

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de opdrachten en overeenkomsten die zijn aangegaan met Veenendaal & Verschoor Vertrouwenspersonen V.O.F., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 90736044, hierna te noemen 'opdrachtnemer'.

### 1. Opdrachtgever

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden conform de opdrachtbevestiging. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met opdrachtnemer in overeenkomst zijn opgenomen, degene die gehouden is tot de overeengekomen investering en betaling van het honorarium voor de opdrachtnemer.

### 2. Klant

De persoon of organisatie ten behoeve van wie de opdrachtnemer haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde entiteit zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn.

### 3. Informatieverstrekking door opdrachtgever

- I. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden welke de opdrachtnemer redelijkerwijs nodig acht voor de invulling van haar dienstverlening tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen aan de opdrachtnemer.
- II. Opdrachtgever dient verder, uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken aan opdrachtnemer, waarvan de opdrachtgever weet, of redelijkerwijs behoort te weten, dat deze voor een correcte uitvoering van de opdracht van belang kan zijn.
- III. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan deze verplichtingen heeft voldaan.
- IV. Indien opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan de verplichting op opdrachtgever informatie te verstrekken of indien die informatie niet juist is, komen de (financiële) gevolgen daarvan voor rekening en risico van opdrachtgever, ook in het geval dat opdrachtnemer in verband daarmee tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.

### 4. Toepasselijkheid

- I. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden welke de opdrachtnemer redelijkerwijs nodig acht voor de invulling van haar dienstverlening tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen aan de opdrachtnemer.
- II. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- III. Alle geschillen die verband houden met de werkzaamheden van opdrachtnemer zullen bij uitsluiting van andere rechters worden beslecht door de Nederlandse rechter in het arrondissement Arnhem.
- IV. De Algemene Voorwaarden van opdrachtgever zijn niet geldig. De toepasselijkheid daarvan wordt door de opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- V. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen en gelden alleen de desbetreffende overeenkomst.
- VI. Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Opdrachtgever en opdrachtnemer

zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan..

- VII. Opdrachtgever kan nimmer enig recht doen laten gelden uit het feit dat opdrachtnemer deze voorwaarden soepel toepast.

## 5. Werkzaamheden

Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeiend uit, dan wel direct verband houdend met de opdracht worden verricht dan wel behoren te worden verricht, een en ander in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden zoals vermeld in de overeenkomst voortvloeiend uit de offerte.

## 6. Gedragsregels en geheimhouding

- I. Opdrachtnemer zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting, hetgeen wil zeggen dat opdrachtnemer niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.
- II. In het handelen van opdrachtnemer staat de gedragscode van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen, hierna te noemen LVV centraal. Deze gedragscode is te vinden op de website van de LVV ([www.lvv.nl](http://www.lvv.nl)).
- III. Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn over en weer verplicht zich tot geheimhouding tegenover derden. Dit geldt ook in het kader van de geheimhouding voor de meldplicht.
- IV. Opdrachtnemer zal voorts in het kader van de dienstverlening alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- V. In dit artikel is het Nederlands recht van toepassing.
- VI. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die hem door de opdrachtgever ter beschikking is gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
- VII. Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden en eigen personeel.

## 7. Auteursrechten

Bij opdrachtnemer berust het auteursrecht van de modellen, technieken, software, instrumenten (vragenlijsten) en protocollen die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en door opdrachtnemer zijn ontwikkeld.

## 8. Betrekken van derden

Indien opdrachtgever derden bij de uitvoering van de opdracht/overeenkomst wenst te betrekken, zal hij daartoe slechts overgaan na daarover met de opdrachtnemer overeenstemming te hebben bereikt. Het bepaalde in de vorige volzin is van overeenkomstige toepassing op opdrachtnemer.

## 9. Klachten

- I. Klachten over handelen door opdrachtnemer of verrichtte werkzaamheden door opdrachtnemer dienen binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te worden gemaakt bij opdrachtnemer.

- II. Na kennisname en bespreking van de klacht met de opdrachtgever of klant zal opdrachtnemer de opdrachtgever of klant informeren over de gekozen oplossingsrichting en zo goed mogelijk uitvoering geven aan deze oplossingsrichting.
- III. Mochten opdrachtnemer en opdrachtgever met elkaar de klacht niet tot een goed einde kunnen brengen, dan kan opdrachtgever de klacht voorleggen aan de Commissie van Toezicht van de LVV, zie website [www.lvvv.nl](http://www.lvvv.nl).

## Opdrachtverlening

### 10. Offerte

- I. Na (een) oriënterend(e) gesprek(ken) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer stelt opdrachtnemer een offerte op, waarin de aanleiding van de werkzaamheden door opdrachtnemer, de aard van deze werkzaamheden en de investering door opdrachtgever met honorarium voor opdrachtnemer zijn opgenomen.
- II. Offertes van opdrachtnemer zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan opdrachtnemer door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan opdrachtnemer is verstrekt, zie ook artikel 3 Informatieverstrekking door opdrachtgever. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, investering en opdrachtsom voor de door opdrachtnemer te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- III. De offerte heeft een geldigheidsduur van 3 maanden na dagtekening, tenzij in de offerte een andere geldigheidstermijn is genoemd.

### 11. Overeenkomst en opdrachtbevestiging

- I. Een opdracht wordt verleend door het ondertekend retourneren van een opdrachtbevestiging die is uitgebracht door opdrachtnemer, dan wel door het schriftelijk per e-mail akkoord geven op de (digitaal) gestuurde offerte. Daarmee wordt de digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- II. Het ontbreken van een schriftelijke akkoord van de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte of opdrachtbevestiging laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan opdrachtnemer, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door opdrachtnemer een aanvang is gemaakt.

### 12. Tussentijdse wijziging en meerwerk

Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat op verzoek van de opdrachtgever, zal opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot aanvullend werk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

### 13. Prijzen en tarieven

- I. In de offerte of opdrachtbevestiging vermeldt opdrachtnemer duidelijk welk honorarium door opdrachtnemer voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zal worden gebracht.
- II. De genoemde tarieven in de offerte en/of opdrachtbevestiging zijn exclusief BTW.
- III. Opdrachtnemer is gerechtigd per 1 januari van ieder jaar de tarieven aan te passen in verband met de algemene stijging van lonen, salarissen en prijzen, op basis van het jaarlijkse indexcijfer CBS of andere wettelijke maatregelen tenzij in de opdracht / overeenkomst anders is overeengekomen.

### 14. Facturatie en betalingsvoorwaarden

- I. In de opdrachtbevestiging of offerte is duidelijk omschreven welke financiële investering en honorarium van de opdrachtgever wordt verwacht.
- II. Het honorarium van opdrachtnemer wordt door opdrachtnemer steeds middels een digitale factuur aan opdrachtgever in rekening gebracht.
- III. Het moment van factureren is maandelijks achteraf, tenzij anders overeengekomen in offerte cq. opdrachtbevestiging.
- IV. Afwijkend op voorgaand artikel is indien anders genoemd in de offerte of opdrachtbevestiging.
- V. Betaling door de opdrachtgever dient steeds zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen veertien dagen na de factuurdatum op een door opdrachtnemer aangegeven bankrekening, tenzij anders vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging of op de factuur.
- VI. Betaling dient te geschieden in euro's.
- VII. Wanneer betaling na 30 dagen niet is voldaan, dan is de opdrachtgever in verzuim en is opdrachtgever aan opdrachtnemer wettelijke rente verschuldigd, zonder dat een aanmaning is vereist.
- VIII. Indien betaling achterwege blijft, is opdrachtnemer toegestaan de opdracht eenzijdig op te schorten of te besluiten de opdracht eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden, zonder dat opdrachtgever opdrachtnemer schadeplichtig kan stellen. Dit laat onverlet de verplichtingen van de opdrachtgever tot betaling van het verschuldigde bedrag.
- IX. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die de opdrachtnemer maakt als gevolg van niet nakoming van de betalingsverplichtingen door de opdrachtgever, komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van €125,00.
- X. Een reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk uiterlijk 14 dagen na verzenddatum van de factuur waarover opdrachtgever reclameert aan opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Overschrijding van de termijn doet alle rechten ter zake van de niet tijdig gemelde gebreken in werkzaamheden en/of factuur vervallen, zie ook artikel 18 Geschillen.
- XI. Een reclame als bedoeld in lid X schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
- XII. Wanneer periodieke betalingen zijn overeengekomen, dan is betaling verplicht, waarbij het bedrag uiterlijk op de vervaldatum op de factuur op de rekening van de opdrachtnemer moet zijn bijgeschreven. Indien de opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de periodieke betaling, dan is opdrachtnemer gerechtigd het volledige factuurbedrag volledig op te eisen.
- XIII. Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft kan opdrachtnemer andere zekerheden verlangen.

## Doorlooptijd, onvoorziene omstandigheden en overmacht

### 15. Geldigheid, doorlooptijd en beëindiging van de overeenkomst

- I. De duur van de opdracht wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de offerte of opdrachtbevestiging.
- II. Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.
- III. De overeenkomst is geldig vanaf het moment dat de opdrachtbevestiging is getekend door de opdrachtgever of, wanneer er sprake is van een specifieke ingangsdatum, de ingangsdatum genoemd in de offerte is aangevangen en de opdrachtbevestiging is getekend door de opdrachtgever.
- IV. Indien in de offerte of opdrachtbevestiging niet anders is overeengekomen is de duur van de overeenkomst in alle gevallen minimaal twaalf maanden geldig en wordt deze stilzwijgend en automatisch verlengd totdat deze schriftelijk wordt opgezegd door opdrachtgever of opdrachtnemer, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de overeenkomst voortvloeit dat deze is aangegaan voor een bepaalde tijd.
- V. Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig voortijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtnemer niet meer kan plaatshebben conform de door beide partijen getekende offerte en/of opdrachtbevestiging omdat er sprake is van wanpresteren. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
- VI. Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft opdrachtnemer desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
- VII. Indien er aan opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend of indien opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, kan de opdrachtnemer eenzijdig de overeenkomst voortijdig beëindigen.
- VIII. Indien en voor zover opdrachtnemer anders dan het hiervoor beschreven artikel of door overmacht de overeenkomst door opzegging beëindigt, is hij gehouden opdrachtgever gemotiveerd mede te delen welke redenen ten grondslag liggen aan de opzegging en al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van de opdrachtgever eisen

### 16. Force Majeure

Overmacht, ofwel 'force majeure' is de niet-toerekenbare onmogelijkheid om de verplichtingen in de overeenkomst na te komen.

Overmacht is wanneer een partij (opdrachtgever of opdrachtnemer) er helemaal niets aan kan doen dat de verplichting niet nagekomen wordt. Nakoming van de overeenkomst kan dan in alle redelijkheid niet meer worden verlangd.

- I. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn de wettelijke regels over overmacht zoals beschreven in [Artikel 75 Burgerlijk Wetboek Boek 6](#) van toepassing
- II. Wanneer een force majeure moet leiden tot beëindiging van de overeenkomst, dan is [Artikel 258 Burgerlijk Wetboek Boek 6](#) van toepassing.
- III. In geval van overmacht met als gevolg dat (een deel van) de werkzaamheden of verplichtingen van opdrachtnemer belemmerd worden kan de opdrachtgever nimmer de opdrachtnemer schadeloos of aansprakelijk stellen.

### 17. Psychische problematieken of vergelijkbare ethische overwegingen

De werkzaamheden van opdrachtnemer zijn geen therapeutische werkzaamheden en zijn derhalve niet geschikt om dieper liggende problemen of psychische klachten aan te pakken.

Advies, begeleiding en coaching door opdrachtnemer is niet bedoeld en geschikt voor het behandelen van een psychische aandoening.

Vanuit ethische overwegingen kan het voor opdrachtnemer noodzakelijk zijn de opdracht te staken. In dat geval is opdrachtnemer nimmer aansprakelijk of schadeloos te stellen door opdrachtgever en/of klant.

### 18. Geschillen

- I. In geval van een geschil zullen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg treden om een oplossing voor het geschil te vinden.
- II. Indien opdrachtgever en opdrachtnemer er binnen 4 weken niet in zijn geslaagd tot een oplossing van het geschil te komen, zullen zij ieder een deskundige benoemen. Deze deskundigen zullen gezamenlijk een derde, onafhankelijke, voorzitter aanwijzen. Het door dit college van deskundigen uit te brengen advies zal voor opdrachtgever en opdrachtnemer bindend zijn.

### 19. Verhinderung of annulering van afspraken

- I. Het bij verhindering, annuleren of verzetten van een afspraak kan kosteloos tot 24 uur voor de afspraak. Indien binnen 24 uur wordt afgezegd, wordt voor de gereserveerde tijd 100% van het tarief in rekening gebracht.
- II. Een voor de opdrachtnemer overeengekomen te verrichten dienst ("een afspraak met een werknemer") kan tot uiterlijk 48 uur (zijnde 2 werkdagen) voor de overeengekomen dag van uitvoering bij opdrachtnemer schriftelijk of telefonisch kosteloos worden geannuleerd.
- III. Opdrachtnemer is gerechtigd, voor alle overeengekomen diensten die door opdrachtgever niet of niet tijdig zijn geannuleerd, het gehele op de desbetreffende diensten van toepassing zijnde honorarium en de in verband met de geannuleerde diensten gemaakte kosten, in rekening te brengen.

### 20. Aansprakelijkheid

- I. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de klant is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens opdrachtnemer geleverde zaken en/of diensten.

- II. Daarnaast is opdrachtnemer in geen geval aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten. Opdrachtnemer verplicht zich slechts tot een inspanningsverplichting, zoals ook besproken in de paragraaf “Gedragsregels en ethiek”.
- III. Ook is de opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt doordat:
  - Opdrachtgever opdrachtnemer niet/onjuist/onvolledig heeft geïnformeerd;
  - Werkzaamheden die in overleg met de opdrachtgever aan een derde zijn opgedragen niet, ondeugdelijk en / of ontijdig zijn uitgevoerd;
  - Opdrachtgever opdrachtnemer niet heeft toegestaan het naar redelijk oordeel van de opdrachtnemer mogelijk herstel van de verrichte werkzaamheden te realiseren.
- IV. Iedere persoonlijke, buitencontractuele aansprakelijkheid voor fouten van personeel van opdrachtnemer of door een ingeschakelde derde is uitdrukkelijk uitgesloten.
- V. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor een niet behoorlijke nakoming van haar verplichtingen welke niet in overeenstemming zijn met de beroepseisen die de opdrachtgever redelijkerwijs van opdrachtnemer mag verwachten. De schadevergoeding wordt beperkt tot het bedrag welke opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft verkregen.
- VI. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- VII. In afwijking van hetgeen in paragraaf “Gedragsregels en ethiek” is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste twee maanden verschuldigde factuurbedrag.