

## Algemene leveringsvoorwaarden

### Artikel 1: Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een definitieve overeenkomst met Kans<sup>2</sup> training en coaching heeft afgesloten tot het verrichten van werkzaamheden of aan wie Kans<sup>2</sup> een offerte heeft verstrekt.

Opdrachtnemer: Kans<sup>2</sup>, maatwerk in training & coaching

Overeenkomst: iedere overeenkomst, langs welke manier ook tot stand gekomen, die Kans<sup>2</sup> met de opdrachtgever gesloten heeft en elke wijziging hiervan of aanvulling hierop.

Traject: een door Kans<sup>2</sup> standaard of op maatgemaakte training, opleidingstraject, management development traject, workshop, studie of themadag, lezing, consulting, coaching, e-learning, advisering in de ruimste zin des woords dan wel enige andere vorm van opleiding. Een traject wordt verzorgd voor een particulier of organisatie. De organisatie wijst de groep deelnemers aan voor de besloten bijeenkomst en is hiervoor verantwoordelijk.

Persoonlijk intakegesprek: een gesprek tussen Kans<sup>2</sup> en de opdrachtgever voorafgaand aan een traject waar een intakegesprek onderdeel van is en een voorwaarde voor deelname, waarin de leerdoelen van het traject en de leerbewensen van de opdrachtnemer worden afgestemd.

Startmoment van het traject: het persoonlijke intakegesprek of de eerste dag van het traject.

Vanaf het startmoment worden de kosten van de werkzaamheden door Kans<sup>2</sup> gefactureerd aan de opdrachtgever.

Annuleren/Verplaatsen: het beëindigen of verplaatsen van de opdracht voor het traject of verplaatsen van het startmoment van de opdracht.

Partijen: Opdrachtgever en Kans<sup>2</sup> gezamenlijk.

Opleidingsmateriaal: trainings- en coaching materiaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook wat door Kans ter beschikking gesteld wordt en onderdeel is van het traject.

CRKBO registratie: Kans<sup>2</sup> is erkend als opleidingsinstituut door het CRKBO (btw vrijstelling, kwaliteit gegarandeerd).

### Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tot stand gekomen overeenkomsten tussen Kans<sup>2</sup> en opdrachtgevers/deelnemers betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van trainingen, opleidingstrajecten, management development trajecten, workshops, lezingen, consulting, coaching, e-learning, advisering in de ruimste zin des woords dan wel enige vorm van opleiding, hierna te noemen traject.

2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Kans<sup>2</sup>.

### Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

3.1. De overeenkomst tussen Kans<sup>2</sup> en de opdrachtgever/deelnemer komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening van de overeenkomst door opdrachtgever/deelnemer en door schriftelijke bevestiging door opdrachtgever/deelnemer aan Kans<sup>2</sup> per post of e-mail.

Bij digitale aanmelding geldt de online betaling als totstandkoming van de overeenkomst.

3.2. Niet-bindend karakter offerte.

Alle aanbiedingen en offertes van Kans<sup>2</sup> zijn niet bindend totdat tussen partijen ter zake van die offerte een overeenkomst is gesloten.

## **Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst**

4.1 Kans<sup>2</sup> is gerechtigd:

- a. het traject tussentijds te wijzigen, om reden van wijziging in opzet traject, herprogrammering e-learning en/of om reden van kwalitatieve verbetering;
- b. de planning van het traject voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen;
- c. bij onvoldoende aanmeldingen een traject af te lasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaand traject niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of reeds voldane verplichtingen worden gerestitueerd;
- d. de groepsgrootte in uitzonderingsgevallen te verhogen.

De wijzigingen worden door Kans<sup>2</sup> met de opdrachtgever gecommuniceerd en schriftelijk bevestigd.

4.2 De door Kans<sup>2</sup> uitgebrachte offertes zijn mede gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt en bij deze staat Kans er voor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden heeft verstrekt.

4.3. Kans<sup>2</sup> zal de te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, uitvoeren. Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een verandering van de werkzaamheden eisen, dan zal Kans<sup>2</sup> in overleg met opdrachtgever - of vice versa - naar aanpassing van de oorspronkelijke opdracht streven. Zowel Kans<sup>2</sup> als de opdrachtgever hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

4.4. Indien de opdrachtgever, als rechtspersoon, een overeenkomst afsluit voor een organisatie dan bepaalt de opdrachtgever de deelnemers. De opdrachtgever is in alle opzichten verantwoordelijk voor de deelnemers.

## **Artikel 5. Annulering door opdrachtgever/deelnemer**

5.1. De opdrachtgever/deelnemer heeft het recht de opdracht voor het te volgen traject te annuleren per aangetekend verzonden brief of per e-mail aan [info@kanskwadraat.nl](mailto:info@kanskwadraat.nl).

5.2. Annulering van het traject, met uitzondering van het traject coaching en training individuele inschrijving, door de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer van een traject:

- a. Annulering van een traject kan tot vier weken voor aanvang geschieden tegen een vergoeding van eerder door Kans<sup>2</sup> gemaakte kosten voor voorbereiding.
- b. Bij annulering of wijziging van het traject binnen vier weken wordt 50% van de prijs in rekening gebracht.
- c. Bij annulering of wijziging van het traject binnen twee weken voor aanvang wordt 100% van de prijs in rekening gebracht.

5.3. Annulering Coachingstraject

- a. Annulering van coaching door de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, is tot vier werkdagen voorafgaand aan de start van het coachingstraject kosteloos.
- b. Bij annulering of wijziging tussen vier werkdagen en twee werkdagen voorafgaand aan de start van het coachingstraject wordt 50% van de prijs in rekening gebracht.
- c. Bij annulering of wijziging korter dan twee werkdagen voor aanvang van het coachingstraject wordt 100% van de prijs in rekening gebracht.

5.4 Annulering training individuele inschrijving

- a. Annulering van een traject kan tot acht weken voor aanvang geschieden tegen een vergoeding van eerder door Kans<sup>2</sup> gemaakte kosten voor voorbereiding.

- b. Bij annulering of wijziging van het traject binnen acht weken wordt 50% van de prijs in rekening gebracht.
- c. Bij annulering of wijziging van het traject binnen vier weken voor aanvang wordt 100% van de prijs in rekening gebracht.

5.5. Verplaatsing van een traject kan alleen in onderling overleg met Kans<sup>2</sup> tot stand komen en uitsluitend tot vier weken voor aanvang. Voor het overige is de annuleringsregeling lid 1,2 en 3 van kracht.

5.6. In geval de opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, op het startmoment of na aanvang van het traject de deelname tussentijds beëindigt of niet (langer) aan de opleiding deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling of mogelijkheid tot instroming in een andere traject.

5.7. De opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg met Kans<sup>2</sup>, en alleen indien er andere mogelijkheden tot eenzelfde traject aanwezig zijn, een andere deelnemer aan het traject laten deelnemen. De vervanging moet binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan Kans<sup>2</sup> schriftelijk zijn doorgegeven. De consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten worden besproken en schriftelijk vastgelegd. Indien er gebruikt gemaakt wordt van een subsidie om de training te bekostigen is dit vaak niet mogelijk.

5.8. Arrangementen: de annuleringsregeling voor arrangementen, behorend bij een traject, zijn afwijkend per opdracht. Indien van een arrangement gebruik gemaakt wordt, wordt deze door Kans<sup>2</sup> in de offerte vermeld aan de opdrachtgever.

5.9 Bij trajecten waarbij een persoonlijke intakegesprek plaatsvindt, gelden de volgende regels met betrekking tot het verzetten van dat gesprek:

- a. Verzetten is alleen mogelijk in uitzonderlijke situaties. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Kans<sup>2</sup>.
- b. Verzetten van het persoonlijk intakegesprek is mogelijk mits het nieuwe gesprek plaats kan vinden vóór aanvang van het eerste bijeenkomst van het traject.
- c. Verzetten van het persoonlijk intakegesprek, nadat toestemming van Kans<sup>2</sup> is gekregen, is kosteloos tot twee dagen vóór het persoonlijk intakegesprek, ongeacht de startdatum van de traject. Bij verzetten binnen twee dagen voor aanvang van de eerste bijeenkomst van het traject worden de kosten van dit eerste gesprek in rekening gebracht.

## Artikel 6: Annulering door Kans<sup>2</sup>

6.1. Kans<sup>2</sup> heeft het recht zonder opgave van redenen, en zonder enige schadevergoeding, middels aangetekend schrijven de overeenkomst met de opdrachtgever per direct en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren als:

- a. De opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of dat op een onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd.
- b. De opdrachtgever zijn werkzaamheden stopt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, zijn rechtspersoonlijkheid verliest of zijn bedrijf overdraagt of fuseert met een andere organisatie.
- c. De opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst met Kans<sup>2</sup> niet, niet op tijd of niet behoorlijk nakomt, en hij aan deze verplichtingen niet binnen zeven kalenderdagen, nadat hij door Kans<sup>2</sup> hierover schriftelijk gemaand is, heeft voldaan.
- d. Kans<sup>2</sup> de uitvoering van het traject bij aanvang of tussentijds stopt. In dit geval heeft de opdrachtgever het recht op terugbetaling van het volledige door deze aan Kans<sup>2</sup> betaalde bedrag.
- e. Bij individuele inschrijving van een opleiding gaat de opleiding door bij voldoende deelnemers. Gaat de opleiding niet door dan laten wij dit 2 weken voor aanvang van de

- f. training aan de opdrachtgever/deelnemer weten. Wij proberen de deelnemer dan in de volgende opleiding te plaatsen, uiteraard in overleg, of we restitueren het lesgeld.
- 6.2. Kans² heeft het recht zonder opgaaf van redenen de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) te weigeren. De opdrachtgever heeft op dat moment naar rato het recht op terugbetaling van aan Kans² betaalde bedragen.

## **Artikel 7. Overmacht**

7.1. Als naar redelijk oordeel van Kans² als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan een buiten haar macht liggende omstandigheid, de uitvoering van de overeenkomst niet zonder tekortkoming mogelijk is of zal zijn, heeft Kans² het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder enige schadeloosstelling aan de opdrachtgever.

7.2. Als Kans² bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft Kans² het recht het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als zijnde een afzonderlijk contract.

7.3. Als de overmacht een bepaald traject betreft, zal Kans² een andere tijd of dag voor het houden van dit traject proberen vast te stellen, of het gehele programma verplaatsen naar een andere datum.

7.4. Als de overmacht het gehele of het nog niet uitgevoerde deel van een traject betreft, en er bestaat geen redelijk vooruitzicht dat deze snel start of hervat wordt, heeft Kans² het recht het traject schriftelijk te annuleren en vervallen de verplichtingen van partijen over en weer zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd wordt.

7.5. Door de opdrachtgever eventueel vooruitbetaalde bedragen voor het traject zullen door Kans², in geval van annulering, naar rato worden teruggestort na aftrek van 20% van de totale prijs ter vergoeding van de door Kans² reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van het totale bedrag bedraagt, vindt geen restitutie plaats.

7.6. Wijzigingen in of van een overeenkomst, dan wel omstandigheden die zich, na het aangaan van de overeenkomst voordoen, kunnen het gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd wordt aangepast. Deze wijzigingen zijn geen grond voor ontbinding. Als overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Kans² en de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover nieuwe afspraken maken.

## **Artikel 8: Prijzen**

8.1. Prijzen zijn niet bindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst.

8.2. Alle prijzen zijn inclusief BTW tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.

8.3. Indien de wettelijke BTW tarieven voor de trajecten die Kans² aanneemt wijzigen, behoudt Kans² zich het recht voor om de opgegeven prijzen tussentijds aan te passen.

8.4. Reiskosten, arrangements- en/of verblijfkosten van deelnemers aan trajecten zijn in de opdracht niet begrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is.

## **Artikel 9: Betaling**

9.1. Kans² brengt de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen in rekening door middel van periodieke facturen, een derde bij de start van het traject, een derde op de helft en een derde na afloop van het traject.

9.2. Indien er sprake is van gesubsidieerde trajecten dan zal het volledige bedrag bij de start van het traject gefactureerd worden.

9.3. De opdrachtgever dient het verschuldigde gefactureerde bedrag te voldoen uiterlijk vijftien werkdagen na datum facturering op de door Kans² aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens veronderstelde tekortkoming door Kans².

9.4. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Kans<sup>2</sup> gerechtigd de wettelijke rente en daadwerkelijk gemaakte incassokosten in rekening te brengen.

9.5. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming van betaling verplicht Kans<sup>2</sup> alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.

9.6. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Kans<sup>2</sup> gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten. Kans<sup>2</sup> heeft hierbij het recht om deelname aan het traject te weigeren.

## **Artikel 10: Auteursrecht**

10.1. Het auteursrecht op de door Kans<sup>2</sup> uitgegeven papers, projectmaterialen en trainingsmaterialen berust bij Kans<sup>2</sup>, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kans<sup>2</sup> zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

10.2. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden en gegenereerde gegevens die voortkomen uit de werkzaamheden van Kans<sup>2</sup>, berust uitsluitend bij Kans<sup>2</sup> tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.3. Kans<sup>2</sup> houdt zich tevens het recht voor de kennis voortkomend uit de trainingen voor andere doeleinden te gebruiken, vertrouwelijke informatie wordt niet met derden gedeeld.

10.4. Alle geleverde producten blijven het eigendom van Kans<sup>2</sup> tot het moment dat volledige betaling door de organisatie is gedaan.

## **Artikel 11: Intellectueel eigendom**

Het intellectueel eigendom van materialen, trainingen, publicaties en andere producten gebruikt tijdens de opleidingen blijft bij Kans<sup>2</sup>.

## **Artikel 12: Aansprakelijkheid**

11.1. Kans<sup>2</sup> spant zich naar beste inzicht en vermogen in de gegeven opdrachten uit te voeren.

11.2. Kans<sup>2</sup> aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

11.3. Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.

11.4. Kans<sup>2</sup> is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet en schade door bedrijfsstagnatie.

11.4 Kans<sup>2</sup> zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

11.6 Kans<sup>2</sup> zal nooit aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:

- a. Een tekortkoming van de opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s), bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
- b. Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het traject essentiële informatie.
- c. Kans<sup>2</sup> is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgschade van implementatie in de organisatie van opdrachtgever, c.q. deelnemer van door deelnemer tijdens de opleiding gemaakte praktijkopdrachten e.d.



## Artikel 13: Registratie van persoonsgegevens

12.1. De registratie van de persoonsgegevens gebeurt overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WbP) en staat beschreven in het Privacy Beleid Kans<sup>2</sup>. Dit beleid staat op de website van Kans<sup>2</sup>.

12.2. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer worden verkregen worden door opdrachtnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende Privacy Wet- en Regelgeving behandeld.

12.3 De Persoonsgegevens worden alleen verwerkt met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever (artikel 8, sub a, Wbp). Deze worden gebruikt voor:

- a. het uitvoeren van alle werkzaamheden die verband houden met de overeenkomst;
- b. de informatieverzoeken van de opdrachtgever aan Kans<sup>2</sup>;
- c. het telefonische of via het mailadres contact opnemen met de opdrachtgever als dit voor de dienstverlening nodig is;
- d. het toesturen van nieuwsbrieven, nieuw of interessante trajecten, ontwikkelingen en andere informatieve berichten. Dit alles binnen het kader van de wetgeving;
- e. het uitvoeren van analyses om de dienstverlening van Kans<sup>2</sup> te verbeteren;
- f. het uitvoeren van alle overige werkzaamheden en bewerkingen die samenhangen met de bedrijfsvoering van Kans<sup>2</sup>.

12.3. Kans<sup>2</sup> garandeert geheimhouding, beveiliging en bewaring;

12.4. De opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer van een traject heeft altijd recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van zijn persoonsgegevens. Hij kan hiervoor schriftelijk contact opnemen met [info@kanskwadraat.nl](mailto:info@kanskwadraat.nl).

12.5. De deelnemer wordt geacht privacyregels toe te passen m.b.t. intern en extern gebruik van video opnames die door deelnemers tijdens de trainingen en opdrachten gemaakt worden. Dat wil zeggen: de trainer handelt in overeenstemming met de in de organisatie van deelnemers van toepassing zijnde privacy regels, betracht zorgvuldigheid waar het gaat om delen van gevoelige informatie, beelden van kinderen en medewerkers door te werken met beveiligde media.

12.6. Deelnemer vrijwaart de eigenaren van de methode voor gevolgen van onbedoeld of ongeoorloofd gebruik door deelnemers en medewerkers van voor de training gemaakte opnames.

## Artikel 14: Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

13.1 Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt tenzij:

- a. met uitdrukkelijk gegeven toestemming van betrokkene;
- b. de wet hiertoe verplicht of de informatie verzocht wordt door het Openbaar Ministerie en/of de politie in het kader van de opsporing en vervolging van strafbare feiten.

13.2 In geval van een verzoek om het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, lid 1, wordt van de behandeling van het verzoek een dossier aangelegd en beslist de directeur als er sprake is van een verzoek dat valt onder de onder lid1 sub a of b van dit artikel opgenomen uitzonderingen.

13.3 Kans<sup>2</sup> kan derden inschakelen om persoonsgegevens te bewerken. Kans<sup>2</sup> verplicht deze derden te handelen overeenkomstig de privacy voorwaarden van Kans<sup>2</sup>, welke zijn vastgelegd in een document zoals bedoeld in artikel 14 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

14.4 Persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden.

## Artikel 15: Klachtenprocedure

14.1. Inleiding.

Kans<sup>2</sup> hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, cliënt, opdrachtgever of een ander ('indiener') niet tevreden is over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Kans<sup>2</sup> een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van Kans<sup>2</sup>.

14.2 Vertrouwelijkheid. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Vertrouwelijkheid geldt zowel voor Kans<sup>2</sup> als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt.

14.2. Publicatie. De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen toegezonden en is tevens te downloaden van de Kans<sup>2</sup> website ([www.kanskwadraat.nl](http://www.kanskwadraat.nl)).

14.3. Indienen klachten: Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

Kans<sup>2</sup>, Zandhofsestraat 42, 3572GH Utrecht of E-mail: [info@kanskwadraat.nl](mailto:info@kanskwadraat.nl) Telefoon: 030-8784881.

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Kans<sup>2</sup> wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Kans<sup>2</sup> alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.

14.4. Coördinatie klachtenbehandeling. De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van Kans<sup>2</sup>. Alle klachten worden geregistreerd in het klachten managementsysteem en 2 jaar bewaard.

14.5. Beroep

- a. Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, kan hij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. Kans<sup>2</sup> is lid van Noloc en kan daarom gebruik maken van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. Zie <http://www.noloc.nl/> Het oordeel van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc is bindend voor Kans<sup>2</sup>. Eventuele consequenties worden door Kans<sup>2</sup> snel afgehandeld. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.
- b. Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat Kans<sup>2</sup> op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren na verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

## **Artikel 16: Toepassing rechter en bevoegde rechter**

Op iedere overeenkomst tussen Kans<sup>2</sup> en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in Utrecht. Uitspraak van de rechter is bindend voor beide partijen.