

Algemene voorwaarden

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, MSA (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.
2. Training: het onder begeleiding oefenen van vaardigheden.
3. Coaching: het geven van hulp en begeleiden van een medewerker in zijn functie.
4. Opleiding: het onder begeleiding overbrengen van kennis, deskundigheid dan wel vaardigheden.
5. Lesbezoek: het observeren van een les door een observant m.b.v. de Zes rollen-app
6. Incompany traject: een maatwerkopleiding die de MSA exclusief organiseert
7. Integraal traject professionalisering t.b.v. onderwijsontwikkeling: op maat ontwerpen en uitvoeren van integraal traject voor scholen, onderwijsorganisaties
8. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van MSA een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht.
9. Opdrachtnemer: MSA, die als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht als bedoeld in
10. Opdrachttuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens MSA belast is met de uitvoering van de opdracht.
11. Partijen: de opdrachtgever en MSA.

2. Algemeen

1. Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door MSA.
2. Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor MSA werkzaam zijn.
3. Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachttuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens MSA te zijn.

3. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

1. Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van MSA, en op alle overeenkomsten tot opdracht strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met inbegrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen MSA en opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers. De algemene voorwaarden hebben rechtskracht ingevolge artikel 6:231 e.v. BW. De algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door MSA schriftelijk zijn aanvaard.
2. Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.
3. Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.
4. MSA is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

4. Opdrachtgever

1. De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met MSA over de concurrentie van andere adviesbureaus, de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.
2. De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.
3. De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.
4. De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

5. Totstandkoming overeenkomst van opdracht

1. De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer schriftelijk zijn ontvangen.
2. De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en MSA die waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:

- a. een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht;
- b. het beoogde doel van de opdracht;
- c. (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft;
- d. wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werkwijzen;
- e. de beperkingen van de opdrachttuitvoering;
- f. de keuze van de door MSA in te zetten opdrachttuitvoerders en door de opdrachtgever in te zetten medewerkers alsmede de aanwijzing van een projectleider en contactpersonen;
- g. de procedure(s) voor de beheersing van het proces;
- h. de instanties, groepen of personen aan wie voorafgaand, tijdens en na de opdracht informatie dient te worden verschaft;
- i. een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie;
- j. de bepaling van de persoon of personen aan wie MSA adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht;
- k. een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden;
- l. van het gestelde in deze algemene voorwaarden afwijkingen ten aanzien van intellectuele eigendom (eigendoms- en auteursrechten);
- n. de nabespreking en evaluatie van de opdracht;
- o. de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

6. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

1. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan MSA aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan MSA worden verstrekt.
2. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan MSA zijn verstrekt, heeft MSA het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Opdrachtgever is gehouden MSA onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

4. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan MSA verstrekte gegevens en informatie.
5. Als MSA daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever in overleg kosteloos medewerkers van de eigen organisatie (van de opdrachtgever) ter beschikking, die bij de werkzaamheden van MSA betrokken (zullen) zijn.
6. Als MSA daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever in overleg met MSA kosteloos een eigen werkruimte en/of (kantoor)faciliteiten die nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

7. Geheimhouding

1. De opdrachtgever mag zonder toestemming van MSA aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van MSA, noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust.

8. Intellectuele eigendom

1. Teksten, presentaties, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook ICT-oplossingen, en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van opdrachtnemer, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van opdrachtnemer.
2. Alle door leverancier verstrekte materialen zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. Tenzij anders is overeengekomen, blijven alle (intellectuele) eigendomsrechten, ook van ideeën en toelichting in de offerte, bij opdrachtnemer.
4. De ideeën en de toelichting die in de offerte (matrix) zijn vervat, blijven eigendom van opdrachtnemer. Indien opdrachtgever de ideeën door een ander dan opdrachtnemer wil laten uitvoeren, kan opdrachtnemer daarvoor een vergoeding vragen.
5. Bij inbreuk op het (intellectueel) eigendomsrecht is opdrachtgever een schadevergoeding verschuldigd van tenminste drie maal het overeengekomen honorarium. Als inbreuk op het auteursrecht van opdrachtnemer wordt onder andere beschouwd publicatie (zonder naamsvermelding), hergebruik en aantasting van het werk zonder toestemming of anders dan overeengekomen.

6. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

9. Uitvoering van de opdracht

1. MSA staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.

2. De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens MSA.

3. De verplichting als bedoeld in 9.2 heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij MSA en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vast te stellen is (resultaatsverplichting). Indien de schriftelijke resultaatsverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van MSA. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van MSA om niet wordt bereikt.

4. De opdrachttuitvoerder staat in voor de toereikendheid van zijn/haar capaciteiten, deskundigheid en knowhow om de opdracht uit te voeren.

5. De opdrachttuitvoerder maakt ter uitvoering van de opdracht gebruik van gegevens welke aan deze door MSA en/of opdrachtgever zijn verstrekt. Indien de opdrachttuitvoerder wenst te beschikken over gegevens welke hij noodzakelijk acht ter adequate uitvoering van de opdracht, dan deelt hij dit tijdig aan opdrachtgever mede. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat deze gegevens tijdig aan MSA worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan MSA zijn verstrekt, heeft MSA het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

6. De opdrachttuitvoerder zal ter uitvoering van de opdracht niet handelen in strijd met het recht, de statuten, besluiten van de organen en andere regelingen en reglementen van de opdrachtgever.

7. Bij verschil van inzicht tussen de opdrachttuitvoerder en de opdrachtgever omtrent de uit te voeren opdracht, dient in een tripartiet overleg tussen de opdrachtgever, de opdrachttuitvoerder en MSA tot een oplossing te worden gekomen.

8. Er zal tenminste overleg tussen de opdrachtgever, de opdrachttuitvoerder en MSA gevoerd worden:

- a. als er een wezenlijke wijziging wordt aangebracht in het karakter, de aard, de inhoud of de omvang van de opdracht;
 - b. als opdracht wordt gegeven werkzaamheden uit te voeren voor een andere organisatie dan die van opdrachtgever;
 - c. indien een verschil van mening wordt geconstateerd met de opdrachtgever omtrent de wijze van uitvoering van de opdracht.
9. De opdrachttuitvoerder informeert de opdrachtgever en MSA wanneer vanwege welke oorzaak dan ook, de geplande werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd.
10. MSA kan na overleg met de opdrachtgever een of meer opdrachttuitvoerders vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van opdrachttuitvoerders kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met MSA plaatsvinden.
11. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door MSA geschiedt uitsluitend in onderling overleg met de opdrachtgever.
12. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
13. Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever, dient MSA de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien de opdrachtgever na daartoe schriftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is MSA gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.
14. Indien zich bij de uitvoering van de opdracht omstandigheden voordoen die door geen van de partijen redelijkerwijs waren te voorzien, zijn opdrachtgever en opdrachtnemer gehouden om in goede harmonie een oplossing na te streven. MSA zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, één en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de aan MSA opgedragen taak mag worden verwacht. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat geen garantie gegeven wordt met betrekking tot het resultaat van de door MSA geleverde dienst.
15. De opdrachtgever, zijn rechtsopvolgers of daarmee gelieerde onderneming(en) verplichten zich om gedurende de duur van de overeenkomst zo mede gedurende een periode van een jaar na het einde van de overeenkomst anders dan door tussenkomst van MSA geen contractuele relatie, hoe ook genaamd aan te (doen) gaan met de opdrachttuitvoerder.
16. Alle door de opdrachtgever aan de opdrachttuitvoerder verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enzovoorts, zijn uitsluitend

bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtnemer ter uitvoering van de opdracht en mogen niet door de opdrachttuitvoerder zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

17. Alle door de opdrachtgever aan de opdrachttuitvoerder verstrekte stukken worden desgevraagd door de opdrachtgever op de dag waarop de overeenkomst eindigt, door de opdrachttuitvoerder aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

10. Duur en afsluiting van de opdracht

1. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van MSA worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die MSA verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. MSA kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

2. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd, middels betaling van de facturen. Dit is slechts anders indien de opdrachtgever MSA hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening bericht. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

11. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. MSA dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. MSA behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

2. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, één en ander met behoud van rechten.

12. Honorarium

1. Indien voor werkzaamheden vormen van honorariumberekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, dient daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. MSA dient zich er dan van te vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.
2. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Uit het oogpunt van de milieubelasting stimuleert MSA het rapporteren in digitale vorm.
3. Indien er bij het sluiten van de overeenkomst een vast honorarium of tarief is overeengekomen dan is MSA gerechtigd tot verhoging daarvan indien een tussentijdse verhoging van de kosten MSA daartoe noodzaakt. Ook wanneer het honorarium oorspronkelijk niet onder voorbehoud is gegeven.
4. Bovendien mag MSA het honorarium of tarief verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en zulke niet toerekenbaar is aan MSA, dat in redelijkheid niet van MSA mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijke overeengekomen honorarium of tarief.
5. Indien MSA het voornemen heeft het honorarium of het tarief te wijzigen, stelt zij de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
6. Opdrachtgever is in geval van prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na het verstrijken van de periode van drie maanden is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 20 procent bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
7. Indien opdrachtgever de door MSA kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van MSA genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
8. Het honorarium van MSA, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt maandelijks of na volbrenging van de advieswerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en MSA hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan MSA verschuldigde bedragen wordt geen omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht. MSA werkt met medewerkers die CRKBO gecertificeerd zijn.

13. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum. MSA is gerechtigd periodiek te factureren.
2. Indien de opdrachtgever niet binnen 21 dagen na factuurdatum heeft betaald, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder nadere ingebrekestelling. Vanaf de vervaldag zal de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
3. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die MSA maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien MSA hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komende werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Vanaf de vervaldag zal de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
4. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van MSA daartoe aanleiding geeft, is MSA gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door MSA te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is MSA gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan MSA uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

14. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

1. Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, tenzij na overleg met de wederpartij toestemming verkregen is.

15. Klachten

1. Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen 30 dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen

dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan MSA kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.

2. Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover MSA aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

3. In geval van een terechte klacht heeft MSA de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.

16. Aansprakelijkheid

1. MSA is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door MSA van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

2. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat MSA voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

3. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

4. MSA is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en schade door bedrijfsstagnatie.

17. Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en MSA is Nederlands recht van toepassing.

18. Training en opleiding van de MSA

De volgende bepalingen (18.1 tot en met 18.9) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen MSA en opdrachtgevers betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding in de ruimste zin des woords, hierna te noemen cursus. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 17) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

1. De overeenkomst tussen MSA en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door MSA en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke

bevestiging door MSA aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

2. De opdrachtgever voor een training/scholing heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een training/scholing te annuleren per aangetekend verzonden brief.
3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot vier weken voor aanvang van de eerste cursusdag kosteloos geschieden. Bij annulering korter dan vier weken voor de eerste cursusdag is de opdrachtgever verplicht 100 procent van het cursusgeld te vergoeden.
4. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training/scholing de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training/opleiding deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling. MSA heeft het recht zonder opgave van redenen de training/opleiding te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan MSA betaalde bedrag.
5. De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg met MSA een ander aan de training/scholing laten deelnemen, indien de vervanging binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan MSA wordt medegedeeld en de vervanger past bij de doelstellingen van de cursus. Vervanging na de start van de training/opleiding is niet meer toegestaan.
6. MSA brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 13 dient de opdrachtgever het verschuldigde trainings-/scholingsgeld te voldoen een maand voor de aanvang van de training/scholing, doch uiterlijk veertien dagen na facturering op de door MSA aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door MSA, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. MSA heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een training/scholing te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
8. De reis- en arrangements-/verblijfkosten alsmede verplichte literatuur in verband met deelname aan een training/scholing zijn bij het trainings-/scholingsgeld niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
9. Het auteursrecht op het door MSA uitgegeven trainings-/scholingsmateriaal berust bij MSA, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van MSA zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig trainings-/scholingsmateriaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

19. Coaching

De volgende bepalingen (19.1 tot en met 19.4) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen MSA en opdrachtgevers betreffende het geven van hulp en begeleiding van een medewerker in zijn functie in de ruimste zin des woords, hierna te noemen coaching. Coaching is een vorm van persoonlijke begeleiding op basis van een gelijkwaardige één-op-één-relatie. Doel van coaching is het vergroten van de persoonlijke effectiviteit van de coachee. De coachee leert; de coach ondersteunt dit leerproces. Kenmerkend is dat de coachee de doelstellingen bepaalt; de coach stelt vragen en geeft adviezen. De coachee blijft evenwel verantwoordelijk voor zijn beslissingen. Coaching van groepen is ook mogelijk. De coach zoekt dan naar collectieve patronen in gedrag en denken in de groep. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

1. MSA zal in de overeenkomst tot opdracht in elk geval de volgende afspraken met de opdrachtgever vastleggen:
 - a. de naam van de coachee;
 - b. de naam van de coach;
 - c. de naam van de leidinggevende;
 - d. de doelen van de coaching;
 - e. de wijze en datums van beoordeling door de leidinggevende;
 - d. de te volgen werkwijze;
 - e. honoraria, onkosten en betalingswijze;
 - f. tijdsplanning, incl. tussenevaluatie en eindevaluatie;
2. MSA zal ervoor zorgdragen dat door alle betrokken partijen uiterste discretie in acht wordt genomen ten opzichte van de coachee.
3. MSA zal persoonsgegevens, rapportages daaronder begrepen, slechts in het kader van een opdracht aan derden ter beschikking stellen na verkregen toestemming van de betrokkene. MSA is gehouden tot naleving van de Wet Persoonsregistraties en dient erop toe te zien dat zowel de opdrachtgever als de betrokkene op strikt vertrouwelijk wijze om zullen gaan met de betrokken informatie.
4. Indien de coachee binnen 48 uur voorafgaand aan een afspraak, coachingsgesprek of bijeenkomst MSA bericht dat hij verhinderd is, wordt 100 procent van het overeengekomen tarief voor coaching in rekening gebracht.

20. Lesbezoek

Als onderdeel van coaching en/of een incompanytraject en/of een integraal traject kan het observeren van een les door een observant m.b.v. de Zes rollen-app worden ingezet. Dit is vooraf opgenomen in de opdracht door MSA en de opdrachtgever. De werkwijze, organisatie, privacy, rapportages, verantwoordelijkheden daarvan wordt in de overeenkomst opgenomen. Voor de AVG bepaling wordt de Verwerkersovereenkomst, Conform het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy 4.0 ondertekend.

21. Incompany traject:

1. MSA organiseer exclusief maatwerkopleidingen. De voorwaarden zijn opgenomen in de matrix en opdracht . Indien van toepassing wordt de Verwerkersovereenkomst voor de Zes rollen-app ondertekend.
2. Alle hierboven beschreven voorwaarden zijn hierop van toepassing.

22. Integraal traject professionalisering t.b.v. onderwijsontwikkeling.

1. MSA ontwerpt op maat en voert een integraal traject voor scholen, organisaties uit. De voorwaarden zijn opgenomen in de matrix en offerte. Indien van toepassing wordt de Verwerkersovereenkomst voor de Zes rollen-app ondertekend.
2. Alle hierboven beschreven voorwaarden zijn hierop van toepassing.

23. Privacy

MSA maakt gebruik van de Zes rollen-app. De overeenkomst tussen MSA en de opdrachtgever daarover komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van de daartoe bestemde Verwerkersovereenkomst, Conform het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy 4.0.

Wijzigingen algemene voorwaarden

Deze algemener voorwaarden zijn voor het laatst aangepast in november 2025. MSA kan deze algemene voorwaarden aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd.

Martie Slooter, directeur MSA

November 2025