Algemene Voorwaarden PerspectIQ

Voor advies, procesbegeleiding, conflictanalyse, communicatie en mediation

Versie 1.0 | 23 september 2026

Deze algemene voorwaarden beschrijven de afspraken waaronder PerspectIQ opdrachten uitvoert. De offerte of opdrachtbevestiging bepaalt wat PerspectIQ concreet doet, voor welke prijs en binnen welke planning. Bij mediation geldt daarnaast altijd een afzonderlijke, door alle betrokken partijen te ondertekenen mediationovereenkomst.

1 Begrippen

1. PerspectIQ: de eenmanszaak van Fridy Duterloo, handelend onder de naam PerspectIQ, met de contact- en inschrijfgegevens die in de offerte, opdrachtbevestiging, factuur of op de website staan.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PerspectIQ een overeenkomst sluit.
3. Deelnemer: iedere persoon die op verzoek van of met instemming van de opdrachtgever deelneemt aan een gesprek, bijeenkomst, onderzoek, mediation of traject.
4. Opdracht: de overeengekomen dienstverlening, zoals advies, onderzoek, conflictanalyse, procesbegeleiding, dialoogbegeleiding, communicatie, storytelling, training, een perspectiefgesprek, perspectiefscan of een traject van gedoe naar beweging.
5. Overeenkomst: de offerte of opdrachtbevestiging, deze algemene voorwaarden en eventuele uitdrukkelijk overeengekomen bijlagen samen.
6. Consument: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten bedrijfs- of beroepsactiviteit.

2 Toepasselijkheid en rangorde

7. Deze voorwaarden gelden voor ieder aanbod, iedere overeenkomst en iedere vervolgopdracht van PerspectIQ. Afwijkingen gelden alleen wanneer PerspectIQ en de opdrachtgever die schriftelijk overeenkomen.
8. De voorwaarden van de opdrachtgever gelden niet, tenzij PerspectIQ die uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.
9. Bij strijdigheid geldt eerst de afzonderlijke mediationovereenkomst, daarna de opdrachtbevestiging of offerte, daarna een eventuele verwerkersovereenkomst en daarna deze algemene voorwaarden.
10. Een bepaling die tegenover een consument in strijd is met dwingend consumentenrecht, geldt niet. De overige bepalingen blijven dan zoveel mogelijk van kracht.

3 Aanbod en totstandkoming

11. Een aanbod van PerspectIQ is vrijblijvend en geldt gedurende de daarin vermelde termijn. Staat geen termijn vermeld, dan vervalt het aanbod dertig kalenderdagen na dagtekening.
12. Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever het aanbod schriftelijk of elektronisch aanvaardt, of zodra PerspectIQ op verzoek van de opdrachtgever met de uitvoering begint.
13. Mondelinge afspraken binden PerspectIQ pas nadat PerspectIQ ze schriftelijk heeft bevestigd.
14. De opdrachtgever staat ervoor in dat degene die de opdracht verstrekt bevoegd is de opdrachtgever te vertegenwoordigen en de benodigde deelnemers bij de opdracht te betrekken.
15. Kennelijke vergissingen, rekenfouten en evidente verschrijvingen in een aanbod binden PerspectIQ niet.

4 Aard en uitvoering van de opdracht

16. PerspectIQ voert de opdracht zorgvuldig, onafhankelijk en professioneel uit. Tenzij schriftelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, betreft de opdracht een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.
17. PerspectIQ bepaalt, binnen de afgesproken kaders, de werkwijze en volgorde van de werkzaamheden. De opdrachtgever respecteert de professionele onafhankelijkheid van PerspectIQ.
18. PerspectIQ mag onderdelen laten uitvoeren door zorgvuldig geselecteerde derden. PerspectIQ blijft aanspreekpunt, tenzij partijen anders afspreken.
19. Termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald dat een termijn fataal is. Een vertraging geeft pas recht op beëindiging nadat PerspectIQ schriftelijk een redelijke hersteltermijn heeft gekregen en die ongebruikt is verstreken.
20. Adviezen en procesuitkomsten zijn gebaseerd op de beschikbare informatie en de omstandigheden van dat moment. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen beslissingen, implementatie en gevolgen daarvan.
21. PerspectIQ verstrekt geen juridisch, fiscaal, medisch of therapeutisch advies. Wanneer zulke expertise nodig is, laat de opdrachtgever zich door een bevoegde deskundige adviseren.

5 Medewerking van opdrachtgever en deelnemers

22. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, toegang, besluiten en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de opdracht, en meldt omstandigheden die de veiligheid, voortgang, onafhankelijkheid of vertrouwelijkheid kunnen beïnvloeden.
23. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van verstrekte informatie, ook wanneer die van deelnemers of derden afkomstig is. PerspectIQ mag daarop vertrouwen, tenzij de onjuistheid duidelijk is.
24. De opdrachtgever zorgt voor een sociaal en fysiek veilige werkomgeving. PerspectIQ mag een bijeenkomst onderbreken of beëindigen bij bedreiging, intimidatie, discriminatie, geweld, ernstige verstoring of een andere onveilige situatie.
25. Als vertraging of extra werk ontstaat door onvoldoende of te late medewerking, mag PerspectIQ de planning aanpassen en de aantoonbare extra werkzaamheden tegen het overeengekomen of gebruikelijke tarief factureren.

6 Mediation en conflictbegeleiding

26. Mediation begint pas nadat PerspectIQ, de opdrachtgever en alle betrokken partijen een afzonderlijke mediationovereenkomst hebben ondertekend. Tot dat moment is uitsluitend sprake van een intake of voorverkenning.
27. Mediation is vrijwillig. De mediator begeleidt het proces, is onpartijdig en neemt geen inhoudelijke beslissing over het conflict. Partijen bepalen zelf of zij een regeling sluiten en wat daarin staat.
28. Als partijen een beroepsreglement, gedragsregels of klachtenregeling uitdrukkelijk van toepassing verklaren, gelden die naast de mediationovereenkomst. PerspectIQ claimt geen beroepsregistratie of keurmerk dat niet uitdrukkelijk in de opdrachtbevestiging staat.
29. Afspraken die tijdens een mediation worden besproken zijn pas bindend wanneer partijen schriftelijk vastleggen dat en vanaf welk moment zij gebonden willen zijn, behoudens afspraken die volgens de wet al eerder bindend zijn.
30. Iedere partij is zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van onafhankelijk juridisch, financieel, fiscaal of ander specialistisch advies voordat zij een regeling ondertekent.
31. PerspectIQ kan mediation of conflictbegeleiding beëindigen wanneer voortzetting niet langer verantwoord, veilig, werkbaar, onafhankelijk of zinvol is. De betalings- en geheimhoudingsverplichtingen blijven bestaan.

7 Vertrouwelijkheid en communicatie

32. PerspectIQ en de opdrachtgever behandelen vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht ontvangen als vertrouwelijk en gebruiken die alleen voor de opdracht.
33. De opdrachtgever zorgt ervoor dat deelnemers en door hem ingeschakelde derden dezelfde vertrouwelijkheid respecteren. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden geen geluids- of beeldopnamen gemaakt en geen letterlijke verslagen, screenshots of transcripties verspreid.
34. De vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die al openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen, onafhankelijk is ontwikkeld, of moet worden verstrekt op grond van de wet, een bindend overheidsbevel of een rechterlijke uitspraak. Voor zover toegestaan informeert de verstrekkende partij de andere partij vooraf.
35. PerspectIQ mag vertrouwelijke informatie delen met eigen adviseurs, verzekeraars of ingeschakelde derden voor zover dat noodzakelijk is en zij aan passende vertrouwelijkheid zijn gebonden.
36. De bijzondere geheimhouding bij mediation wordt geregeld in de mediationovereenkomst. Algemene projectrapportages bevatten alleen herleidbare uitspraken of persoonsgegevens voor zover dat vooraf is afgesproken en rechtmatig is.
37. E-mail en digitale samenwerking brengen normale beveiligingsrisico's mee. Partijen nemen redelijke beveiligingsmaatregelen en melden incidenten of fout geadresseerde berichten direct.

8 Privacy en persoonsgegevens

38. Iedere partij verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming en andere toepasselijke privacywetgeving.
39. PerspectIQ is in beginsel zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die nodig zijn voor intake, uitvoering, verslaglegging, facturatie, dossierbeheer en wettelijke verplichtingen. Meer informatie staat in de privacyverklaring van PerspectIQ.
40. Wanneer PerspectIQ uitsluitend in opdracht en onder instructie van de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt en daarmee verwerker is, sluiten partijen vóór die verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.
41. De opdrachtgever deelt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk en informeert betrokkenen wanneer dat wettelijk vereist is. Bijzondere persoonsgegevens worden alleen gedeeld als daarvoor een geldige grondslag en noodzaak bestaan.
42. PerspectIQ bewaart dossiers niet langer dan nodig voor de opdracht, klachten, wettelijke plichten of de verdediging van rechtsvorderingen.

9 Tarieven kosten en facturatie

43. De tarieven, raming, eventuele vaste prijs en facturatiemomenten staan in de offerte of opdrachtbevestiging. Bedragen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of de opdrachtgever consument is en een prijs inclusief belastingen moet ontvangen.
44. Noodzakelijke reis-, locatie-, materiaal- en verblijfskosten en kosten van vooraf afgestemde derden mogen afzonderlijk worden doorberekend wanneer zij niet in de prijs zijn inbegrepen.
45. Bij een opdracht op nacalculatie factureert PerspectIQ de werkelijk bestede tijd. Een begroting is een inschatting. PerspectIQ waarschuwt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer een begroting naar verwachting wezenlijk wordt overschreden.
46. PerspectIQ mag bij langdurige opdrachten tarieven jaarlijks aanpassen. Bij lopende opdrachten meldt PerspectIQ dit minimaal dertig dagen vooraf. Een consument mag de overeenkomst beëindigen vóór de verhoging ingaat wanneer de verhoging niet uit de wet of overeenkomst voortvloeit.
47. PerspectIQ mag een redelijk voorschot vragen en de uitvoering starten of voortzetten nadat het voorschot is ontvangen.

10 Betaling en incasso

48. Facturen moeten binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk een andere termijn is afgesproken.
49. Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten komen voor zijn rekening, met een minimum van EUR 40 voor zover wettelijk toegestaan.
50. Een consument ontvangt na het verstrijken van de betalingstermijn eerst een kosteloze schriftelijke aanmaning met een termijn van veertien dagen, te rekenen volgens de wet. Pas daarna zijn wettelijke rente en incassokosten verschuldigd volgens de wettelijke staffel.
51. Bezwaren tegen een factuur worden binnen veertien dagen na factuurdatum gemotiveerd gemeld. Dit schort de betalingsplicht niet op, behalve voor het aantoonbaar betwiste deel of wanneer dwingend recht anders bepaalt.
52. PerspectIQ mag werkzaamheden opschorten wanneer opeisbare bedragen na een redelijke waarschuwing onbetaald blijven. PerspectIQ is niet aansprakelijk voor schade door een gerechtvaardigde opschorting.

11 Annuleren en verplaatsen

53. De opdrachtgever kan een gereserveerd gesprek, dagdeel of bijeenkomst kosteloos annuleren of eenmaal verplaatsen tot zeven kalenderdagen vóór de geplande aanvang.
54. Bij annulering tussen zeven kalenderdagen en 48 uur vóór de aanvang is 50 procent van het voor het gereserveerde onderdeel afgesproken honorarium verschuldigd. Bij annulering binnen 48 uur of bij niet verschijnen is 100 procent verschuldigd.
55. Wanneer tijdig een nieuwe datum wordt gevonden die binnen zes weken valt, kan PerspectIQ naar redelijkheid besluiten de annuleringskosten geheel of gedeeltelijk te verrekenen met de nieuwe afspraak. Reeds gemaakte, niet-restitueerbare kosten blijven verschuldigd.
56. Bij annulering van een geheel traject betaalt de opdrachtgever daarnaast het reeds uitgevoerde werk, aangegane verplichtingen en redelijkerwijs niet meer inzetbare gereserveerde capaciteit. Voor consumenten geldt nooit meer dan wettelijk is toegestaan.
57. PerspectIQ mag een afspraak wegens ziekte, overmacht, veiligheid of zwaarwegende professionele redenen verplaatsen. Partijen plannen dan zo snel mogelijk een nieuwe datum. Als verplaatsing redelijkerwijs niet mogelijk is, betaalt PerspectIQ het nog niet verdiende deel van een vooruitbetaling terug.

12 Duur opschorting en beëindiging

58. De overeenkomst eindigt wanneer de opdracht is voltooid of op de afgesproken einddatum.
59. Iedere partij mag een overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met een redelijke opzegtermijn. Bij een opdracht voor bepaalde tijd kan tussentijds worden opgezegd wanneer de wet dat toestaat of wanneer voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
60. PerspectIQ mag de opdracht na schriftelijke waarschuwing opschorten of beëindigen als de opdrachtgever wezenlijk tekortschiet, noodzakelijke medewerking weigert, de onafhankelijkheid ondermijnt, een onveilige situatie laat voortbestaan of facturen niet betaalt. Een waarschuwing is niet nodig wanneer herstel onmogelijk is of onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is.
61. Bij beëindiging betaalt de opdrachtgever het tot de einddatum uitgevoerde werk, overeengekomen annuleringskosten en redelijke afbouwkosten. PerspectIQ draagt, na betaling, de overeengekomen bruikbare resultaten over voor zover dat verantwoord en toegestaan is.
62. Bepalingen die naar hun aard na het einde voortduren, waaronder vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom, betaling, privacy, aansprakelijkheid en geschillen, blijven gelden.

13 Intellectuele eigendom en gebruik

63. Alle intellectuele eigendomsrechten op methoden, formats, vragenlijsten, werkvormen, teksten, presentaties, modellen en andere materialen van PerspectIQ blijven bij PerspectIQ of de oorspronkelijke rechthebbende.
64. Na volledige betaling krijgt de opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de specifiek voor de opdracht opgeleverde materialen, uitsluitend voor het afgesproken interne doel.
65. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming mag de opdrachtgever materialen niet openbaar maken, commercieel exploiteren, aan derden verstrekken, aanpassen tot een concurrerend product, of de naam of het logo van PerspectIQ verwijderen.
66. De opdrachtgever garandeert dat hij materialen die hij aan PerspectIQ verstrekt rechtmatig mag gebruiken en vrijwaart PerspectIQ tegen aanspraken van derden wegens inbreuk door die materialen, behalve voor zover de aanspraak door PerspectIQ is veroorzaakt.
67. PerspectIQ noemt de opdrachtgever niet als referentie en gebruikt geen casus met herleidbare gegevens zonder voorafgaande toestemming.

14 Klachten

68. Een klacht wordt zo snel mogelijk na ontdekking schriftelijk en duidelijk omschreven aan PerspectIQ gemeld. PerspectIQ bevestigt de ontvangst en streeft ernaar binnen veertien kalenderdagen inhoudelijk te reageren, of meldt wanneer meer tijd nodig is.
69. Partijen proberen een klacht eerst in overleg op te lossen. Een klacht schort de betalingsplicht niet op, behalve voor het redelijkerwijs betwiste deel of wanneer dwingend recht anders bepaalt.
70. Wanneer voor een mediation een specifieke beroeps- of klachtenregeling uitdrukkelijk van toepassing is verklaard, wordt de klacht volgens die regeling behandeld.

15 Aansprakelijkheid

71. PerspectIQ is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
72. De totale aansprakelijkheid per opdracht is beperkt tot het bedrag dat een aansprakelijkheidsverzekering in het concrete geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Als geen verzekering dekking biedt of uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium exclusief btw dat voor het schadeveroorzakende deel van de opdracht in de voorafgaande twaalf maanden is betaald, met een maximum van EUR 25.000.
73. PerspectIQ is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie of verlies van gegevens, behalve wanneer dwingend recht anders bepaalt.
74. PerspectIQ is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever of deelnemers, beslissingen van partijen, het niet opvolgen van advies, gedragingen van deelnemers of derden, of het uitblijven van overeenstemming in een conflict of mediation.
75. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van PerspectIQ en niet voor zover uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan. Rechten van consumenten op grond van dwingend recht blijven volledig in stand.
76. De opdrachtgever meldt een mogelijke schade zo spoedig mogelijk en stelt PerspectIQ in staat de oorzaak en omvang te onderzoeken en schade te beperken. Voor zakelijke opdrachtgevers vervalt een aanspraak wanneer deze niet binnen twaalf maanden na ontdekking schriftelijk is ingesteld, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

16 Overmacht

77. Onder overmacht valt iedere omstandigheid buiten de redelijke invloed van een partij waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend is, zoals ernstige ziekte, uitval van essentiële digitale voorzieningen, overheidsmaatregelen, calamiteiten, stakingen, vervoersproblemen en tekortkomingen van essentiële leveranciers.
78. De getroffen partij meldt de overmacht zo snel mogelijk. Verplichtingen worden opgeschort zolang de overmacht duurt. Partijen overleggen over een passende aanpassing of nieuwe planning.
79. Duurt de overmacht langer dan zestig dagen en kan de opdracht niet zinvol worden voortgezet, dan mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen. Reeds uitgevoerd werk en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

17 Consumenten en overeenkomsten op afstand

80. Sluit een consument de overeenkomst online, telefonisch of buiten de verkoopruimte, dan heeft de consument in beginsel veertien dagen bedenktijd vanaf de dag waarop de dienstenovereenkomst is gesloten, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.
81. Wil de consument dat PerspectIQ tijdens de bedenktijd begint, dan vraagt PerspectIQ daarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming. Bij herroeping betaalt de consument alleen een evenredig bedrag voor het tot dat moment uitgevoerde werk, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.
82. Het herroepingsrecht vervalt pas nadat de dienst volledig is uitgevoerd én de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met aanvang tijdens de bedenktijd en heeft verklaard te begrijpen dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt.
83. De consument kan herroepen met iedere ondubbelzinnige verklaring, via de online ontbindingsfunctie wanneer de overeenkomst online is gesloten, of met het modelformulier in de bijlage. PerspectIQ bevestigt een online herroeping onverwijld op een duurzame gegevensdrager.
84. PerspectIQ betaalt verschuldigde terugbetalingen uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de herroeping terug, via hetzelfde betaalmiddel tenzij de consument instemt met een andere methode.

18 Wijziging van de voorwaarden

85. PerspectIQ mag deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige opdrachten. De versie die bij het sluiten van de overeenkomst is verstrekt blijft voor die opdracht gelden.
86. Voor een lopende overeenkomst voor onbepaalde tijd mag PerspectIQ een redelijke wijziging ten minste dertig dagen vooraf aankondigen. Een consument mag de overeenkomst vóór de ingangsdatum kosteloos beëindigen wanneer de wijziging wezenlijk in zijn nadeel is, tenzij de wijziging noodzakelijk is door wetgeving en geen redelijk alternatief bestaat.

19 Recht en geschillen

87. Op de overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
88. Partijen proberen een geschil eerst door overleg op te lossen. Als dat passend is, bespreken zij of onafhankelijke mediation of een andere vorm van geschiloplossing mogelijk is.
89. Een geschil met een zakelijke opdrachtgever wordt voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst. Een consument kan steeds terecht bij de rechter die volgens de wet bevoegd is.
90. Wanneer een bepaling ongeldig of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige regeling die doel en strekking zoveel mogelijk benadert.

Bijlage Modelformulier voor herroeping

Dit formulier is alleen bedoeld voor consumenten die een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte willen herroepen. U mag ook iedere andere ondubbelzinnige verklaring gebruiken.

Aan PerspectIQ, via het postadres of e-mailadres dat in de offerte, opdrachtbevestiging, factuur of op de website staat.

Ik deel u hierbij mee dat ik onze overeenkomst betreffende de volgende dienst herroep:

Dienst: .....

Datum waarop de overeenkomst is gesloten: .....

Naam consument: .....

Adres consument: .....

E-mailadres consument: .....

Datum: .....

Handtekening consument, alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend:

.....