



# Algemene voorwaarden

---

## 1. DEFINITIES

### 1.1 Optimaal Perspectief Mediation & Coaching, hierna "OP":

De gebruiker van deze algemene voorwaarden: gevestigd aan de Muldersstraat 17 Amersfoort, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK nummer: 84286660.

### 1.2 Jij, je, jou(w):

Jij als afnemer van de diensten van "OP". De klant.

### 1.3 Mediator en Coach:

Dit is de persoon binnen "OP" waarmee jij afspraken hebt gemaakt. Deze persoon is voor jouw dossier de contactpersoon.

### 1.4.Klant:

Jij die tegen betaling een dienst bij "OP" afneemt.

### 1.5 Overeenkomst:

De overeenkomst tussen "OP" en de klant.

### 1.6 Vertrouwelijkheid:

De Mediator dient zich, net als de klant, te houden aan de geheimhoudingsclausule conform de geheimhoudingsclausule volgens het MFN (mediatorsfederatienederland).

### 1.7 Derden:

Dit zijn andere mensen of bedrijven.

### 1.8 Contract:

Het contract tussen "OP" en de klant.

### 1.9 Opdracht:

Een opdracht die jij aan "OP" geeft (zie ook 6.1).

### 1.10 All-In traject (vaste aanneemsom):

Een All-In traject bij Mediation en Coaching met vaste kosten en doorloop(tijd). Sessies kunnen overdag gepland worden. Voor sessies in het weekend of in de avond wordt 20% extra gerekend. Voor particuliere klanten binnen Amersfoort en omgeving (straal van 15 km) worden er geen reiskosten berekend, ook reistijd wordt niet in rekening gebracht. Hierbuiten worden er kosten per kilometer en reistijd in rekening gebracht.



# Algemene voorwaarden

---

## **1.11 Calamiteit:**

Een plotselinge en onverwachte gebeurtenis die tot gevolg heeft dat "OP" niet meer in staat is om in contact te treden met haar klanten.

## **1.12 Voorschotnota/aanbetaling/deelfactuur:**

"OP" vraagt een aanbetaling voor een opdracht (zie ook 5.2). De hoogte van de aanbetaling wordt vooraf met de klant overlegd.

## **1.13 Overmacht:**

Een opdracht die "OP" voor jou niet kan uitvoeren vanwege omstandigheden waar "OP" geen invloed op heeft (zie ook 11.2).

## **2.0 WANNEER ZIJN DE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING?**

### **2.1 Toepassing van de voorwaarden**

Deze voorwaarden zijn van toepassing, zodra je "OP" vraagt om een opdracht voor jou uit te voeren. Dat kan een opdracht zijn voor Mediation of Coaching diensten, maar ook een opdracht met een heel andere strekking. Ook als je een aanvullende opdracht of een vervolgoopdracht aan "OP" geeft, zijn deze voorwaarden van toepassing. We sturen je niet voor iedere opdracht opnieuw de voorwaarden toe.

### **2.2 Toepassing en derden**

De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met "OP" voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.

### **2.3 Afwijkingen**

Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.

### **2.4 Andere voorwaarden**

De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **2.5 Nietig**

Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door



# Algemene voorwaarden

---

“OP” vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.

## 2.6 Wijzigingen

“OP” heeft het recht gedurende deze overeenkomst de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

## 2.7 Naleving

Indien “OP” niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat “OP” het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.

## 3.0 AANBIEDINGEN EN OFFERTES

### 3.1 Vrijblijvendheid

Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.

### 3.2 Fouten en vergissingen

Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties en offertes van “OP” bindt “OP” niet.

## 4.0 PRIJZEN EN KOSTEN

### 4.1 Tarieven

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld aan de hand van de gewerkte uren vermenigvuldigd met het afgesproken (uur)tarief c.q. het op het moment van uitvoering geldende gebruikelijke tarief. Het tarief wordt vermeerderd met de omzetbelasting. Ten behoeve van de klant betaalde onkosten en gemaakte reiskosten/reistijd worden aan de klant doorbelast. Alle bedragen zijn in Euro's, exclusief BTW.

Voor particuliere klanten binnen Amersfoort en omgeving (straal van 15 km) worden er geen reiskosten berekend, ook reistijd wordt niet in rekening gebracht. Hierbuiten worden er kosten per kilometer en reistijd in rekening gebracht.



# Algemene voorwaarden

---

Het honorarium is niet afhankelijk van het resultaat van de verrichte werkzaamheden.

## **4.2 Kennismakingsgesprek familie-mediation en coaching**

Het eerste (1e) kennismakingsgesprek van maximaal 45 minuten voor familie-mediation is geheel gratis en vrijblijvend voor de klant.

Het eerste (1e) kennismakingsgesprek van maximaal 30 minuten voor coaching is geheel gratis en vrijblijvend voor de klant.

## **4.3 Aanpassingen**

“OP” heeft het recht haar prijzen of tarieven en de reis- en/of verblijfkosten van tijd tot tijd aan te passen voor lopende opdrachten. De klant wordt 30 dagen voor de inwerkingtreding van de nieuwe prijzen of tarieven schriftelijk of via de e-mail op de hoogte gesteld van deze wijzigingen. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijziging, dan heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst tegen de dag waarop de nieuwe prijzen of tarieven in werking treden te ontbinden. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en binnen 14 dagen nadat de klant op de hoogte is gesteld van de wijzigingen.

## **4.4 Kosten van derden**

Kosten van derden, waaronder de bedrijven die “OP” voor jouw opdracht inschakelt, maar ook van rechtbanken en andere instanties, schiet “OP” niet voor. Als jij deze kosten niet tijdig betaalt, kan dat gevolgen hebben in procedures.

## **5.0 BETALING EN FACTURATIE**

### **5.1 Betalingstermijn**

De klant dient de van “OP” ontvangen facturen te betalen binnen 10 dagen na de factuurdatum. Betaling dient zonder korting of verrekening te geschieden. Betaling geschiedt op een door “OP” te noemen bankrekening.

### **5.2 Voorschotnota/aanbetaling/deelfactuur**

“OP” verlangt van particulieren en bedrijven een aanbetaling van de overeengekomen prijs, tenzij hier andere hierover andere afspraken worden gemaakt. De hoogte van de aanbetaling wordt vooraf met de klant overlegd.



# Algemene voorwaarden

---

Pas nadat de betaling is ontvangen wordt de opdracht voor jou uitgevoerd. Indien de klant de aanbetaling of een tussentijdse factuur niet tijdig betaalt, dan heeft "OP" het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. "OP" is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de klant lijdt door de opschorting. In geval van opschorting blijft de verplichting tot betaling van kracht.

## 5.3 Facturatie

"OP" factureert een aanbetaling van de overeengekomen prijs (tenzij hierover nadere afspraken worden gemaakt) vóór aanvang van de werkzaamheden. De overige door de klant te betalen kosten worden 2-wekelijks (per de 1e en de 15e van iedere kalendermaand) aan de klant in rekening gebracht, tenzij hierover nadere afspraken worden gemaakt, waarbij een betalingstermijn geldt van 10 dagen, te rekenen vanaf de factuurdatum.

## 5.4 Facturatie bij beëindiging opdracht

Direct na beëindiging van de dienstverlening wordt door "OP" het resterende bedrag gefactureerd. Vanaf dat moment begint de betalingstermijn namelijk te lopen.

## 5.5 Betaling in termijnen

Indien betaling in termijnen geschiedt, dan dient de klant uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum te betalen. Indien de klant niet overeenkomstig het overeengekomen betaalschema betaalt, dan is de klant in verzuim en is het totaal verschuldigde bedrag direct opeisbaar.

## 5.6 Op tijd betalen

"OP" verwacht dat jij de facturen op tijd betaalt. Als "OP" jou een factuur stuurt, dan dien je die binnen 10 dagen na de factuurdatum te betalen, tenzij daar met jou schriftelijk een andere afspraak over gemaakt is. Betaal je niet binnen de afgesproken betalingstermijn, dan ben je het factuurbedrag direct verschuldigd. Je bent dan, volgens de wet, in verzuim, zonder dat daar een nadere ingebrekestelling voor noodzakelijk is. "OP" stuurt je op dat moment nog een betalingsherinnering, waarbij "OP" jou nogmaals een termijn van 5 dagen geeft om de factuur te betalen.

## 5.7 In gebreke

Indien je in gebreke blijft in de betaling, dan ben je vanaf de datum dat de vordering opeisbaar is de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd. Daarnaast



# Algemene voorwaarden

---

komen alle kosten van invordering, nadat je in verzuim bent, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van jou. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-.

## **5.8 Onmiddellijk opeisbaar**

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van "OP" op de klant onmiddellijk opeisbaar.

## **5.9 Verplichting tot afgifte**

"OP" kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de klant alle aan "OP" verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **6.0 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

### **6.1 Aanvaarding en opdracht**

Er is sprake van een opdracht als wij met jou afspreken dat wij werkzaamheden voor jou gaan uitvoeren. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij het aanbod van "OP" hebt aanvaard.

### **6.2 Coaching- en mediationovereenkomst:**

"OP" stuurt jou altijd een schriftelijke bevestiging van de opdracht. Daarin omschrijft "OP" de werkzaamheden die "OP" voor jou gaat uitvoeren. Pas als jij jouw handtekening onder die schriftelijke bevestiging hebt gezet en "OP" de door jou voor akkoord ondertekende bevestiging retour heeft ontvangen, start "OP" met de werkzaamheden. Zo weten we wat we van elkaar kunnen verwachten.

### **6.3 Ter beschikking stellen algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan alle partijen ter beschikking gesteld.

### **6.4 Beëindiging door "OP"**

"OP" heeft het recht zonder opgave van redenen een opdracht niet te accepteren of een opdracht tussentijds te beëindigen, zonder dat een dergelijke weigering of beëindiging de klant het recht geeft op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.



# Algemene voorwaarden

---

“OP” kan de opdracht ook stoppen als één van de volgende situaties zich voordoet:

- Jij wordt in staat van faillissement verklaard;
- Jij vraagt surseance van betaling aan;
- Op jou wordt de schuldsaneringsregeling van toepassing verklaard.

In deze gevallen kan “OP” de opdracht direct beëindigen. Jij bent “OP” dan geen vergoeding voor schade of bijkomende kosten verschuldigd.

## 6.5 Beëindiging door klant

Indien de opdracht tussentijds door de klant opgezegd wordt, heeft “OP” recht op een vergoeding van de door haar aantoonbaar geleden schade, tenzij de opzegging aan “OP” te wijten is.

## 7.0 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

### 7.1 Goed vakmanschap

“OP” zal zich inspannen om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze uit te voeren in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. De verbintenis betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

### 7.2 In strijd met

“OP” zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

### 7.3 Uitvoering door derden

“OP” heeft het recht de overeenkomst (deels) door een derde te laten uitvoeren. Soms is het nodig dat “OP” voor het uitvoeren van een opdracht één of meerdere derde(n) inschakelt, zoals een deurwaarders-, advocaten-, of een notariskantoor. Bij het uitkiezen van de bedrijven waarmee “OP” samenwerkt wordt uiterst zorgvuldig te werk gegaan. “OP” let op kennis, kwaliteit, ervaring en kosten. “OP” kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten of tekortkomingen van een bedrijf dat “OP” voor jou inschakelen.

### 7.4 Archivering bij beëindiging mediation

Als een opdracht eindigt, laat “OP” jou dit schriftelijk weten. De stukken van jou dossier worden gearchiveerd. Je kunt tot 7 jaar na het eindigen van de opdracht vragen om het



# Algemene voorwaarden

---

gehele dossier aan jou terug te geven. Dit zal "OP" zo spoedig mogelijk doen, tenzij "OP" nog één of meer openstaande facturen van jou heeft. In dat geval beroept "OP" zich op het recht van retentie voor jouw dossier(s). "OP" geeft deze dan pas terug als jij alle openstaande facturen, en eventuele bijkomende kosten, betaald hebt. Ook brengt "OP" € 40,00 exclusief BTW per maand in rekening voor de kosten van het opslaan van jouw dossier(s) waar "OP" recht van retentie op uitoefent.

## **8.0 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT**

### **8.1 Gegevens**

De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan "OP" aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Alle extra kosten die "OP" moet maken omdat de benodigde gegevens niet tijdig en/of niet volledig worden aangeleverd, komen voor rekening van de klant.

### **8.2 Gedrag**

De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het "OP" onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.

### **8.3 Aanspraken van derden**

De klant vrijwaart "OP" voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

### **8.4 Gerechtelijke procedure**

De klant zal "OP" en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij "OP" niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure.

### **8.5 Informeren**

De klant is gehouden "OP" onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

### **8.6 Verhuizing en wijziging factuuradres**

Indien de klant verhuist dan wel het factuuradres van de klant wijzigt, dan dient de klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan "OP" mede te delen.





# Algemene voorwaarden

---

## 8.7 Afzeggen van een afspraak

De klant dient een met "OP" overeengekomen afspraak **minimaal 24 uur** voor het tijdstip van de afspraak af te zeggen. De klant dient een afspraak telefonisch af te zeggen. Wordt een afspraak door de klant minder dan 24 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt het uurtarief van "OP" maal het aantal uren die voor de afspraak gereserveerd zijn aan de klant in rekening gebracht (en ook de kosten van eventuele huur van een kantoorruimte en reiskosten).

## 9.0 WIJZIGEN VAN DE OVEREENKOMST OF CONTRACT

### 9.1 Aanpassing overeenkomst of contract

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zal "OP" tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Optimaal Perspectief de klant hierover, indien mogelijk, van tevoren inlichten.

## 10.0 KLACHTEN EN GESCHILLEN

### 10.1 Geschillen

Op alle afspraken en dienstverlening van "OP" is alleen het Nederlandse recht van toepassing. Als jij niet tevreden bent over de dienstverlening, dan hoort "OP" dat natuurlijk graag van jou. Je kunt daar altijd over bellen of e-mailen. Op de Mediation diensten is, naast deze voorwaarden, het MfN-reglement van toepassing. In geval van geschillen, voortvloeiend uit de overeenkomst zullen partijen trachten deze in eerste (1e) instantie op te lossen, middels goed onderling overleg. Zolang de Mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan een rechter voorleggen. Het in behandeling nemen van een klacht impliceert niet dat "OP" erkent dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn.

### 10.2 Gegrontheid

Na het indienen van de klacht dient de klant "OP" de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.



## **11.0 AANSPRAKELIJKHEID EN VERJARING**

### **11.1 Aansprakelijkheid**

“OP” sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit als gevolg van haar dienstverlening. In voorkomend geval zal de maximale schadeloosstelling aan de klant niet hoger uitvallen dan het factuurbedrag van de betreffende opdracht (althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft), dan wel – en slechts indien van toepassing – tot maximaal het bedrag dat in een voorkomend geval door de beroepsaansprakelijkheids-verzekering wordt uitgekeerd. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van “OP” beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht (althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft).

### **11.2 Overmacht**

Een opdracht die “OP” voor jou niet kan uitvoeren vanwege omstandigheden waar “OP” geen invloed op heeft. Onder overmacht dient o.a. te worden verstaan: staking, diefstal, overheidsmaatregelen, brand, computerdefecten, stroomstoring, internetstoring, weersinvloeden, verlies van gegevens, oorlog, waterschade, ziekte, tekortkomingen in de nakoming van door “OP” ingeschakelde derden en persoonlijke omstandigheden met inbegrip van familieomstandigheden van de natuurlijke persoon die namens “OP” de overeenkomst uitvoert, Als deze situatie langer dan een week duurt, dan kan jij de opdracht bij “OP” stoppen zonder dat jij daarvoor aanvullende kosten of een schadevergoeding aan “OP” verschuldigd bent. Je kunt “OP” in zo’n geval niet aansprakelijk stellen voor de eventuele schade die jij lijdt, omdat “OP” de opdracht niet kan uitvoeren.

### **11.3 Onvolledige en onjuiste gegevens**

“OP” is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat “OP” is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

### **11.4 Telecommunicatiefaciliteiten**

“OP” is niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van (tele)communicatiefaciliteiten.

### **11.5 (In)directe schade**

“OP” is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.



# Algemene voorwaarden

---

## 11.6 Rechtsvorderingen

Alle rechtsvorderingen dient de klant binnen 1 jaar in te stellen als de klant niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van "OP". Handelt de klant niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.

## 11.7 Verplichtingen klant

Indien de klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en/of uit deze algemene voorwaarden niet of niet volledig nakomt of indien de klant onrechtmatig jegens "OP", handelt, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die "OP" daardoor lijdt.

## 12.0 GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

### 12.1 Vertrouwelijkheid

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.

### 12.2 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

"OP" verwerkt persoons gegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

### 12.3 Privacy

Optimaal perspectief gaat zorgvuldig om met de informatie die jij ons geeft. De informatie wordt beschermt met alles wat volgens de huidige stand van de technologie kan worden verwacht. "OP" verwacht dat jij hetzelfde doet met de informatie die wij aan jou geven. Indien de informatie die jij ons geeft ondanks onze voorzorgsmaatregelen toch wordt gestolen of op een andere manier uitlekt, dan zullen wij dat uiterlijk binnen 48 uur nadat wij dit ontdekken bij jou melden.

### 12.4 Recht van verschoning

Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, "OP" gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en "OP" zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is "OP" niet



# Algemene voorwaarden

---

gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

## **13.0 INTELLECTUELE EIGENDOM, MANDAAT EN DATABESCHERMING**

### **13.1 Mandaat**

“OP” gaat ervan uit dat jij toestemming hebt van de juiste personen, bijvoorbeeld van jouw werknemers, om “OP” de benodigde informatie te geven.

### **13.2 Vrijwaring**

De klant vrijwaart “OP” voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

### **13.3 Intellectuele eigendommen**

Tenzij “OP” en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft “OP” volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op materialen die “OP” aan de klant ter beschikking heeft gesteld.

### **13.4 Materialen**

Eventuele naamsvermeldingen, logo's, e.d. op ter beschikking gestelde materialen door “OP” mogen door de klant niet aangepast of verwijderd worden.

## **14.0 CALAMITEITENREGELING**

### **14.1 Calamiteitenregeling**

“OP” heeft een calamiteitenregeling opgesteld met als doel om in geval van nood klanten direct te kunnen informeren dat een geplande Mediation of Coaching niet kan doorgaan (eerstelijns achtervang door een zaakwaarnemer). Of indien deze situatie langer dan twee weken zal voortduren, ervoor te zorgen dat klanten goed begeleid worden zodat zij tijdelijk of definitief over kunnen gaan naar een collega-MfN-registermediator (tweedelijns achtervang) of een collega Coach.