



Algemene voorwaarden Complementary

Versie 12-10-2026

Inhoud

Artikel 1. Begrippen	1
Artikel 2. Toepassing	2
Artikel 3. Offerte en totstandkoming	2
Artikel 4. Werkwijze en beroepsethiek	2
Artikel 5. Uitvoering en inspanningsverplichting	2
Artikel 6. Vertrouwelijkheid en terugkoppeling	3
Artikel 7. Re-integratie en verzuim	3
Artikel 8. Honorarium en betaling	4
Artikel 9. Verzetten, annuleren en tussentijds stoppen	4
Artikel 10. Intellectueel eigendom	4
Artikel 11. Aansprakelijkheid	5
Artikel 12. Overmacht	5
Artikel 13. Persoonsgegevens	5
Artikel 14. Klachten	5
Artikel 15. Aanvullende bepalingen voor particulieren	6
Artikel 16. Beëindiging door mij	6
Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen	6
Artikel 18. Slot	6
BIJLAGE: KLACHTENREGELING	7

Artikel 1. Begrippen

- 1.1 Ik: Marijne van der Koogh, handelend onder de naam Complementary, gevestigd aan Beekoever 3, 2181 NA Hillegom, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73352802. Ik werk als loopbaanprofessional en coach op het gebied van loopbaan en re-integratie, werkenergie, persoonlijke en professionele ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid.
- 1.2 Je (opdrachtgever): de natuurlijke persoon of rechtspersoon die mij een opdracht geeft en mijn honorarium betaalt, zoals een werkgever of een particulier.
- 1.3 Zakelijke opdrachtgever: een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.4 Particulier: een opdrachtgever die als natuurlijk persoon handelt en niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.5 Coachee: de persoon die mijn begeleiding ontvangt. Dat kan de opdrachtgever zelf zijn of een medewerker van de opdrachtgever.
- 1.6 Deelnemer: iemand die deelneemt aan een training of workshop.
- 1.7 Opdracht: de schriftelijk vastgelegde afspraken tussen jou en mij, zoals een ondertekende offerte, een bevestiging per e-mail of een aanmelding.



Artikel 2. Toepassing

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en opdrachten waarbij ik rechtstreeks afspraken met je maak over loopbaanbegeleiding, coaching, re-integratiebegeleiding, advies op het gebied van verzuim, re-integratie en duurzame inzetbaarheid, en trainingen en workshops op deze gebieden.
- 2.2 Werk ik in opdracht van een re-integratiebureau, platform of andere tussenpartij, dan gelden de afspraken met die partij. De beroepscode uit artikel 4 geldt altijd.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ik ze schriftelijk heb bevestigd. Jouw inkoop- of andere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 2.4 Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. We vervangen die bepaling dan door een bepaling die de bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3. Offerte en totstandkoming

- 3.1 Mijn offertes zijn vrijblijvend en dertig dagen geldig. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw; prijzen voor particulieren zijn inclusief btw.
- 3.2 De opdracht komt tot stand zodra je de offerte ondertekent of schriftelijk bevestigt, ook per e-mail, of zodra ik een mondelinge opdracht schriftelijk bevestig.
- 3.3 Ben je werkgever, dan bespreek ik in het eerste gesprek met de coachee de werkwijze, de vertrouwelijkheid en wat er wordt teruggekoppeld. Die afspraken bevestig ik per e-mail aan de coachee, met deze voorwaarden als bijlage.

Artikel 4. Werkwijze en beroepsethiek

- 4.1 Ik ben lid van Noloc en NOBCO-gecertificeerd Practitioner. Ik werk volgens de Noloc Gedragscode en de Internationale Ethische Code van NOBCO/EMCC, ongeacht wie het traject betaalt. De actuele versies staan op de pagina [Hoe werkt coaching bij mij?](#)
- 4.2 Coaching is begeleiding gericht op werk. Ik stel vragen, daag uit, deel kennis en laat scenario's zien. De coachee weegt af, beslist en zet de stappen.
- 4.3 Coaching is geen therapie of medische behandeling. Ik geef geen specialistisch medisch, psychologisch, juridisch, fiscaal of financieel advies. Bij ondernemers doe ik geen uitspraak over de haalbaarheid van de onderneming. Raakt een vraag aan deze gebieden, dan bespreek ik met de coachee waar die terecht kan, zoals bij de huisarts, de bedrijfsarts, een jurist of een boekhouder.
- 4.4 Ik voer de opdracht persoonlijk uit. Een andere professional schakel ik alleen in na voorafgaande toestemming van jou en de coachee.

Artikel 5. Uitvoering en inspanningsverplichting

- 5.1 Ik voer de opdracht uit naar beste inzicht en vermogen, met de zorgvuldigheid en deskundigheid die van een loopbaanprofessional verwacht mag worden.
- 5.2 Ik heb een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Ik sta niet in voor een bepaald resultaat, zoals een nieuwe baan, werkhervatting, een besluit van UWV of het voorkomen van een loonsanctie.
- 5.3 Ik mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de informatie die jij of de coachee aanlevert. Twijfel ik daaraan, dan meld ik dat. De gevolgen van onjuiste of onvolledige informatie komen niet voor mijn rekening.



- 5.4 Blijkt tijdens de opdracht dat meer of ander werk nodig is, bijvoorbeeld omdat aangeleverde informatie niet klopt, dan overleg ik eerst met je. Meerwerk breng ik alleen in rekening als je daar vooraf mee hebt ingestemd.
- 5.5 Afgesproken termijnen zijn streefdata en geen fatale termijnen.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid en terugkoppeling

- 6.1 Wat de coachee in de begeleiding vertelt, is vertrouwelijk. Ik deel geen inhoud van gesprekken met jou of anderen zonder uitdrukkelijke toestemming van de coachee. Een werkgever die het traject betaalt, heeft geen recht op inhoudelijke terugkoppeling.
- 6.2 Ben je werkgever, dan spreken jij, de coachee en ik vooraf af wat er wordt teruggekoppeld. Zonder andere afspraak koppel ik alleen terug of het traject loopt en of het doel is bereikt.
- 6.3 Elke schriftelijke rapportage gaat eerst ter akkoord naar de coachee, voordat ik die aan jou stuur. Is de coachee het niet eens met de inhoud, dan zoeken we eerst samen naar een passende formulering. Lukt dat niet, dan stuur ik de rapportage niet door en bespreek ik de situatie met jou, zonder inhoudelijke details uit de gesprekken prijs te geven.
- 6.4 Ik mag een vraagstuk geanonimiseerd bespreken in intervisie of supervisie. Ervaringen uit trajecten gebruik ik alleen in publicaties als niemand herkenbaar is.
- 6.5 Ik doorbreek de vertrouwelijkheid alleen bij een wettelijke plicht, een rechterlijke uitspraak of ernstig en acuut gevaar voor de coachee of anderen. Waar mogelijk bespreek ik dat eerst met de coachee.
- 6.6 We houden vertrouwelijke bedrijfsinformatie van elkaar geheim.

Artikel 7. Re-integratie en verzuim

- 7.1 Dit artikel geldt als ik in directe opdracht van een werkgever re-integratiebegeleiding of advies geef in het kader van de Wet verbetering poortwachter, bijvoorbeeld een 2e spoortraject of advies over de aanpak van re-integratie.
- 7.2 Als werkgever blijf je verantwoordelijk voor het re-integratieproces. Dat omvat de tijdige inzet van het 2e spoor, de procesbewaking, het plan van aanpak en het re-integratieverslag, samen met je bedrijfsarts of arbodienst.
- 7.3 Mijn advies, bijvoorbeeld over de inzet van het 2e spoor of over zoekrichtingen, vervangt niet het oordeel van de bedrijfsarts, een arbeidsdeskundige of UWV. Je beslist zelf over het traject en blijft verantwoordelijk voor die beslissingen.
- 7.4 Ik voer de afgesproken begeleiding uit, houd een logboek bij en rapporteer op de afgesproken momenten volgens artikel 6.3. Ik signaleer tijdig als afspraken niet worden nagekomen of als het traject vastloopt.
- 7.5 Je zorgt dat ik tijdig de informatie krijg die ik nodig heb, zoals de functionele mogelijkheden van de medewerker en het plan van aanpak. Medische gegevens neem ik niet op in rapportages, alleen de functionele mogelijkheden en beperkingen zoals de bedrijfsarts die heeft vastgesteld.
- 7.6 Ik ben alleen aansprakelijk voor een loonsanctie of andere maatregel van UWV als die aantoonbaar en uitsluitend het gevolg is van mijn eigen toerekenbare tekortkoming, binnen de grenzen van artikel 11.

Artikel 8. Honorarium en betaling

- 8.1 Mijn honorarium is een vast trajectbedrag of een uurtarief, zoals vermeld in de offerte. Reis- en locatiekosten breng ik alleen in rekening als de offerte dat vermeldt.
- 8.2 Ik kan het trajectbedrag vóór de start factureren. Je betaalt binnen veertien dagen na factuurdatum.
- 8.3 Betaal je niet op tijd, dan ben je de wettelijke rente en de wettelijke incassokosten verschuldigd. Na schriftelijke aankondiging kan ik de begeleiding opschorten tot de betaling binnen is.
- 8.4 Vragen of bezwaren over een factuur meld je binnen veertien dagen na factuurdatum. Dat schort de betaling van het onbetwiste deel niet op.
- 8.5 Ik pas mijn tarieven jaarlijks per 1 januari aan. Lopende opdrachten voer ik uit tegen de afgesproken prijs.

Artikel 9. Verzetten, annuleren en tussentijds stoppen

- 9.1 Een coachingsafspraken kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden verzet of afgezegd. Bij later afzeggen of niet verschijnen kan ik de sessie als gehouden beschouwen en in rekening brengen. Bij overmacht, zoals plotselinge ziekte, zoek ik samen met de coachee naar een oplossing.
- 9.2 Als zakelijke opdrachtgever kun je een traject tussentijds schriftelijk beëindigen. Je betaalt dan de gehouden sessies, de gedane voorbereiding en 25% van het resterende trajectbedrag. Voor particulieren geldt artikel 15.
- 9.3 Een training of workshop kan tot vier weken voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Daarna is 50% verschuldigd, en binnen twee weken voor aanvang 100%. Bij maatwerk komen de al gemaakte ontwikkelkosten daar bij annulering altijd bij. Een deelnemer mag zich kosteloos laten vervangen.
- 9.4 Annuleren en beëindigen gebeurt schriftelijk; een e-mail volstaat.
- 9.5 Kan ik een afspraak door ziekte of overmacht niet nakomen, dan plan ik die zo snel mogelijk opnieuw in. Dat geeft geen recht op schadevergoeding.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

- 10.1 Methodieken, modellen, formats, instrumenten en materialen die ik zelf ontwikkel, zoals de WerkOriëntatieTest, blijven mijn eigendom. Dat geldt ook als ik ze tijdens een opdracht verder ontwikkel. Instrumenten die ik in licentie gebruik, zoals de Werkennergieanalyse®, blijven eigendom van de rechthebbende.
- 10.2 Jij, de coachee en deelnemers mogen de materialen die ik verstrek gebruiken voor eigen gebruik binnen de opdracht. Verveelvoudigen, delen met derden of commercieel gebruik mag alleen met mijn schriftelijke toestemming.
- 10.3 Ontwikkel ik maatwerk voor jou, dan krijg je een gebruiksrecht voor intern gebruik. De onderliggende methodiek blijft van mij.
- 10.4 Kennis die ik in een opdracht opdoe, mag ik ook elders gebruiken, zonder vertrouwelijke of tot personen herleidbare informatie.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Ik ben alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, waarbij ik niet de zorgvuldigheid en deskundigheid in acht nam die van een loopbaanprofessional verwacht mag worden.
- 11.2 Mijn aansprakelijkheid is beperkt tot het honorarium exclusief btw van de opdracht waarop de schade betrekking heeft. Loopt een opdracht langer dan zes maanden, dan geldt het honorarium over de laatste zes maanden.
- 11.3 Tegenover zakelijke opdrachtgevers ben ik niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade of gederfde winst.
- 11.4 De beperkingen in dit artikel gelden voor alle aanspraken samen, ook die op grond van artikel 7. Ze gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van mijn kant.
- 11.5 Een aanspraak op schadevergoeding vervalt als je die niet binnen twaalf maanden na ontdekking van de schade schriftelijk bij mij hebt gemeld.
- 11.6 De coachee maakt zelf de keuzes naar aanleiding van de begeleiding, zoals een keuze voor een baan, opleiding of onderneming, en blijft daar zelf verantwoordelijk voor. Ben je werkgever, dan geldt hetzelfde voor de beslissingen die jij neemt.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1 Bij overmacht kan een tekortkoming niet aan een van ons worden toegerekend en ontstaat geen recht op schadevergoeding. Onder overmacht valt ook mijn eigen langdurige ziekte.
- 12.2 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen we allebei de opdracht schriftelijk beëindigen. Het werk dat al is uitgevoerd, wordt naar verhouding betaald.

Artikel 13. Persoonsgegevens

- 13.1 Ik ben zelfstandig verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die ik in een opdracht verwerk en ben geen verwerker van de opdrachtgever.
- 13.2 Ik verwerk alleen de gegevens die nodig zijn voor de opdracht en ga er zorgvuldig mee om. Hoe ik dat doe, welke hulpmiddelen ik gebruik en hoe lang ik gegevens bewaar, staat in mijn privacyverklaring op www.complementary.nl.

Artikel 14. Klachten

- 14.1 Ben je ontevreden, bespreek het dan eerst met mij. Vaak lossen we het samen snel op.
- 14.2 Wil je een formele klacht indienen, stuur die dan per e-mail of brief, met een beschrijving van waar de klacht over gaat. Ik bevestig de ontvangst binnen veertien dagen en handel de klacht binnen vier weken af. Lukt dat niet, dan laat ik je weten wanneer je een reactie kunt verwachten.
- 14.3 Komen we er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc of bij de Commissie Klachtbehandeling van NOBCO. Beide reglementen staan op de pagina [Hoe werkt coaching bij mij?](#) en op de websites van Noloc en NOBCO.
- 14.4 Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij we anders afspreken.

Artikel 15. Aanvullende bepalingen voor particulieren

- 15.1 Komt de opdracht op afstand tot stand, bijvoorbeeld per e-mail, telefoon of via mijn website, dan heb je veertien dagen bedenktijd vanaf de dag waarop de opdracht tot stand kwam. Herroepen kan per e-mail of met het herroepingsformulier op www.complementary.nl.
- 15.2 Wil je binnen de bedenktijd starten, dan vraag ik je dat uitdrukkelijk te bevestigen. Herroep je daarna, dan betaal je naar verhouding voor wat al is geleverd. Is de opdracht binnen de bedenktijd volledig uitgevoerd, dan vervalt je herroepingsrecht.
- 15.3 Je kunt een traject altijd tussentijds beëindigen. Je betaalt dan alleen de gehouden sessies en de gemaakte kosten.
- 15.4 Voordat ik incassokosten in rekening breng, ontvang je een kosteloze herinnering met een betaaltermijn van veertien dagen.
- 15.5 Bepalingen in deze voorwaarden die volgens de wet niet ten nadele van een particulier mogen afwijken, gelden voor jou niet voor zover ze nadeliger zijn.

Artikel 16. Beëindiging door mij

- 16.1 Ik kan een opdracht tussentijds beëindigen als het vertrouwen zo is geschaad dat voortzetting niet meer werkt, als er geen sprake meer is van effectieve begeleiding, als je niet betaalt, of als voortzetting in strijd zou komen met mijn beroepscode of het belang van de coachee.
- 16.2 Ik bespreek dat eerst en bevestig de beëindiging schriftelijk. Waar nodig verwijs ik de coachee door. Het werk dat al is uitgevoerd, wordt naar verhouding betaald.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1 Op alle opdrachten is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 We proberen een geschil eerst samen of via de klachtenregeling op te lossen. Lukt dat niet, dan is de rechter in het arrondissement waar ik ben gevestigd bevoegd, tenzij de wet jou als particulier een andere keuze geeft.

Artikel 18. Slot

- 18.1 Deze voorwaarden gelden vanaf 12 oktober 2026 en vervangen alle eerdere versies. Lopende opdrachten vallen onder de versie die gold toen ze werden aangegaan.

Bijlage: Klachtenregeling

Ik wil dat je met een goed gevoel met mij werkt. Gaat er iets mis, dan hoor ik het graag. Zo pak ik een klacht aan.

1. Voor wie

Deze regeling is voor iedereen die met mij werkt: opdrachtgevers, coachees en deelnemers. Werk ik via een re-integratiebureau of platform, dan geldt eerst de klachtenregeling van die partij. Over mijn handelen als coach kun je daarnaast altijd terecht bij Noloc of NOBCO.

2. Eerst in gesprek

Ben je ergens ontevreden over, laat het me dan zo snel mogelijk weten. Een open gesprek lost veel op.

3. Een klacht indienen

Lukt het niet in een gesprek, stuur me je klacht dan per e-mail of post. Beschrijf wat er is gebeurd en waarom je je onheus behandeld of benadeeld voelt. Dien je klacht bij voorkeur in binnen 21 dagen na het voorval, of nadat je redelijkerwijs kon zien dat het reden is voor een klacht. Een latere klacht neem ik ook in behandeling als dat redelijk is.

4. Ontvangst

Binnen twee weken ontvang je een schriftelijke bevestiging. Daarin vat ik je klacht samen en vertel ik hoe ik die onderzoek.

5. Onderzoek

Ik toets je klacht aan onze afspraken, aan wat van een zorgvuldig werkende loopbaanprofessional verwacht mag worden en aan de gedragscodes van Noloc en NOBCO. Waar nodig vraag ik je om een toelichting.

6. Afhandeling

Binnen vier weken na ontvangst krijg je mijn schriftelijke en gemotiveerde reactie. Lukt dat niet, dan laat ik je dat weten met een nieuwe, redelijke termijn. Vind ik je klacht terecht, dan doe ik een voorstel voor herstel of compensatie, binnen de grenzen van mijn algemene voorwaarden. Wil je het traject liever beëindigen, dan doen we dat in overleg.

7. Niet eens met de uitkomst

Gaat je klacht over mijn beroepsethisch handelen, dan kun je die voorleggen aan de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc of aan de Commissie Klachtbehandeling van NOBCO. Dien je klacht bij één van beide in. Ik leg me neer bij hun oordeel. Als particulier kun je daarnaast altijd naar de rechter.

8. Vertrouwelijk en eerlijk

Ik behandel je klacht vertrouwelijk. Een klacht indienen mag altijd, en ik neem het je niet kwalijk. Wel kan een klacht iets veranderen in onze samenwerking. Daarom bespreken we samen of en hoe we verdergaan. Past het niet meer, dan help ik je een andere coach te vinden en betaal je alleen voor wat al is uitgevoerd.