DE FRISSE PEPER - OPLEIDING

HET INDIVIDUELE ACTIEPROGRAMMA DAT MENSEN IN BEWEGING BRENGT



© operatie frisse peper 2018

HET TOTAALPAKKET



Een opleiding... maar dan anders.

- Module 1: Vind de frisse peper in jezelf
- Module 2: Jouw operatie
- Module 3: Blijf fris en pittig

Volg je de drie modules, dan krijg je een volledig veranderprogramma en begeleiden we je in het op gang brengen en laten slagen van jouw missie.

Bijzonder aan de modules is de begeleiding door ons co-creatieteam. Binnen het frisse peper team is er 1 hoofdtrainer, die de rode lijn van jouw ontwikkeltraject en jouw ontwikkeling bewaakt. Je doorloopt geen klassieke training, maar **een proces, waarin je zelf leading bent.** Wij faciliteren jou met inzichten, handvatten en oplossingen. En uiteraard ontmoet je zo'n 6 andere lefgozers van andere organisaties die net als jij een missie hebben. Jullie gaan elkaar veel inspiratie, ideeën en inzichten geven.

Voor meer informatie, kun je contact op nemen met Manon.

PAKKET // INDIVIDUELE PRIJS*

	Pakketprijs -10%
Module 1	€ 1.675,-
Module 2	€ 1.350,-
Module 3	€ 925,-
10% korting	- € 395,-
Totaal	**Van € ~~3950,-~~ voor € 3.555,-**

* prijzen zijn inclusief persoonlijkheidsvragenlijst, trainingsmateriaal, locatie, lunch, versnaperingen, koffie, water, thee en fris. En exclusief 21% BTW.

Locatie:
De Gruyterfabriek
Ingang L – Ruimte 7231
Veemarktkade 8
5222 AE Den Bosch

Contact:
Manon de Kok
06 - 53 63 45 82
Manon@operatiefrissepeper.nl
www.operatiefrissepeper.nl

© operatie frisse peper 2018

MODULE 1: VIND DE FRISSE PEPER IN JEZELF

Ontwikkel persoonlijke effectiviteit en sterke communicatie om jouw missie te volbrengen.



Je hebt een missie, je wilt iets bereiken en jezelf uitdagen. Je wilt graag eens een eerlijke spiegel voorgehouden krijgen en de beste versie van jezelf naar boven halen. Wat is jouw kracht en hoe benut je die optimaal binnen jouw missie/ opgave? Hoe communiceer je en welk effect heeft dat op anderen? Wat moet je ontwikkelen in jouw communicatie en gedrag om vooruit te komen? En als je dit weet, durf je dan te gaan experimenteren? Want we blijven niet praten, we komen in actie. Ga met ons op ontdekkingstocht, stretch je comfortzone op en zet de eerste stappen naar de frisse peper in jezelf.

Voor wie? Voor teamleiders, voorzitters, koplopers en kartrekkers die een missie hebben.

Aan het einde van deze module:

- Ken je je talenten en snap je hoe je zelf in elkaar steekt
- Weet je wat je valkuilen zijn en hoe je daaruit blijft
- Heb je een helder beeld van jouw communicatiestijl
- Weet je welk effect jij hebt op mensen
- Heb je achterhaald wat de mensen om jou heen van jou en jouw missie vinden
- Ben je blijer met jezelf en heb je meer vertrouwen in jouw missie
- Kun je mensen enthousiasmeren en motiveren
- Heb je een eerste stap gezet richting draagvlak voor jouw missie
- Heb je gespard met lefgozers met vergelijkbare missies
- Voel je enthousiasme om in actie te komen

Door wie?

Deze module wordt verzorgd door ons frisse peper team bestaande uit:

- Karin Mommers (A&O-psycholoog - Hoofdtrainer en coach)
- Cindy Wismeijer (Actrice - Trainer non-verbaal gedrag)
- Jesse van den Elsen (Muziektheatermaker)
- Jozan van Balkom of Anne-Marijn Smulders (Zangdocent - Trainer verbaal gedrag)

Tevens maken jullie intensief gebruik van het feit dat er verschillende deelnemers met verschillende achtergronden aanwezig zijn. Jullie zullen elkaar inzichten, ideeën en feedback verschaffen die je verder helpen met je missie.

© operatie frisse peper 2018

HET PROGRAMMA

Intake, test en kennismaking	De trainer neemt contact met je op voor een eerste kennismaking. Elke deelnemer formuleert zijn of haar leerdoelen en missie. Jouw missie betreft de verandering die jij in gang wilt zetten. Onderdeel van de intake is de terugkoppeling van een persoonlijkheidsvragenlijst die je vooraf ontvangt.
Dag 1	Deze dag staat in het teken van zelfanalyse. Je gaat ontdekken hoe je in elkaar steekt, hoe je communiceert en welk effect en welke invloed je hebt op de mensen om je heen. Je ontdekt hoe je kan bijdragen aan de verandering die je wilt realiseren. Deze dag brengt je inzichten, bewustwording en handvatten. Kortom je gaat eens kijken welke tools jij in je gereedschapskist hebt.
9:30-12:30	**Jouw gereedschapskist** • Kennismaking met de deelnemers // trainers • Introductie in de operatie frisse peper werkwijze • Het geheim van de pepers onthuld: De opwaartse spiraal – in 5 fasen naar verandering • Waar gaan we heen? Ieders **leerdoel en missie** onder de loep • Jouw persoonlijkheid en communicatiestijl • De basis van persoonlijke effectiviteit: communicatie
12:30 - 13:30	**Lunch**
13:30 - 16:30	**Workshop verbaal- en nonverbaal gedrag** Jullie gaan aan de slag met een professioneel acteur en een verbaal coach. De acteur laat je ervarend leren. Je krijgt handvatten om zelf je gedrag te kunnen sturen. Denk aan motiveren en enthousiasme creëren, een constructief gesprek voeren, met weerstand omgaan of gevoelens en gedrag bespreekbaar maken. Dit is maatwerk, we gaan in op jouw wensen en situatie. Je leert op een andere manier naar jouw eigen gedrag te kijken en het effect daarvan op anderen te doorgronden, door het gewoon te doen. De verbaal coach geeft je inzichten in het gebruik van jouw stem, ademhaling en lichaamshouding. Deze dag wordt begeleid door Karin. De workshops worden gegeven door Cindy en Jozan of Anne-Marijn .

© operatie frisse peper 2018

Dag 2	Vandaag gaan we hard aan het werk. We starten de dag op speciale wijze, want Jesse en Jozan komen langs. Zij verzorgen een artistieke interventie die er voor zorgt dat we onderwerpen makkelijker kunnen aansnijden en bespreken. Tevens gaan we op zoek naar jouw talenten, krachten en uitdagingen en maken we een concreet actieplan om de verandering die je wilt bereiken
9:30 – 12:30	**De spiegel** • Terugblik • Artistieke interventie • Jouw talenten, krachten, valkuilen en uitdagingen • Wat hoort bij mij? • Waar wordt je blij van?
12:30 – 13:30	**lunch**
13:30 - 16:30	**De roadmap naar succes** We gieten jouw persoonlijke ontwikkelplan in de vorm van een roadmap. en we vullen het aan met gerichte handvatten voor jouw praktijksituatie. Je krijgt een opdracht voor op de werkvloer, die er voor zorgt dat je een eerste stap zet richting jouw missie. Je gaat draagvlak creëren voor verandering. Tevens verzamel je input voor de volgende keer op basis van jouw ervaringen. Ook vandaag leren jullie veel van elkaar. Jullie geven elkaar handvatten, inzichten en tips.
Dag 3 9:30-12:30	**De coachingscarrousel: praktijkcases** Op deze ochtend kun je kiezen welke begeleiding je wenst. Karin, Jozan/Anne-Marijn en Cindy staan klaar om jouw verder te hepen. Kies je voor een sessie met de stemcoach, gedragscoach of ervaren trainer? Of meerderen? Jouw cases en ervaringen uit de praktijk vormen het uitgangspunt van de oefeningen en opdrachten die je krijgt. Na deze sessie heb je voldoende bagage om te dealen met de uiteenlopende situaties die je gaat tegenkomen tijdens het uitvoeren van jouw roadmap. Je bent klaar om jouw operatie te starten. Hoe je dat doet, leer je in Module 2.

Datums	Check de website of vraag het via Manon
Locatie	Den Bosch
Kosten	€ 1.675,- excl. BTW
Meer informatie en aanmelden	Manon@operatiefrissepeper.nl // 06 - 53 63 45 82

© operatie frisse peper 2018

MODULE 2: JOUW OPERATIE

Leer alles over verandermanagement en breng een beweging op gang.



Wil je actie in de taxi? Een beweging op gang brengen?
Vraag je je af waar je moet beginnen en hoe? En zoek je hier handvatten voor? Dan gaat deze training jou helpen.
In deze training start het echte werk meteen. Je krijgt meer inzicht en kennis van veranderprocessen. En de wijze van communiceren en organiseren hierbij.

Ook stel je een concreet plan op om de verandering te leiden. Na de training weet je waar je heen wilt, welke stappen je kunt zetten en welke rol jij hierin speelt. Ook weet je hoe veranderen werkt bij mensen, wat je gaat tegenkomen en hoe je daar mee om kan gaan.

Voor wie? Voor teamleiders, voorzitters, koplopers en kartrekkers die zichzelf kennen en weten wat ze willen bereiken.

Aan het einde van deze module:

- Heb je een roadmap om jouw verandering op gang te brengen
- Heb je jouw missie onder woorden gebracht
- Ben je in staat om jouw missie goed en begrijpelijk te communiceren
- Kun je mensen meekrijgen in jouw proces
- Weet je wat je tegen kunt komen aan weerstanden en belemmeringen
- Ken je de kracht van co-creatie
- Weet je hoe je groepsgevoel creëert

Door wie?
Deze module wordt verzorgd door ons frisse peper team bestaande uit:

- Karin Mommers (A&O psycholoog - Hoofdtrainer en coach)
- Rianne Slenema (Danseres en choreograaf)
- Max Laane (Game designer)

Tevens maken jullie intensief gebruik van het feit dat er verschillende deelnemers met verschillende achtergronden aanwezig zijn. Jullie zullen elkaar inzichten, ideeën en feedback verschaffen die je verder helpen met je missie.

© operatie frisse peper 2018

HET PROGRAMMA

Intake en kennismaking	De trainer neemt contact met je op voor een eerste kennismaking en intake. We gaan na of je kunt instappen in deze module of beter eerst kunt starten met de eerste module 'Vind de frisse peper in jezelf'. Als je kunt starten, formuleer je alvast jouw operatie in een minipresentatie.
Dag 1	Gedurende deze dag werk je aan jouw concrete operatie. Je krijgt inzichten en handvatten die we direct toepassen op jouw situatie. Je eindigt met een tastbaar plan, waarvan je de eerste stappen meteen kunt zetten.
9:30-12:30	• Kennismaking met elkaar en elkaars missies // cases • Bezint eer gij begint // roadmap maken met jouw punica oase • Verandermanagementtheorieen • Teamfases en groepsdenken • De emotionele curve van verandering
12:30 – 13:30	Lunch
13:30 – 16:30	**Workshop: groepsdynamica** Deze middag wordt begeleid Rianne, zij is danseres & choreograaf en verzorgt een artistieke interventie die er voor zorgt dat je inzichten krijgt in 'bewegingen' op gang brengen. Je leert meer over hoe je groepen kunt beïnvloeden en welke rol je zelf hierin hebt en neemt. Het geleerde beklijft sterk doordat je ervarend leert.

© operatie frisse peper 2018

Dag 2	**Het echte werk** De eerste stap is gezet en nu is er werk aan de winkel, dit vraagt om een slimme aanpak. Vandaag delen we onze ervaring en gaan we op jacht naar een goede aanpak, werkvormen en interventies voor de praktijk. .
9:30-16:30	• In 3 stappen naar actie • Waarom, hoe en wat? • Jouw boodschap, de zingeving en bedoeling • Wat je wilt versus wat je zegt
12:30 – 13:30	Lunch
13:30 – 16:30	**Workshop: co-creatiesessie op basis van game design** Middels game design leer je in sneltreinvaart hoe je veranderingen op gang krijgt. Je gaat van bedenken, via creëren naar actie. Fouten maken is een voorwaarde en 'spelen' is verplicht. Alles wat je hier leert kun je direct toepassen binnen de uitdaging die je zelf aangaat. Dus we werken samen jouw roadmap verder uit en je gaat aan de slag!
Dag 3 9:30-12:30	**Eerste hulp bij lastige situaties** Je bent volop aan de gang en ervaart welke impact je maakt en welke weerstanden je tegenkomt. Die gaan we vandaag eens goed bekijken. - Successen vieren - Cases onder de loep - Over aanhakers, afhakers en pitloze collega's Na deze module ben je begonnen met jouw operatie en heb je de eerste beren op de weg getrotseerd. Je laat je niet meer gek maken, maar mocht dat toch gebeuren, kom dan naar module 3.

Datums	Check de website of vraag het via Manon
Locatie	Den Bosch
Kosten	€ 1.350,- excl. BTW
Meer informatie en aanmelden	Manon@operatiefrissepeper.nl // 06 - 53 63 45 82

© operatie frisse peper 2018

MODULE 3: BLIJF FRIS EN PITTIG

Leer leidinggeven, motiveren en loslaten.



Je bent jouw beleid, plan of missie aan het uitvoeren, maar loopt tegen dingen aan. Je voelt je energie wegsijpelen en dit dreigt ook bij mensen om je heen te gebeuren. Ze doen niet wat jij wilt. En zelf denk je ook regelmatig: 'Wil ik het zelf nog wel of denk ik dat alleen?' Je wordt zenuwachtig als je weer je kop moet uitsteken en mensen beginnen het te merken dat jij het steeds bent die zich zichtbaar maakt.

Deze training komt precies op tijd. Opladen, nieuwe ideeën opdoen en kijken hoe je weer fris en enthousiast verder kan, samen met jouw collega's!

Voor wie?
Voor teamleiders, voorzitters, koplopers en kartrekkers die volop op weg zijn om hun missie te voltooien, maar even blijven steken.

Aan het einde van deze module:

- Zie je weer licht aan het einde van de tunnel
- Voel je motivatie en zie je mogelijkheden
- Heb je jouw plan aangescherpt
- Heb je frisse inzichten
- Weet je hoe je anderen kunt motiveren om ook stappen te zetten
- Kun je beter inschatten op welke manier je mensen kunt aansturen
- Ken je het verschil tussen leidinggeven en managen

Door wie

- Linda Toonen (Ontwikkelingspsycholoog en mindfulnesstrainer)
- Karin Mommers (A&O psycholoog)

© operatie frisse peper 2018

HET PROGRAMMA

Intake, kennismaking en huiswerk	De trainer neemt contact met je op voor een eerste kennismaking en intake. We gaan na of je kunt instappen in deze module of beter eerst kunt starten met de eerste of tweede module. Als je kunt starten, formuleer je alvast jouw casuïstiek in een minipresentatie.
Dag 1 9:30-16:30	**Pas op de plaats** Vandaag leer je anders te kijken naar jouw operatie. We nemen wat afstand en andere invalshoeken. We laten je niet vertrekken voordat je weer licht aan het einde van de tunnel ziet. • Kennismaking met deelnemers • Jij als aanjager. Wat kenmerkt jou en wat jaag je aan? • Ik ben in het hier. En nu? Over jouw operatie, het stadium en de balans die je zoekt. • Omgaan met tegenslagen (gelukkig maken we fouten) • De wonder opdracht (terug naar de why) • De energie hoog houden, hoe doe je dat? • Doen wat werkt en de kracht van loslaten • Van aanhaker naar aanjager en van aanjager naar facilitator We maken intensief gebruik van het feit dat er verschillende deelnemers met verschillende achtergronden aanwezig zijn. Jullie zullen elkaar inzichten, ideeën en feedback verschaffen die je helpen.
Dag 2 9:30-16:30	**Jouw rol:** Vandaag kijk je naar jouw rol en communicatie en linken dit aan de fase van jouw operatie. We leren je vaardigheden die jou helpen om je rol goed te pakken. • Situationeel leiderschap • Sturen, coachen, delegeren en samenwerken • Ontmanagen • Maak jezelf misbaar **Frisse blik bij pittige plannen:** We zoomen in op jouw case(s) mee en we gaan actief aan de slag met o.a.: • Intervisie • Opstellingen • Brainstorms • Creatieve werkvormen en concrete tools, krijg je gewoon van ons.

Datums	Check de website of vraag het via Manon
Locatie	Den Bosch
Kosten	€ 925,- excl. BTW
Meer informatie en aanmelden	Manon@operatiefrissepeper.nl // 06 - 53 63 45 82

© operatie frisse peper 2018

MEER OVER OPERATIE FRISSE PEPER

Met een enthousiast en professioneel co-creatieteam geven wij **richting, inhoud en frisse energie aan veranderingen op de werkvloer**. Wij combineren psychologie met bedrijfskunde en artistieke interventies. Wij bieden 2 soorten trajecten aan, voor individuen en voor organisaties.

VOOR JOU

Ben jij een lefgozer en wil jij jouw eigen operatie starten?
Volg dan: de frisse peper opleiding



Module 1 // Vind de frisse peper in jezelf

Ontwikkel in 5 dagdelen persoonlijke effectiviteit en sterke communicatie om jouw missie te volbrengen.

Module 2 // Jouw operatie

Leer in 5 dagdelen alles over verandermanagement en breng een beweging op gang.

Module 3 // Blijf fris en pittig

Leer in 4 dagdelen leidinggeven, motiveren, volhouden en loslaten tijdens een veranderproject.

VOOR DE ORGANISATIE

Willen jullie binnen de organisatie een beweging op gang brengen? Dan gaan jullie door de frisse pepermolen of komen we even prikkelen.



Door de frisse pepermolen

Het verandertraject dat mensen in blijvend in beweging brengt. In 5 stappen brengen jullie zelf de beweging op gang. Wij begeleiden daarbij. Jullie leren hoe verandering werkt bij mensen, zorgen dat er waardevolle oplossingen komen én dat de groep groeit. Een positieve, opwaartse spiraal noemen wij dat.

Frisse peperprikkel

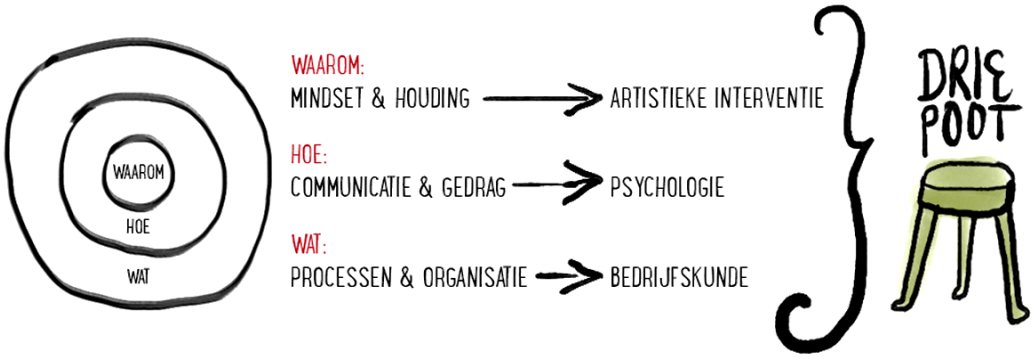
Jullie kunnen ook weleens een duwtje in de rug of wat frisse energie nodig hebben. Dan komen we prikkelen, concrete handvatten geven en wakker schudden. Zodat jullie opgefrist weer verder kunnen. Denk aan advies, een teamdag of artistieke interventie.

© operatie frisse peper 2018

ONZE FORMULE

In alles wat we doen kom je ons co-creatieteam van bedrijfskundigen, psychologen en kunstenaars tegen.

- De kunstenaars laten jou zien en beleven **waarom** een verandering nodig is.
- De psychologen vertellen je **hoe** je communicatie en gedrag kan veranderen.
- De bedrijfskundigen geven handvatten over **wat** je kan veranderen in processen en organisatie.



SAMEN STERK

Operatie frisse peper is een netwerkorganisatie die het beste wil leveren aan haar opdrachtgevers. Daarom werken wij samen met betrouwbare en deskundige professionals en organisaties uit het Operatie frisse peper-netwerk. Zo kunnen we elkaar aanvullen en onze opdrachtgevers naar volle tevredenheid van dienst zijn op verschillende expertisegebieden.

WAAROM ARTISTIEKE INTERVENTIES?

Wij combineren onze kennis en ervaring in de bedrijfskunde en psychologie met ‘artistieke interventies’. Op dat vlak werken wij samen met kunstenaars, artiesten en muzikanten. Dit heeft een krachtige toegevoegde waarde op 3 vlakken:

- Een artistieke interventie creëert een beleving, waardoor meer duidelijkheid en inzichten ontstaan.
- Door het inbouwen van een 'onverwacht moment' wordt men creatiever.
- Het werken met een kunstenaar en dus andere werkvormen is gewoonweg leuker.



© operatie frisse peper 2018



WIJ ZIJN OP EEN MISSIE

Wij zien jou glunderend tussen jouw collega's. Je geeft een high five op het bedrijfsresultaat. Hoe jullie dit geflikt hebben, is met geen pen te beschrijven, maar 1 ding is zeker. Het zit goed! Iedereen doet waar hij goed in is. Ieder is zijn unieke zelf.
Je voelt de ruimte en het vertrouwen om vol energie te handelen. En 'lefgozer' staat op jouw voorhoofd geschreven.
Mission completed. Operatie geslaagd!

KERNWAARDEN

Gelijkwaardigheid (360 graden)
Operatie frisse peper wil graag werken op gelijk niveau. Het peperteam staat naast je, zet zich vol in en verwacht dat ook terug. Kennisdelen, slim samenwerken en ervaringen uitwisselen op basis van vertrouwen. Een goede relatie is een voorwaarde.

Winst voor iedereen (wederom 360 graden)
Dat is wat operatie frisse peper wil. Een actieprogramma moet voor iedereen wat opleveren. Dat kan voor een opdrachtgever 'bedrijfsresultaat en productiviteit' zijn, voor het team van operatie frisse peper 'plezier en beweging' en voor de deelnemers 'positieve energie en waardering'.

Eigen-wijsheid (ook 360 graden)
Iedereen is op zijn eigen wijze heel wijs. Iedereen heeft een professie, expertise, talent en eigen stijl, die hem of haar authentiek maakt. Hier tornt operatie frisse peper niet aan, maar moedigt dit juist aan. Operatie frisse peper stimuleert diversiteit en wenst iedereen de beste versie van zichzelf toe.

© operatie frisse peper 2018

ALGEMENE VOORWAARDEN OPERATIE FRISSE PEPER

artikel 1 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen vof Operatie frisse peper, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58619690, hierna te noemen: “Gebruiker”, en een Opdrachtgever waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan door Gebruiker derden dienen te worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Gebruiker en zijn directie.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Gebruiker en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden ‘naar de geest’ van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Indien Gebruiker niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Gebruiker in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

artikel 2 Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. De door Gebruiker gemaakte offertes zijn maximaal 60 (zestig) dagen geldig.
3. Gebruiker kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Gebruiker anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

© operatie frisse peper 2018

artikel 3 Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Gebruiker en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Gebruiker dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
4. Gebruiker heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Indien door Gebruiker of door Gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
6. Levering geschiedt af bedrijf van Gebruiker. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.
7. Gebruiker is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Gebruiker ter beschikking heeft gesteld. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
10. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Gebruiker zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
11. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Gebruiker gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Gebruiker bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere

© operatie frisse peper 2018

voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Gebruiker op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
12. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Gebruiker een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
13. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Gebruiker gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Gebruiker daardoor direct of indirect ontstaan.

artikel 4 Onuitvoerbaarheid van de opdracht
1. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
2. Gebruiker heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedsfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.
3. Omstandigheden als in het vorige lid bedoeld zijn in ieder geval: stakingen en werkonderbrekingen in andere bedrijven dan Gebruiker, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen, vervoersproblemen, onvoorziene problemen met leveranciers of derden waarvan Gebruiker afhankelijk is.
4. Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

artikel 5 Wijziging van de opdracht
1. Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.
2. Indien de omvang van de aan Gebruiker verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Gebruiker gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
4. Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.

artikel 6 Beëindiging van de opdracht
1. Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Gebruiker gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Gebruiker is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
2. Een en ander laat onverlet de overige aan Gebruiker toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
3. Gebruiker is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Opdrachtgever.
4. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Gebruiker verhindert, heeft Gebruiker het recht de overeenkomst te ontbinden.

© operatie frisse peper 2018

5. Omstandigheden die een overmachtsituatie voor Gebruiker opleveren zijn in ieder geval: opzettelijke gedragingen en/of grove schuld van personen van wie Gebruiker bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Gebruiker bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
6. Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Gebruiker haar recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.
7. De Opdrachtgever heeft het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, onder vermelding van de reden en met in achtneming van de onder lid 8 vermelde annuleringstermijnen.
8. In geval van annulering van een opdracht door Opdrachtgever gelden de volgende restitutieregelingen:
    a. Bij annulering door de Opdrachtgever tot acht weken voor aanvang van de eerste interventie is de opdrachtgever verplicht 50% van het voor het traject overeengekomen totaaltarief te vergoeden.
    b. Bij annulering tussen vier en acht weken voor aanvang van de eerste interventie is de opdrachtgever verplicht 75% van het voor het traject overeengekomen totaaltarief te vergoeden.
    c. Bij annulering tussen nul en vier weken voor aanvang van de eerste interventie is de opdrachtgever verplicht 100% van het voor het traject overeengekomen totaaltarief te vergoeden.

artikel 7 Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Gebruiker aangegeven. Gebruiker is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Bezwaren van Opdrachtgever tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
3. Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Gebruiker een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Gebruiker heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en haar schade op Opdrachtgever te verhalen.
4. Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Gebruiker te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Gebruiker in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
a. een betalingstermijn is overschreden;
b. de Opdrachtgever failliet of in surseance is;
c. de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
d. de onderneming van Opdrachtgever wordt verkocht of beëindigd;
e. de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
5. Rente bij zakelijke transacties:
De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
6. Rente bij transacties met consumenten:
De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
7. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke incassokosten het bovenstaande overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.
8. Indien Gebruiker in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

© operatie frisse peper 2018

artikel 8 Vertrouwelijkheid

1. Behoudens wettelijk voorschrift is Gebruiker verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever. Evenzo zal de Opdrachtgever, zonder instemming van Gebruiker, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van Gebruiker.

artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

1. Het door in het kader van de overeenkomst Gebruiker geleverde blijft eigendom van Gebruiker totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Gebruiker gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. Het door Gebruiker geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Gebruiker is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of zijn leidinggevende ondergeschikten.
4. Gebruiker zal zich inspannen de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Uiteraard treden Gebruiker en Opdrachtgever met elkaar in overleg over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
5. Gebruiker is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Gebruiker toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Gebruiker van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:

a. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
b. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Gebruiker nimmer aansprakelijk.
c. De door Gebruiker te vergoeden schade zal beperkt worden tot het bedrag waartoe de verzekeraar tot uitkering overgaat.
d. De aansprakelijkheid van Gebruiker voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is te allen tijde beperkt tot ten hoogste het bedrag van het honorarium zoals Gebruiker voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag van Gebruiker over de laatste drie maanden.

6. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van Gebruiker welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.
7. Gebruiker is in geen geval aansprakelijk voor lichamelijk letsel. Deelnemers zijn verplicht verzekerd en hun werkgever heeft een ongevallenverzekering afgesloten.
8. Gebruiker is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van goederen van deelnemers of opdrachtgever.
9. Eventuele aansprakelijkheid jegens Gebruiker is nimmer vast te stellen op basis van evaluatie of cijfer achteraf.

© operatie frisse peper 2018

artikel 11 Vrijwaring

1. De Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Gebruiker toerekenbaar is. Indien Gebruiker uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Gebruiker zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Gebruiker, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Gebruiker en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

artikel 12 Intellectueel eigendom

1. Gebruiker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Gebruiker heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Gebruiker behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte presentaties, documenten, hand-outs, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en ‘know-how’.
3. De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Gebruiker noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door gebruiker verstrekt zijn.
4. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

artikel 13 Klachten, toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Gebruiker partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Het indienen van een klacht geeft de Opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
5. Indien er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen Opdrachtgever en Gebruiken, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken.
6. Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.
7. Na ontvangst van de klacht zendt Gebruiker binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan Opdrachtgever waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van de aard en omvang van de klacht maximaal twee maanden.
8. Teneinde het geschil in der minne te schikken bestaat de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.
9. Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

© operatie frisse peper 2018

artikel 14 Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn op te vragen bij Operatie frisse peper. Van toepassing is steeds de meest recente versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Gebruiker.
2. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

© operatie frisse peper 2018