijkbare houding van klant en opdrachtgever.

Gouda, 1 januari 2018