Algemene Voorwaarden | ML Coaching

Versie: september 2026

Fijn dat je met ML Coaching werkt.

In deze algemene voorwaarden staan de afspraken die gelden wanneer je een product of dienst van ML Coaching afneemt. Het uitgangspunt is helderheid vooraf: zodat zowel ML Coaching als opdrachtgever en/of coachee weet wat van elkaar verwacht mag worden.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 ML Coaching / Opdrachtnemer
Mayke Langenhorst, handelend onder de naam ML Coaching, gevestigd aan Ansemhoek 2, 5708 LZ Helmond, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **54886929**.

1.2 Opdrachtgever
De natuurlijke persoon, onderneming, organisatie of instantie die aan ML Coaching opdracht geeft tot het leveren van diensten.

1.3 Coachee / Deelnemer
De natuurlijke persoon die deelneemt aan een coaching-, begeleidings-, trainings-, workshop- of leiderschapstraject van ML Coaching. De Coachee kan tevens Opdrachtgever zijn, maar dit hoeft niet het geval te zijn.

1.4 Diensten
Alle door ML Coaching aangeboden of uitgevoerde werkzaamheden en producten, waaronder in ieder geval executive coaching, loopbaancoaching, persoonlijke leiderschapstrajecten, teamcoaching, leiderschapsontwikkeling, trainingen, workshops, assessments, talentanalyses, online coaching, online programma's en advisering.

1.5 Overeenkomst
Iedere mondelinge of schriftelijke overeenkomst tussen ML Coaching en Opdrachtgever betreffende de levering van Diensten, inclusief aanvullingen en wijzigingen daarop.

1.6 Traject
Een vooraf overeengekomen samenhangend pakket van Diensten gedurende een bepaalde periode, waarbij de totale dienstverlening centraal staat en niet uitsluitend het aantal afzonderlijke gesprekken.

1.7 Online programma / leeromgeving
Digitale content, opdrachten, video's, documenten, oefeningen, modellen en andere materialen die ML Coaching digitaal beschikbaar stelt.

1.8 Consument
Een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.

1.9 Overmacht
Een omstandigheid die buiten de redelijke invloed van ML Coaching ligt en waardoor nakoming van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend redelijkerwijs niet van ML Coaching kan worden verlangd.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachten en Overeenkomsten van ML Coaching.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig wanneer deze schriftelijk door ML Coaching en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

2.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgopdrachten.

2.4 Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij ML Coaching deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

2.5 Indien een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling zoveel mogelijk vervangen door een geldige bepaling die aansluit bij het oorspronkelijke doel en de strekking.

2.6 Dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, waaronder bepalingen ter bescherming van consumenten, gaan voor op deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 - Beroepscode en Gedragscode NOLOC

3.1 ML Coaching is aangesloten bij NOLOC, de beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals en jobcoaches.

3.2 ML Coaching voert haar professionele dienstverlening uit met inachtneming van de geldende **NOLOC Gedragscode** en, voor zover van toepassing, de **Beroepscode Professionele Coaching**.

3.3 De NOLOC Gedragscode vormt een leidraad voor professioneel, zorgvuldig, integer en verantwoord handelen door ML Coaching. De actuele Gedragscode en het Reglement voor Klachtenbehandeling zijn te raadplegen via de website van NOLOC.

3.4 ML Coaching is gebonden aan het voor haar toepasselijke **Reglement voor Klachtenbehandeling van NOLOC**. Een cliënt, Coachee of Opdrachtgever kan, wanneer daarvoor volgens het reglement aanleiding bestaat, gebruikmaken van de klachtenprocedure van NOLOC.

Artikel 4 - Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

4.1 Offertes van ML Coaching zijn vrijblijvend en gedurende 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders is vermeld.

4.2 Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.3 Een Overeenkomst komt onder meer tot stand door:

a. schriftelijke of digitale aanvaarding van een offerte of voorstel;
b. ondertekening van een Overeenkomst;
c. schriftelijke bevestiging van gemaakte afspraken; of
d. het daadwerkelijk aanvangen van de overeengekomen dienstverlening met instemming van Opdrachtgever.

4.4 Door akkoord te gaan met een offerte, voorstel of Overeenkomst verklaart Opdrachtgever tevens kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

Artikel 5 - Uitvoering van de Overeenkomst

5.1 ML Coaching heeft bij de uitvoering van haar Diensten een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

ML Coaching kan geen specifiek persoonlijk, professioneel, financieel, zakelijk of ander resultaat garanderen.

5.2 De resultaten van coaching en begeleiding zijn mede afhankelijk van de inzet, keuzes, omstandigheden en verantwoordelijkheid van de Coachee en/of Opdrachtgever.

5.3 Opdrachtgever en Coachee zijn verantwoordelijk voor het tijdig en volledig verstrekken van informatie die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst.

5.4 ML Coaching mag, indien dit voor een goede uitvoering van de opdracht wenselijk is, derden inschakelen. Waar dit gezien de aard van de dienstverlening relevant is, vindt hierover overleg met Opdrachtgever plaats.

5.5 Indien ML Coaching samenwerkt met andere coaches, trainers, adviseurs of professionals, is ML Coaching niet aansprakelijk voor werkzaamheden die door deze derden onder eigen verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.

5.6 Opgegeven termijnen zijn in beginsel indicatief en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6 - Aard van coaching en eigen verantwoordelijkheid

6.1 Coaching en begeleiding door ML Coaching zijn gericht op persoonlijke en/of professionele ontwikkeling.

6.2 De Coachee blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor beslissingen, keuzes en handelingen die hij of zij naar aanleiding van de coaching maakt.

6.3 De dienstverlening van ML Coaching is geen vervanging voor medische, psychologische, psychiatrische, juridische, fiscale of andere specialistische behandeling of advisering.

6.4 Indien ML Coaching van oordeel is dat een andere vorm van professionele begeleiding beter passend is, kan zij adviseren de Coachee door te verwijzen.

6.5 ML Coaching heeft het recht een coachrelatie niet aan te gaan of gedurende een traject te beëindigen wanneer zij op professionele gronden van oordeel is dat voortzetting niet verantwoord of niet passend is. Reeds geleverde Diensten blijven verschuldigd. Over eventueel vooruitbetaalde maar aantoonbaar nog niet geleverde Diensten worden in dat geval redelijke afspraken gemaakt.

Artikel 7 - Zakelijke Opdrachtgever en Coachee

7.1 Wanneer een werkgever of andere organisatie Opdrachtgever is en een medewerker of andere persoon als Coachee deelneemt, blijven de belangen en vertrouwelijkheid van de Coachee uitgangspunt binnen de coachrelatie.

7.2 Vooraf kan met Opdrachtgever en Coachee worden afgesproken welke informatie over voortgang, aanwezigheid, doelen of evaluatie met Opdrachtgever mag worden gedeeld.

7.3 Inhoudelijke informatie uit coachgesprekken wordt niet met de zakelijke Opdrachtgever gedeeld zonder toestemming van de Coachee, tenzij ML Coaching daartoe wettelijk verplicht is.

7.4 Een rapportage aan een werkgever of andere derde bevat uitsluitend informatie die vooraf met de Coachee is afgestemd, tenzij de wet anders voorschrijft.

Artikel 8 - Honorarium, kosten en betaling

8.1 De vergoeding voor de Diensten wordt vooraf overeengekomen in de offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst.

8.2 Alle zakelijke tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

8.3 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.

8.4 Indien partijen betaling in termijnen overeenkomen, betreft dit uitsluitend een betalingsregeling. Het verandert de overeengekomen totaalprijs van het Traject niet.

8.5 Tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever of Coachee leidt daarom niet automatisch tot het vervallen van nog openstaande betalingstermijnen. Voor beëindiging gelden de bepalingen van artikel 10.

8.6 Indien een betaling niet tijdig wordt voldaan, heeft ML Coaching het recht de uitvoering van de Diensten en/of toegang tot een online programma tijdelijk op te schorten totdat de verschuldigde betaling is ontvangen.

8.7 Bij betalingsverzuim is de wettelijke rente verschuldigd. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten kunnen overeenkomstig de geldende wettelijke regels in rekening worden gebracht.

8.8 Reis-, locatie-, verblijf- en overige aanvullende kosten worden alleen afzonderlijk doorberekend wanneer dit vooraf is overeengekomen.

Artikel 9 - Verplaatsen, annuleren en niet verschijnen

9.1 Een individueel coach- of begeleidingsgesprek kan tot **48 uur** voor aanvang kosteloos worden verplaatst of geannuleerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9.2 Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur voor aanvang mag ML Coaching de gereserveerde sessie als uitgevoerd beschouwen en/of het volledige daarvoor geldende tarief in rekening brengen.

9.3 Wanneer de Coachee zonder tijdige annulering niet verschijnt, geldt hetzelfde.

9.4 Voor trainingen, workshops, teamsessies en andere groepsactiviteiten kunnen in de offerte of Overeenkomst afwijkende annuleringsvoorwaarden worden opgenomen.

9.5 Indien ML Coaching zelf een afspraak wegens onvoorziene omstandigheden moet verplaatsen, wordt in overleg zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak gemaakt. Hierdoor ontstaat geen recht op schadevergoeding.

Artikel 10 - Tussentijdse beëindiging van een Traject

10.1 Een Traject wordt aangegaan voor de in de offerte of Overeenkomst afgesproken periode en tegen de daarin overeengekomen totaalprijs.

10.2 De waarde van een Traject bestaat niet uitsluitend uit de afzonderlijke coachgesprekken. Voorbereiding, analyses, testen, verslaglegging, tussentijdse begeleiding, bereikbaarheid, gereserveerde capaciteit, online content en overige overeengekomen onderdelen kunnen deel uitmaken van de totale dienstverlening.

10.3 Wanneer Opdrachtgever of Coachee een Traject na aanvang op eigen initiatief tussentijds beëindigt, bestaat niet automatisch recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen.

10.4 Evenmin ontstaat automatisch een tegoed voor niet-benutte gesprekken of onderdelen van het Traject.

10.5 Wanneer betaling in termijnen is overeengekomen, blijven de financiële verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Overeenkomst in beginsel bestaan, behoudens voor zover dwingend recht of bijzondere schriftelijke afspraken anders bepalen.

10.6 In uitzonderlijke omstandigheden kan ML Coaching naar redelijkheid besluiten andere afspraken te maken over beëindiging of betaling. Een dergelijke uitzondering schept geen precedent voor andere overeenkomsten.

10.7 Indien één van de partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en, na daarop schriftelijk te zijn gewezen, nalaat de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen, mag de andere partij de Overeenkomst beëindigen.

Artikel 11 - Herroepingsrecht voor consumenten

11.1 Indien een Consument op afstand een Overeenkomst met ML Coaching sluit, kan een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen van toepassing zijn.

11.2 De wettelijke bedenktijd begint op het moment dat de wet daarvoor bepaalt.

11.3 Indien de Consument uitdrukkelijk verzoekt de dienstverlening al tijdens de wettelijke bedenktijd te laten beginnen en vervolgens binnen de bedenktijd herroept, mag ML Coaching een evenredige vergoeding verlangen voor het reeds uitgevoerde gedeelte, voor zover wettelijk toegestaan.

11.4 Voor digitale content die niet op een fysieke drager wordt geleverd kan het herroepingsrecht onder de wettelijke voorwaarden vervallen nadat de levering is begonnen, mits de Consument vooraf uitdrukkelijk met directe levering heeft ingestemd en, voor zover wettelijk vereist, heeft erkend daarmee het herroepingsrecht te verliezen.

11.5 Dwingendrechtelijke consumentenwetgeving gaat altijd voor op afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 12 - Online programma en digitale materialen

12.1 Indien een online programma onderdeel uitmaakt van een Traject, ontvangt de Coachee een persoonlijk gebruiksrecht gedurende de afgesproken toegangsperiode.

12.2 Inloggegevens zijn persoonlijk en mogen niet met derden worden gedeeld.

12.3 Het is niet toegestaan digitale materialen, video's, opdrachten, testen, modellen of andere content van ML Coaching te kopiëren, publiceren, verkopen, verspreiden of op andere wijze aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

12.4 ML Coaching mag toegang tot digitale dienstverlening tijdelijk onderbreken wegens onderhoud, technische storingen of omstandigheden buiten haar redelijke invloed.

Artikel 13 - Intellectuele eigendom

13.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door ML Coaching ontwikkelde of verstrekte materialen blijven bij ML Coaching of de oorspronkelijke rechthebbende.

Dit betreft onder andere presentaties, rapportages, modellen, methodieken, werkboeken, opdrachten, testen, video's, online programma's, trainingsmateriaal en andere inhoud.

13.2 De Opdrachtgever en/of Coachee verkrijgt uitsluitend het recht deze materialen voor eigen gebruik binnen de overeengekomen opdracht te gebruiken.

13.3 Commercieel gebruik, openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding, training van derden of ander hergebruik is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van ML Coaching.

13.4 ML Coaching mag algemene kennis en ervaring die tijdens opdrachten wordt opgedaan gebruiken voor andere werkzaamheden, mits daarbij geen vertrouwelijke of tot individuele cliënten of opdrachtgevers herleidbare informatie wordt gebruikt.

Artikel 14 - Geheimhouding

14.1 ML Coaching behandelt informatie die zij in het kader van coaching en begeleiding ontvangt vertrouwelijk.

14.2 Deze geheimhoudingsverplichting geldt eveneens voor communicatie via e-mail, digitale gesprekken, documenten en andere communicatiemiddelen.

14.3 Vertrouwelijke informatie wordt niet zonder toestemming aan derden verstrekt, tenzij een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat.

14.4 Wanneer ML Coaching derden inschakelt die toegang moeten hebben tot vertrouwelijke informatie, zorgt ML Coaching waar nodig voor passende afspraken over vertrouwelijkheid.

Artikel 15 - Privacy en persoonsgegevens

15.1 ML Coaching verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.

15.2 In de afzonderlijke **Privacyverklaring ML Coaching** staat beschreven welke persoonsgegevens ML Coaching verwerkt, met welk doel, op welke grondslag, hoe lang gegevens worden bewaard, met welke partijen gegevens eventueel worden gedeeld en welke rechten betrokkenen hebben.

15.3 De actuele privacyverklaring wordt beschikbaar gesteld via de website van ML Coaching en/of bij het aangaan van de dienstverlening.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

16.1 ML Coaching voert haar werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.

16.2 ML Coaching is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door beslissingen of handelingen van Opdrachtgever of Coachee naar aanleiding van de dienstverlening, behoudens voor zover aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten.

16.3 Indien ML Coaching aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico.

16.4 Indien om welke reden dan ook geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat voor het betreffende deel van de opdracht aan ML Coaching is betaald.

16.5 ML Coaching is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, winstderving, gemiste besparingen of verlies van gegevens.

16.6 Beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ML Coaching of indien uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 17 - Overmacht

17.1 ML Coaching is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.

17.2 Hieronder kunnen onder andere vallen: ernstige ziekte of uitval, overheidsmaatregelen, brand, storingen van essentiële systemen of software, internet- of stroomstoringen, vervoersproblemen en tekortkomingen van noodzakelijke derden waarop ML Coaching redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

17.3 Gedurende overmacht worden de betreffende verplichtingen opgeschort.

17.4 Partijen overleggen bij langdurige overmacht over een passende oplossing, waaronder verplaatsing, aangepaste uitvoering of, wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, beëindiging van het nog niet uitgevoerde deel van de Overeenkomst.

Artikel 18 - Klachten en klachtenregeling NOLOC

18.1 Indien Opdrachtgever of Coachee niet tevreden is over de dienstverlening van ML Coaching, wordt de klacht bij voorkeur eerst schriftelijk bij ML Coaching ingediend. ML Coaching zal de klacht zorgvuldig behandelen overeenkomstig de voor haar geldende professionele normen en de NOLOC Gedragscode.

18.2 ML Coaching bevestigt de ontvangst van een klacht binnen één week schriftelijk en geeft uiterlijk binnen drie weken daarna een onderbouwde schriftelijke reactie, overeenkomstig de NOLOC Gedragscode.

18.3 Indien partijen de klacht niet onderling kunnen oplossen, kan Opdrachtgever of Coachee een klacht indienen bij **NOLOC** overeenkomstig het geldende **Reglement voor Klachtenbehandeling**.

18.4 De behandeling van klachten bij NOLOC vindt plaats door de onafhankelijke **Raad voor Klachtenbehandeling**. Deze beoordeelt klachten op basis van de NOLOC Gedragscode en het toepasselijke klachtenreglement.

18.5 De actuele documenten zijn beschikbaar via www.noloc.nl/gedragscode en www.noloc.nl/reglement-voor-klachtenbehandeling.

18.6 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst niet automatisch op, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 19 - Wijziging van de Overeenkomst

19.1 Wanneer gedurende de uitvoering blijkt dat wijziging van de inhoud, omvang of planning van de opdracht wenselijk is, bespreken partijen dit met elkaar.

19.2 Een wijziging kan gevolgen hebben voor planning, looptijd en prijs.

19.3 Materiële wijzigingen worden schriftelijk bevestigd.

Artikel 20 - Wijziging algemene voorwaarden

20.1 ML Coaching mag deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer gewijzigde dienstverlening, bedrijfsvoering of wet- en regelgeving daartoe aanleiding geeft.

20.2 Op een bestaande Overeenkomst blijft in beginsel de versie van toepassing die bij het aangaan van die Overeenkomst gold, tenzij partijen anders overeenkomen of een wijziging noodzakelijk is op grond van dwingend recht.

Artikel 21 - Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Op alle Overeenkomsten met ML Coaching is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Partijen zullen bij een geschil eerst proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen.

21.3 Indien dit niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter.

21.4 Voor zover een toepasselijke NOLOC-klachtenregeling geldt, kan tevens gebruik worden gemaakt van de klachtenprocedure zoals beschreven in artikel 18.

ML Coaching
Mayke Langenhorst
Ansemhoek 2, 5708 LZ Helmond
KvK: 54886929 | BTW: NL001767866B92
E-mail: info@ml-coaching.nl
Website: www.ml-coaching.nl