

Loman & Amelia

L E A D I N G C H A N G E

LOMAN & AMELIA
COACHING & TRAINING
LAAN OP ZUID 151
3072 DB ROTTERDAM
INFO@LOMANENAMELIA.NL

Klachtenregeling

LOMAN & AMELIA
TRAINING & COACHING

06-460 77 690
INFO@LOMANENAMELIA.NL
WWW.LOMANENAMELIA.NL

BTW-ID: NL869315638B01
KVK: 42018783
IBAN: NL34ABNA 0156 6637 75

1. Inleiding

Loman & Amelia werkt in haar dienstverlening vanuit zorgvuldigheid, professionaliteit en respect voor de menselijke ontwikkelingsweg. In coaching, training en teambegeleiding werken we vaak met persoonlijke, relationele en soms kwetsbare thema's. Juist daarom vinden wij het belangrijk dat onze begeleiding plaatsvindt binnen een duidelijke ethische en professionele bedding.

Wij streven ernaar om iedere cliënt, deelnemer en opdrachtgever met aandacht, integriteit en vakbekwaamheid te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat iemand ontevreden is over onze werkwijze, communicatie, begeleiding of dienstverlening. Wanneer dat gebeurt, willen wij daar zorgvuldig, open en respectvol mee omgaan.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend, hoe wij daarmee omgaan en welke route passend is bij klachten over individuele coaching, trainingen, teamtrajecten of organisatieopdrachten.

2. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten hanteert Loman & Amelia de volgende uitgangspunten:

- iedere klacht wordt serieus genomen;
- klachten worden zorgvuldig, respectvol en vertrouwelijk behandeld;
- hoor en wederhoor vormen een belangrijk uitgangspunt;
- alle betrokkenen krijgen de gelegenheid hun perspectief toe te lichten;
- waar mogelijk zoeken we naar herstel, verduidelijking en een passende oplossing;
- klachten worden gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht is voor ons niet alleen een formeel signaal, maar ook een mogelijkheid om stil te staan bij wat geraakt is, wat anders had gekund en wat nodig is om de relatie of samenwerking zorgvuldig te herstellen, af te ronden of te verbeteren.

3. Verschil tussen coaching en training

Loman & Amelia maakt onderscheid tussen klachten over:

1. individuele 1-op-1 coaching;
2. trainingen, teamtrajecten en organisatieopdrachten.

Bij individuele coaching is sprake van een directe coach-cliëntrelatie. In die relatie kunnen persoonlijke thema's, vertrouwelijkheid, professionele nabijheid en ethische zorgvuldigheid een grote rol spelen. Daarom is voor individuele coaching, wanneer de betrokken coach is aangesloten bij NOBCO, ook een externe klachtenroute beschikbaar.

Bij trainingen, teamtrajecten en organisatieopdrachten is meestal sprake van een bredere opdrachtrelatie tussen Loman & Amelia en een organisatie. Klachten kunnen dan bijvoorbeeld gaan over de inhoud van het programma, groepsdynamiek, verwachtingen, planning, communicatie, samenwerking met de opdrachtgever of organisatorische afhandeling. Deze klachten vallen in beginsel onder de interne klachtenregeling van Loman & Amelia.

Wanneer een training of programma ook een individueel coachgesprek, persoonlijke intake, ODC-terugkoppeling of andere vorm van individuele coaching bevat, kan voor dat individuele coachingsdeel eveneens de externe klachtenroute via NOBCO van toepassing zijn.

4. Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan betrekking hebben op het handelen of nalaten van Loman & Amelia binnen een professionele opdrachtrelatie.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de begeleiding door een coach, trainer of begeleider;
- de inhoud of uitvoering van een coachingstraject, training of teamtraject;
- communicatie voorafgaand aan, tijdens of na afloop van een traject;
- afspraken over planning, voorbereiding, uitvoering of nazorg;
- facturatie of organisatorische afhandeling;
- ervaren onzorgvuldigheid, grensoverschrijding of onvoldoende professionaliteit;
- het niet nakomen van gemaakte afspraken;
- het onvoldoende bewaken van vertrouwelijkheid, veiligheid of professionele grenzen.

5. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- een cliënt die individuele coaching ontvangt of heeft ontvangen;
- een deelnemer aan een training, teamtraject of programma;
- een opdrachtgever die een overeenkomst met Loman & Amelia heeft gesloten;
- een wettelijk vertegenwoordiger, indien dit van toepassing is.

6. Ontvankelijkheid van een klacht

Een klacht is ontvankelijk wanneer:

- de klacht betrekking heeft op dienstverlening van Loman & Amelia;
- er sprake is van een coachingsovereenkomst, trainingsopdracht, teamtraject, organisatieopdracht of andere professionele opdrachtrelatie;
- de klacht gaat over het handelen of nalaten van Loman & Amelia binnen die opdrachtrelatie;
- de klacht voldoende concreet is omschreven om zorgvuldig behandeld te kunnen worden.

Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard wanneer:

- er geen professionele opdrachtrelatie bestaat of heeft bestaan;
- de klacht geen betrekking heeft op het handelen of nalaten van Loman & Amelia;
- de klacht onvoldoende concreet is om te kunnen behandelen;
- de klacht uitsluitend betrekking heeft op omstandigheden buiten de invloed of verantwoordelijkheid van Loman & Amelia;
- de klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn.

Wanneer een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de klager hiervan binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht met een korte toelichting. Daarmee eindigt de interne klachtbehandeling.

7. Klacht eerst bespreekbaar maken

Wanneer je ontevreden bent, nodigen wij je uit om dit zo snel mogelijk rechtstreeks met ons te bespreken. Vaak kan een klacht in een persoonlijk gesprek worden verhelderd en opgelost. Wij vinden het belangrijk om niet te snel te formaliseren wat misschien eerst vraagt om ontmoeting, uitleg, erkenning of herstel.

Je kunt je klacht mondeling bespreken met de betrokken coach, trainer of begeleider. Als dat niet prettig voelt, of als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kun je de klacht schriftelijk indienen.

8. Schriftelijk indienen van een klacht

Een schriftelijke klacht kan per e-mail worden gestuurd naar:

Loman & Amelia – Coaching en Training
info@lomanenamelia.nl

Vermeld in je klacht bij voorkeur:

- je naam;
- je e-mailadres en telefoonnummer;
- de naam van de betrokken coach, trainer of begeleider;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- of de klacht gaat over individuele coaching, een training, een teamtraject of een organisatieopdracht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- wat je eventueel al hebt gedaan om de klacht bespreekbaar te maken;
- wat je hoopt dat er met de klacht gebeurt.

Indien gewenst kan een klacht ook per post worden ingediend:

Loman & Amelia – Coaching en Training
Laan op Zuid 151
3071DB Rotterdam

9. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Daarna neemt Loman & Amelia contact met je op om de klacht te bespreken en samen te kijken welke vervolgstap passend is.

De behandeling van een klacht verloopt in beginsel als volgt:

1. De klacht wordt zorgvuldig gelezen en geregistreerd.
2. Er wordt beoordeeld of de klacht ontvankelijk is.
3. Er wordt contact opgenomen met de klager voor een eerste verheldering.
4. De betrokken coach, trainer of begeleider ontvangt de klacht en krijgt de gelegenheid om te reageren.
5. Waar passend vindt er een gesprek plaats met de betrokkenen.
6. Er wordt onderzocht of herstel, bemiddeling, aanpassing of een andere passende oplossing mogelijk is.
7. De klager ontvangt een schriftelijke terugkoppeling van de uitkomst.

Loman & Amelia streeft ernaar om een klacht binnen 4 weken inhoudelijk af te handelen. Wanneer meer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat nader onderzoek, overleg of bemiddeling nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd. Daarbij wordt aangegeven wanneer een verdere reactie kan worden verwacht.

10. Hoor en wederhoor

Bij de behandeling van een klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Dat betekent dat de klager de gelegenheid krijgt om de klacht toe te lichten en dat de betrokken coach, trainer of begeleider de gelegenheid krijgt om op de klacht te reageren. Waar passend en met inachtneming van vertrouwelijkheid ontvangt de klager een terugkoppeling op deze reactie. Het doel hiervan is om niet te snel tot een oordeel te komen, maar zorgvuldig te onderzoeken wat er feitelijk is gebeurd, hoe dit door betrokkenen is ervaren en wat nodig is voor een passende afronding of oplossing.

11. Bijstand door een adviseur of vertrouwenspersoon

De klager en de betrokken coach, trainer of begeleider kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een adviseur, vertrouwenspersoon of andere ondersteuner.

Wanneer er gesprekken plaatsvinden, wordt vooraf afgestemd of en op welke wijze een adviseur of vertrouwenspersoon daarbij aanwezig kan zijn.

12. Bemiddeling of mediation

Wanneer beide partijen daartoe bereid zijn, kan bemiddeling of mediation worden ingezet. Het doel daarvan is niet primair om gelijk of ongelijk vast te stellen, maar om te onderzoeken of erkenning, herstel, verduidelijking of een zorgvuldige afronding mogelijk is.

Bij klachten over trainingen, teamtrajecten of organisatieopdrachten kan, wanneer intern oplossen niet lukt, in overleg een onafhankelijke derde worden betrokken. Dit kan bijvoorbeeld een mediator, klachtenfunctionaris, supervisor of deskundige uit het werkveld zijn. De keuze voor deze onafhankelijke derde gebeurt zoveel mogelijk in overleg met de betrokken partijen

13. Uitkomst van de interne klachtbehandeling

Na behandeling van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling. Daarin wordt, voor zover passend, beschreven:

- hoe de klacht is behandeld;
- welke informatie is meegewogen;
- of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt beschouwd;
- welke oplossing, maatregel of vervolgstap wordt voorgesteld;
- hoe de klacht wordt afgerond.

Een klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond worden verklaard, ongegrond worden verklaard, of niet beoordeeld worden wanneer onvoldoende informatie beschikbaar is. De uitkomst wordt schriftelijk toegelicht.

14. Mogelijke maatregelen

Wanneer een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, kan Loman & Amelia passende maatregelen nemen.

Denk hierbij aan:

- een herstelgesprek;
- erkenning of excuses;
- aanpassing van werkwijze, communicatie of afspraken;
- aanvullende begeleiding of nazorg;
- gedeeltelijke compensatie, wanneer dat redelijk en passend is;
- beëindiging of aanpassing van het traject;
- interne reflectie, intervisie of supervisie;
- verbetering van procedures of documentatie.

Welke maatregel passend is, hangt af van de aard en ernst van de klacht, de opdrachtrelatie en de mogelijkheden tot herstel.

15. Externe klachtenroute bij individuele coaching via NOBCO

Wanneer de klacht betrekking heeft op individuele 1-op-1 coaching door een coach van Loman & Amelia die is aangesloten bij NOBCO, dan werkt deze coach volgens de Internationale Ethische Code voor professionele coaches. Als een klacht over individuele coaching niet naar tevredenheid kan worden opgelost in rechtstreeks contact met Loman & Amelia, kan de cliënt gebruikmaken van de externe klachtenprocedure van NOBCO.

De klacht kan dan worden voorgelegd aan de onafhankelijke Commissie Klachtbehandeling van NOBCO. Deze commissie beoordeelt of de coach heeft gehandeld zoals van een professioneel coach verwacht mag worden, mede aan de hand van de Internationale Ethische Code en het klachtenreglement van NOBCO.

Deze externe klachtenroute geldt voor klachten over het beroepsmatig handelen binnen individuele coaching door een bij NOBCO aangesloten coach. Klachten over trainingen, teamtrajecten, groepsprogramma's, offertes, facturatie, planning of organisatorische dienstverlening vallen in beginsel onder de interne klachtenregeling van Loman & Amelia.

Wanneer er binnen een training of programma sprake is van een afzonderlijk individueel coachingsdeel, zoals een persoonlijk coachgesprek, individuele intake of persoonlijke terugkoppeling, kan voor dat specifieke onderdeel wel de externe klachtenroute via NOBCO van toepassing zijn.

Loman & Amelia zal cliënten en opdrachtgevers bij een klacht altijd informeren over de passende route.

16. Klachten over trainingen, teamtrajecten en organisatieopdrachten

Klachten over trainingen, teamtrajecten en organisatieopdrachten worden behandeld door Loman & Amelia zelf, in overleg met de betrokken deelnemer en, wanneer passend, met de opdrachtgever.

Dit kan bijvoorbeeld gaan over:

- de inhoud of opbouw van een training;
- de aansluiting bij de leerdoelen;
- de veiligheid of begeleiding van de groep;
- communicatie met deelnemers of opdrachtgever;
- planning, voorbereiding of evaluatie;
- organisatorische of financiële afspraken.
-

Bij dit type klachten zoekt Loman & Amelia naar een zorgvuldige afstemming tussen deelnemer, opdrachtgever en begeleider. Daarbij houden wij rekening met vertrouwelijkheid, groepsveiligheid en de verschillende verantwoordelijkheden binnen de opdrachtrelatie.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan in overleg een onafhankelijke derde worden betrokken.

17. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht, tenzij er sprake is van een wettelijke verplichting of een situatie waarin veiligheid of zorgvuldigheid anders vraagt.

Loman & Amelia gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en bewaart klachtgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de behandeling, afronding en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

18. Bewaartermijn

Loman & Amelia bewaart de oorspronkelijke klacht, de reactie daarop en de schriftelijke afronding gedurende maximaal twee jaar na afronding van de klachtbehandeling, tenzij wettelijke verplichtingen anders vragen.

Overige documenten worden vernietigd zodra deze niet meer noodzakelijk zijn voor de behandeling of afronding van de klacht.

19. Andere bevoegde instanties

Deze klachtenregeling laat onverlet dat een klager zich kan wenden tot een civiele rechter of een andere daartoe bevoegde instantie, wanneer hij of zij meent daartoe aanleiding te hebben.

Voor individuele coaching door een bij NOBCO aangesloten coach geldt dat de externe klachtenroute via NOBCO openstaat wanneer een klacht niet naar tevredenheid intern kan worden opgelost.

20. Kwaliteitsverbetering

Loman & Amelia ziet klachten als een belangrijk signaal. Waar een klacht terecht of gedeeltelijk terecht is, onderzoeken wij wat dit betekent voor onze werkwijze, communicatie, afspraken of professionele ontwikkeling.

Zo draagt een klacht niet alleen bij aan mogelijke oplossing voor degene die de klacht indient, maar ook aan de verdere rijping van onze dienstverlening. Ontwikkeling vraagt immers niet alleen moed van cliënten en deelnemers, maar ook van onszelf als begeleiders.

21. Definities

Klacht

Een schriftelijk geuit bezwaar over het handelen of nalaten van Loman & Amelia binnen een coachingstraject, training, teamtraject, programma of organisatieopdracht.

Klager

Degene die een klacht indient. Dit kan een cliënt, deelnemer, opdrachtgever of wettelijk vertegenwoordiger zijn.

Beklaagde

De coach, trainer, begeleider of organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

Cliënt

Degene die individuele coaching ontvangt of heeft ontvangen.

Deelnemer

Degene die deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, teamtraject of programma.

Opdrachtgever

De persoon of organisatie die met Loman & Amelia een overeenkomst heeft gesloten voor coaching, training, teambegeleiding of organisatieontwikkeling.

Individuele coaching

Een 1-op-1 begeleidingstraject tussen coach en cliënt, gericht op persoonlijke, professionele of relationele ontwikkeling.

Training of teamtraject

Een groepsgerichte interventie, training, leertraject of teambegeleiding in opdracht van een organisatie of opdrachtgever.

22. Slot

Wij hopen dat onvrede of ongemak zo vroeg mogelijk bespreekbaar kan worden gemaakt. Juist in het gesprek over wat schuurt, kan soms helderheid, herstel en wederzijds begrip ontstaan.

Voor vragen over deze klachtenregeling kun je contact opnemen met:

Loman & Amelia – Coaching en Training

info@lomanenamelia.nl

www.lomanenamelia.nl

Artikel 19 – Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen die Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer neemt naar aanleiding van coaching, training, advies of begeleiding.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie of schade door verlies van gegevens, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Wanneer Opdrachtnemer aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer, vermeerderd met het eigen risico.
5. Wanneer om welke reden dan ook geen uitkering door een verzekeraar plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht aan Opdrachtnemer is betaald, met een maximum van € 5.000,-.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer verstrekte onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie.
7. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
8. Vorderingen tot schadevergoeding vervallen wanneer deze niet binnen één jaar na ontdekking van de schade schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer zijn gemeld, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 20 – Gezondheid, veiligheid en grenzen van de dienstverlening

1. Loman & Amelia biedt coaching, training en begeleiding gericht op persoonlijke, professionele, relationele en organisatorische ontwikkeling.
2. Loman & Amelia biedt geen medische, psychotherapeutische of psychiatrische behandeling, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen en wordt uitgevoerd door een daartoe bevoegde professional.
3. Cliënt en Deelnemer blijven zelf verantwoordelijk voor het inschakelen van medische, psychologische of andere gespecialiseerde hulp wanneer dat nodig is.
4. Wanneer Opdrachtnemer van oordeel is dat coaching of training niet passend of onvoldoende veilig is, kan Opdrachtnemer adviseren andere hulp of ondersteuning te zoeken of de begeleiding beëindigen.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor lichamelijk of psychisch letsel, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of een ernstige toerekenbare tekortkoming.

Artikel 21 – Klachten

1. Loman & Amelia heeft een klachtenregeling waarin staat beschreven hoe klachten kunnen worden ingediend en behandeld.
2. Klachten dienen zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk te worden gemeld.
3. Partijen zullen zich inspannen om klachten eerst in onderling overleg zorgvuldig te bespreken en waar mogelijk op te lossen.
4. Voor individuele coaching door een bij NOBCO aangesloten coach kan, wanneer de klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, de externe klachtenroute via NOBCO openstaan.
5. Voor trainingen, teamtrajecten, groepsprogramma's, organisatorische dienstverlening, offertes, facturatie en planning geldt in beginsel de interne klachtenregeling van Loman & Amelia.
6. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 22 – Evaluatie, publicatie en gebruik van ervaringen

1. Opdrachtnemer kan cliënten, deelnemers en opdrachtgevers vragen om feedback of evaluatie.
2. Evaluaties kunnen worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering, interne reflectie en verantwoording aan opdrachtgevers.
3. Ervaringen, testimonials, namen, foto's of herkenbare citaten worden alleen openbaar gemaakt met toestemming van de betrokkene.
4. Opdrachtnemer mag geanonimiseerde en niet-herleidbare feedback gebruiken voor communicatie, kwaliteitsborging en ontwikkeling van haar dienstverlening.

Artikel 23 – Online dienstverlening

1. Diensten kunnen, indien passend en overeengekomen, online plaatsvinden via video, telefoon of andere digitale middelen.
2. Opdrachtgever, Cliënt en Deelnemer zijn zelf verantwoordelijk voor een goed werkende internetverbinding, geschikte apparatuur en een rustige, vertrouwelijke omgeving.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor technische storingen aan de zijde van Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer.
4. Wanneer een online sessie door technische problemen aan de zijde van Opdrachtnemer niet kan plaatsvinden, wordt in overleg een nieuwe afspraak gemaakt.

Artikel 24 – Vervanging en overdracht

1. Opdrachtnemer mag de uitvoering van werkzaamheden laten verrichten door een andere coach, trainer of begeleider binnen of namens Loman & Amelia, mits deze persoon voldoende deskundig is en past bij de opdracht.
2. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer overdragen aan een derde.

Artikel 25 – Wijziging van algemene voorwaarden

1. Opdrachtnemer heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. Gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe offertes en overeenkomsten.
3. Voor lopende overeenkomsten gelden gewijzigde voorwaarden alleen wanneer Opdrachtgever daarmee schriftelijk instemt, tenzij de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving of van ondergeschikt belang is.

Artikel 26 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle offertes, overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen spannen zich in om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Wanneer overleg niet tot een oplossing leidt, kunnen partijen in overleg mediation inzetten.
4. Wanneer mediation niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

Artikel 27 – Slotbepaling

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 26 juni 2026 en vervangen eerdere algemene voorwaarden van Loman & Amelia, Jessica Amelia Coaching & Training en/of Yaron Loman Company, voor zover van toepassing.
2. Deze algemene voorwaarden zijn beschikbaar via de website van Loman & Amelia en worden op verzoek kosteloos toegezonden.
3. Door aanvaarding van een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.