ALGEMENE VOORWAARDEN · VERSIE OKTOBER 2026

Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor alle coaching-, trainings- en analysediensten van JP Grollé, inclusief DialogueScan. Deel A geldt voor alle diensten, deel B voor coachingsessies en deel C voor DialogueScan. Een Engelse vertaling volgt; bij verschil is de Nederlandse tekst leidend.

JP Grollé, eenmanszaak, ook handelend onder de handelsnaam **DialogueScan**. KvK-nummer 76853217. Gevestigd in Amsterdam.

Deel A. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

- **Cliënt:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een dienst van JP Grollé afneemt, ook als een derde (zoals een werkgever of programma-organisator) de kosten betaalt.
- **DialogueScan:** de dienst waarbij JP Grollé een opname van een gesprek transcribeert en analyseert en daarover een rapport opstelt.
- **Opname:** een audio- of video-opname van een gesprek die de cliënt voor DialogueScan aanlevert.
- **Deelnemer:** iedere persoon wiens stem of woorden in een opname voorkomen, ook als die persoon geen cliënt is.
- **Rapport:** de schriftelijke terugkoppeling die de cliënt via DialogueScan ontvangt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, coachingsessies, DialogueScan-opdrachten en aanverwante diensten van JP Grollé. Afwijkingen zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn overeengekomen. Bij strijd tussen deel A en deel B of C gaat deel B of C voor.

Artikel 3. Diensten

JP Grollé biedt persoonlijke en professionele coaching in de vorm van sessies en trajecten, aanvullende materialen zoals zelfassessments, templates en werkboeken, en gespreksanalyse via DialogueScan. JP Grollé bepaalt, in overleg met de cliënt, hoe de diensten worden uitgevoerd.

Artikel 4. Verantwoordelijkheid cliënt

De cliënt blijft altijd zelf verantwoordelijk voor zijn of haar keuzes en resultaten. Coaching en DialogueScan zijn geen therapie en geen medische, psychologische of juridische dienstverlening.

Artikel 5. Vertrouwelijkheid en privacy

1. JP Grollé behandelt alle informatie van de cliënt en van deelnemers vertrouwelijk.
2. Gegevens die via assessments, formulieren, templates of opnames worden verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor de dienst waarvoor ze zijn verstrekt.
3. Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats volgens de privacyverklaring van JP Grollé en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. JP Grollé treft passende maatregelen om persoonsgegevens te beschermen en stelt voor DialogueScan een beveiligde uploadmethode beschikbaar. JP Grollé is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van onbeveiligde communicatiemiddelen die de cliënt zelf kiest, zoals gewone e-mail.
5. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens, bewaartermijnen en de rechten van cliënten en deelnemers staat in de privacyverklaring van JP Grollé, beschikbaar op verzoek of via jpgrolle.com.

Artikel 6. Honorarium en betaling

- De tarieven worden vooraf gecommuniceerd en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- Facturen dienen binnen **14 dagen** na factuurdatum betaald te worden.
- Bij uitblijvende betaling kunnen wettelijke rente en incassokosten in rekening worden gebracht.

Artikel 7. Intellectueel eigendom en gebruik van materialen

1. Alle door JP Grollé verstrekte materialen, waaronder assessments, werkboeken en templates, en de analysecriteria, werkwijze en rapportformats van DialogueScan, blijven eigendom van JP Grollé.
2. De cliënt verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor persoonlijke en interne toepassing, ook voor het rapport. Het is niet toegestaan deze materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van JP Grollé te verveelvoudigen, te verspreiden of commercieel te gebruiken.
3. Data, antwoorden, reflecties en opnames die de cliënt aanlevert blijven van de cliënt en worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- JP Grollé is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst of emotionele gevolgen.
- Eventuele aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de factuur van de betreffende sessie, het traject of de DialogueScan-opdracht.
- Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van JP Grollé.

Artikel 9. Overmacht

Bij overmacht (bijvoorbeeld ziekte of technische storingen) kan JP Grollé de overeenkomst opschorten of beëindigen zonder schadeplichtigheid.

Artikel 10. Duur en beëindiging

- Zowel cliënt als JP Grollé kunnen de samenwerking tussentijds beëindigen.
- De cliënt betaalt in dat geval de reeds uitgevoerde sessies, werkzaamheden en ontvangen materialen.
- Bij beëindiging van een DialogueScan-opdracht worden opnames verwijderd volgens artikel 16.

Artikel 11. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar JP Grollé is gevestigd.

Deel B. Coachingsessies

Artikel 12. Afspraken, annulering en verzetten

- Sessies kunnen kosteloos worden verzet of geannuleerd tot **24 uur voor aanvang**.
- Bij annulering binnen 24 uur of bij afwezigheid wordt het volledige tarief in rekening gebracht.
- Als JP Grollé zelf een afspraak moet afzeggen, wordt kosteloos een nieuwe afspraak ingepland.

Deel C. DialogueScan

> **Kernpunt.** Neem een gesprek alleen op en lever het alleen aan als alle deelnemers vooraf weten dat het wordt opgenomen en via DialogueScan wordt geanalyseerd, en niemand daartegen bezwaar heeft.

Artikel 13. Werkwijze

1. De cliënt levert de opname aan via de beveiligde uploadmethode die JP Grollé daarvoor aanwijst.
2. JP Grollé zet de opname om in een transcript, inclusief stiltes en momenten waarop deelnemers door elkaar praten, en analyseert het gesprek met algoritmen (zoals tellingen van woordgebruik en vraagtypen) en met een taalmodel dat draait op apparatuur onder beheer van JP Grollé.
3. De transcriptie vindt altijd lokaal plaats; de opname gaat niet naar een externe AI-dienst. Voor de analyse van het transcript worden externe AI-diensten alleen gebruikt als alle deelnemers daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven, en altijd met namen van personen en bedrijven door codes vervangen. Dat zijn de AI-diensten van Infomaniak in Zwitserland, die als verwerker in opdracht van JP Grollé werken (optie A), en Claude van Anthropic (optie B). JP Grollé gebruikt de analyse met Claude ook om de werkwijze, scripts en instructies voor de taalmodellen te controleren en te verbeteren. Zonder die toestemming vindt de analyse uitsluitend lokaal plaats.
4. Het rapport wordt geautomatiseerd opgesteld. JP Grollé controleert het en past het zo nodig aan voordat de cliënt het ontvangt. Het rapport wordt niet gepresenteerd als door JP Grollé zelf geschreven.
5. JP Grollé levert het rapport binnen 10 werkdagen na ontvangst van een bruikbare opname, tenzij anders overeengekomen. Een opname is bruikbaar als de deelnemers verstaanbaar zijn en de opname voldoet aan de door JP Grollé aangegeven bestandsformaten.

Artikel 14. Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt neemt alleen een gesprek op als alle deelnemers vóór de opname weten dat het gesprek wordt opgenomen en door JP Grollé via DialogueScan wordt geanalyseerd.
2. De cliënt wijst alle deelnemers vóór de opname op de privacyverklaring van JP Grollé, in het bijzonder het deel over deelnemers aan DialogueScan.
3. De cliënt levert geen opname aan van een gesprek waarbij een deelnemer bezwaar heeft gemaakt tegen opname of analyse.
4. Voor gebruik van externe AI-diensten legt de cliënt de uitdrukkelijke toestemming van alle deelnemers schriftelijk vast en verstrekt die op verzoek aan JP Grollé.
5. De cliënt meldt het JP Grollé direct als een deelnemer achteraf bezwaar maakt of toestemming intrekt.

Artikel 15. Aard en gebruik van het rapport

1. Het rapport is een hulpmiddel voor reflectie op het gesprek en op het eigen gespreksgedrag van de cliënt. Het berust op geautomatiseerde analyse en kan fouten bevatten, bijvoorbeeld in de transcriptie of in de toewijzing van uitspraken aan sprekers.
2. Het rapport is geen oordeel over de persoonlijkheid, competenties, geschiktheid of het functioneren van een deelnemer.
3. De cliënt gebruikt het rapport niet om andere deelnemers te beoordelen of om besluiten over hen te nemen, zoals over benoeming, beoordeling, beloning of ontslag.
4. De cliënt deelt het rapport niet met anderen dan de deelnemers aan het gesprek, tenzij alle deelnemers daarmee instemmen of de wet dit verplicht.

Artikel 16. Bewaren en verwijderen

1. JP Grollé verwijdert de opname binnen 2 weken na levering van het rapport, of eerder als de opdracht eindigt zonder rapport. Hebben alle deelnemers toestemming gegeven voor langer bewaren (optie C), dan bewaart JP Grollé de opname maximaal 12 maanden na het laatst aangeleverde gesprek.
2. JP Grollé bewaart transcript en rapport maximaal 12 maanden na levering, tenzij in het toestemmingsformulier een kortere termijn is afgesproken of de cliënt eerder om verwijdering vraagt. Met optie C bewaart JP Grollé het transcript maximaal 12 maanden na het laatst aangeleverde gesprek.
3. JP Grollé gebruikt opnames, transcripten en rapporten alleen voor de opdracht, met twee uitzonderingen waarvoor alle deelnemers uitdrukkelijk toestemming moeten hebben gegeven: het in samenhang analyseren van latere gesprekken van dezelfde deelnemers (optie C), en het ontwikkelen van de werkwijze, scripts en instructies (opties B en C). Daarnaast mag JP Grollé geanonimiseerde, geaggregeerde tellingen die niet herleidbaar zijn tot personen of organisaties gebruiken om de werkwijze te verbeteren.

Artikel 17. Persoonsgegevens van deelnemers

1. JP Grollé is voor de verwerking van opnames, transcripten en rapporten binnen DialogueScan verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het maken van de opname en het informeren van de deelnemers.
2. Deelnemers kunnen hun rechten rechtstreeks bij JP Grollé uitoefenen. Als een deelnemer bezwaar maakt of verwijdering vraagt voordat het rapport is geleverd, stopt JP Grollé de analyse. De cliënt betaalt in dat geval alleen de reeds verrichte werkzaamheden.
3. Als de cliënt een organisatie is die wil dat JP Grollé als verwerker optreedt, maken partijen daarover vooraf schriftelijke afspraken in een verwerkersovereenkomst.

Artikel 18. Vrijwaring

De cliënt vrijwaart JP Grollé voor aanspraken van deelnemers of andere derden die het gevolg zijn van het niet nakomen door de cliënt van artikel 14 of 15.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS · VERSION OCTOBER 2026

General terms and conditions

These terms apply to all coaching, training and analysis services of JP Grollé, including DialogueScan. Part A applies to all services, part B to coaching sessions and part C to DialogueScan. This is a translation; in case of any difference the Dutch text prevails.

JP Grollé, sole proprietorship, also trading as **DialogueScan**. Chamber of Commerce (KvK) number 76853217. Based in Amsterdam, the Netherlands.

Part A. General provisions

Article 1. Definitions

- **Client:** the natural or legal person who uses a service of JP Grollé, also when a third party (such as an employer or programme organiser) pays for it.
- **DialogueScan:** the service in which JP Grollé transcribes and analyses a recording of a conversation and prepares a report on it.
- **Recording:** an audio or video recording of a conversation that the client submits for DialogueScan.
- **Participant:** any person whose voice or words appear in a recording, also when that person is not a client.
- **Report:** the written feedback the client receives through DialogueScan.

Article 2. Applicability

These general terms and conditions apply to all offers, agreements, coaching sessions, DialogueScan assignments and related services of JP Grollé. Deviations are only valid if agreed in writing. In case of conflict between part A and part B or C, part B or C prevails.

Article 3. Services

JP Grollé provides personal and professional coaching in the form of sessions and programmes, supplementary materials such as self-assessments, templates and workbooks, and conversation analysis through DialogueScan. JP Grollé determines, in consultation with the client, how the services are delivered.

Article 4. Responsibility of the client

The client always remains responsible for their own choices and results. Coaching and DialogueScan are not therapy and not medical, psychological or legal services.

Article 5. Confidentiality and privacy

1. JP Grollé treats all information from the client and from participants as confidential.
2. Data provided through assessments, forms, templates or recordings is used only for the service for which it was provided.
3. Personal data is processed in accordance with the privacy statement of JP Grollé and the General Data Protection Regulation (GDPR).
4. JP Grollé takes appropriate measures to protect personal data and provides a secure upload method for DialogueScan. JP Grollé is not liable for damage resulting from the use of unsecured communication channels chosen by the client, such as ordinary email.
5. Further information on the processing of personal data, retention periods and the rights of clients and participants is set out in the privacy statement of JP Grollé, available on request or at jpgrolle.com.

Article 6. Fees and payment

- Fees are communicated in advance and are exclusive of VAT, unless stated otherwise.
- Invoices must be paid within **14 days** of the invoice date.
- Statutory interest and collection costs may be charged in case of late payment.

Article 7. Intellectual property and use of materials

1. All materials provided by JP Grollé, including assessments, workbooks and templates, and the analysis criteria, method and report formats of DialogueScan, remain the property of JP Grollé.
2. The client only receives a right of use for personal and internal purposes, including for the report. Reproducing, distributing or commercially using these materials without prior written consent of JP Grollé is not permitted.
3. Data, answers, reflections and recordings provided by the client remain the client's and are treated confidentially.

Article 8. Liability

- JP Grollé is not liable for indirect damage, such as loss of profit or emotional consequences.
- Any liability is limited to the invoiced amount for the session, programme or DialogueScan assignment concerned.
- These limitations do not apply in case of intent or deliberate recklessness on the part of JP Grollé.

Article 9. Force majeure

In case of force majeure (such as illness or technical failures), JP Grollé may suspend or terminate the agreement without liability for damages.

Article 10. Duration and termination

- Both the client and JP Grollé may terminate the cooperation at any time.
- In that case the client pays for sessions and work already carried out and materials received.
- When a DialogueScan assignment ends, recordings are deleted in accordance with article 16.

Article 11. Governing law

Dutch law applies to this agreement. Disputes will be submitted to the competent court in the district where JP Grollé is established.

Part B. Coaching sessions

Article 12. Appointments, cancellation and rescheduling

- Sessions may be rescheduled or cancelled free of charge up to **24 hours before the appointment**.
- Cancellations within 24 hours, or no-shows, are charged in full.
- If JP Grollé has to cancel a session, a new appointment is scheduled at no extra cost.

Part C. DialogueScan

> **Key point.** Only record and submit a conversation if all participants know in advance that it will be recorded and analysed through DialogueScan, and no one objects.

Article 13. How it works

1. The client submits the recording through the secure upload method designated by JP Grollé.
2. JP Grollé converts the recording into a transcript, including silences and moments when participants talk over each other, and analyses the conversation with algorithms (such as counts of word use and question types) and with a language model running on equipment under the control of JP Grollé.
3. Transcription always takes place locally; the recording is not sent to any external AI service. For analysing the transcript, external AI services are used only if all participants have given their explicit consent in advance, and always with names of people and companies replaced by codes. These are the AI services of Infomaniak in Switzerland, acting as processor on the instructions of JP Grollé (option A), and Claude by Anthropic (option B). JP Grollé also uses the analysis with Claude to check and improve the method, scripts and instructions for the language models. Without that consent the analysis takes place locally only.
4. The report is generated by an automated process. JP Grollé reviews it and edits it where necessary before the client receives it. The report is not presented as written by JP Grollé personally.
5. JP Grollé delivers the report within 10 working days of receiving a usable recording, unless agreed otherwise. A recording is usable if participants can be understood and it meets the file formats specified by JP Grollé.

Article 14. Obligations of the client

1. The client only records a conversation if all participants know before the recording that it will be recorded and analysed by JP Grollé through DialogueScan.
2. Before the recording, the client refers all participants to the privacy statement of JP Grollé, in particular the part about DialogueScan participants.
3. The client does not submit a recording of a conversation in which a participant has objected to recording or analysis.
4. For use of external AI services, the client records the explicit consent of all participants in writing and provides it to JP Grollé on request.
5. The client informs JP Grollé immediately if a participant objects or withdraws consent afterwards.

Article 15. Nature and use of the report

1. The report is a tool for reflecting on the conversation and on the client's own conversational behaviour. It is based on automated analysis and may contain errors, for example in the transcription or in attributing statements to speakers.
2. The report is not a judgement of the personality, competences, suitability or performance of any participant.
3. The client does not use the report to assess other participants or to take decisions about them, such as on appointment, appraisal, remuneration or dismissal.
4. The client does not share the report with anyone other than the participants in the conversation, unless all participants agree or the law requires it.

Article 16. Retention and deletion

1. JP Grollé deletes the recording within 2 weeks of delivering the report, or earlier if the assignment ends without a report. If all participants have consented to longer retention (option C), JP Grollé keeps the recording for at most 12 months after the last submitted conversation.
2. JP Grollé keeps the transcript and report for at most 12 months after delivery, unless a shorter period is agreed in the consent form or the client requests earlier deletion. With option C, JP Grollé keeps the transcript for at most 12 months after the last submitted conversation.
3. JP Grollé uses recordings, transcripts and reports only for the assignment, with two exceptions that require the explicit consent of all participants: analysing later conversations of the same participants in context (option C), and developing the method, scripts and instructions (options B and C). In addition, JP Grollé may use anonymised, aggregated counts that cannot be traced to individuals or organisations to improve the method.

Article 17. Personal data of participants

1. JP Grollé is the controller within the meaning of the GDPR for the processing of recordings, transcripts and reports within DialogueScan. The client is responsible for making the recording and for informing the participants.
2. Participants can exercise their rights directly with JP Grollé. If a participant objects or requests deletion before the report is delivered, JP Grollé stops the analysis. The client then pays only for work already carried out.
3. If the client is an organisation that wants JP Grollé to act as its processor, the parties agree on this in advance in a written data processing agreement.

Article 18. Indemnity

The client indemnifies JP Grollé against claims by participants or other third parties resulting from the client's failure to comply with article 14 or 15.