

Algemene voorwaarden

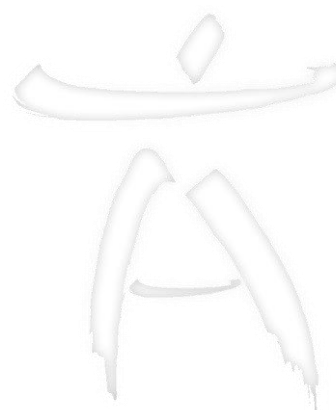
AUTENTIEK

2017



AUTENTIEK

Oudeveen 63  
3905WD Veenendaal  
0318-522629 / 06-44028983  
zorg@autentiek.nl  
www.autentiek.nl



## Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>ALGEMENE VOORWAARDEN</b> .....	<b>3</b>
DEFINITIES .....	3
ALGEMEEN .....	5
OFFERTES .....	6
TER BESCHIKKING STELLING VAN INFORMATIE.....	6
UITVOERING VAN DE OPDRACHT EN WERK DOOR DERDEN.....	7
AFMELDINGEN .....	7
CONTRACTDUUR .....	7
TARIEVEN .....	8
BETALINGSVOORWAARDEN.....	9
EIGENDOMSVOORBEHOUD .....	11
ONDERZOEK, RECLAMES EN KLACHTEN .....	11
AANSPRAKELIJKHEID .....	12
OVERMACHT .....	13
GESCHILLEN.....	14
TOEPASSELIJK RECHT .....	14
BEËINDIGEN OVEREENKOMST.....	14
OPSCHORTING EN ONTBINDING .....	15
TERUGGAVE TER BESCHIKKING GESTELDE ZAKEN .....	16
VRIJWARINGEN .....	16
RISICO-OVERGANG.....	16
GEHEIMHOUDING .....	16
INTELLECTUEEL EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN.....	17
DERDENBEDING .....	17
OVERIGE .....	18

## Algemene voorwaarden

### Definities

#### **Het bedrijf**

AUTENTIEK v.o.f, gevestigd te Oudeveen 63, 3905WD Veenendaal of haar rechtsopvolger(s).

#### **Opdracht**

Dienstverlening waarvoor een vergoeding is vereist en waaraan een contract, overeenkomst, opdrachtbevestiging, vraag of verzoek ten grondslag ligt.

#### **Vraag**

Het zich tot het bedrijf richten met woorden waarop een inspanning, reactie of antwoord wordt verwacht, ter informatie, bevestiging, ontkenning of anderszins.

#### **Verzoek**

Het zich tot het bedrijf richten met het doel het bedrijf ertoe te bewegen iets te doen of na te laten.

#### **Opdrachtnemer**

Het bedrijf voor zover deze ter zake een opdracht is vertegenwoordigd of vertegenwoordigd geweest door haar rechtsgeldige vertegenwoordigers of door ter zake de opdracht bevoegde personeelsleden.

#### **Overeenkomst, opdrachtbevestiging, contract**

De in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen werkzaamheden die door opdrachtnemer verricht dienen te worden, de voorwaarden waaronder dit geschiedt en de (financiële) vergoeding die opdrachtgever daarvoor dient te voldoen een en ander schriftelijk vastgelegd.

#### **Zorgovereenkomst**

Een zorgovereenkomst is een overeenkomst ten behoeve van de begeleiding van een cliënt door een of meer medewerkers van het bedrijf.

#### **Opdrachtgever**

De aan opdrachtnemer middels een opdracht tot dienstverlening verzoekende partij. Tevens de cliënt c.q. klant die een overeenkomst met het bedrijf is aangegaan.

#### **Cliënt of klant**

De natuurlijke persoon of de juridische persoon die subject is van de opdracht, al dan niet vertegenwoordigd door een representant.

#### **Representant/vertegenwoordiger**

Degene die een natuurlijke of juridische persoon vertegenwoordigt, waaronder begrepen doch niet uitsluitend de gemachtigde, de wettelijk vertegenwoordiger of de rechtsopvolger.

#### **Vrijblijvende dienstverlening**

Vrijblijvende dienstverlening is een opdracht die niet verplicht tot afname van verdere dienstverlening.

### **Consultaire dienstverlening**

Een aan het bedrijf c.q. een van haar bevoegde personeelsleden persoonlijk, gestelde vraag of verzoek, waarvoor ter zake enige mondelinge, schriftelijke of overige inspanning wordt verricht.

### **Honorarium**

De financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) exclusief voorschotten, kosten ondersteunende diensten, reiskosten, btw en andere heffingen van overheidswege, die voor de uitvoering van de opdracht met opdrachtgever is overeengekomen.

### **Kosten ondersteunende diensten (kantoorkosten)**

Een financiële vergoeding van alle administratieve kosten bestaande uit een percentage van de hoofdsom die in het kader van de uitoefening van de dienstverlening aan opdrachtgever worden gemaakt.

### **Reiskosten**

De vergoeding voor in het belang van de uitvoering van de opdracht gemaakte reiskosten.

### **Voorschotten**

De kosten die in het belang van de uitvoering van de opdracht worden gemaakt en die niet zijn begrepen in de opdracht, maar wel moeten worden gemaakt in het kader van de opdracht.

### **Vervaldatum**

De factuurdatum plus de in de factuur gestelde betalingstermijn.

### **Schriftelijk**

Onder schriftelijk wordt ook verstaan correspondentie via al dan niet digitaal ondertekende e-mail berichten of overige digitale tekst applicaties, waaronder begrepen maar niet uitsluitend SMS en WhatsApp.

### **Budgethouder**

De cliënt die de eigenaar van het Persoonsgebonden budget (PGB) is of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger.

### **Zorg**

Onder zorg wordt verstaan, begeleiding, huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging, bemiddeling, coaching en ondersteuning, alsmede alle ten behoeve van de cliënt verrichte werkzaamheden voortvloeiend uit de aard en omstandigheden van de beperking van de cliënt, al dan niet specifiek vermeld in de overeenkomst.

### **Begeleiding**

Onder begeleiding wordt verstaan alle werkzaamheden die ten behoeve van de cliënt in het kader van de opdracht worden uitgevoerd, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend, documenteren, rapporteren, overleg met derden, begeleiding via sociale media, mondelinge of schriftelijke beantwoording van vragen en begeleiden naar afspraken.

### **Digitaal bestand**

Een digitaal bestand is een bestand dat alleen voor mensen leesbaar wordt of bruikbaar is indien het door een computer wordt bewerkt, gepresenteerd of uitgevoerd. Digitale bestanden worden ook wel aangeduid als elektronische bestanden.

### Computer

Een computer is een apparaat dat mechanische, elektronische of digitale opdrachten of signalen omzet in soortgelijke of daadwerkelijke c.q. tastbare handelingen, opdrachten of signalen al dan niet in samenwerking met of door tussenkomst van menselijk handelen.

### Software

Software is een analogo of digitaal bestand dat instructies bevat voor een computer met de kennelijke bedoeling deze door een computer te laten uitvoeren.

### Malware

Een verzamelnaam voor kwaadaardige en/of schadelijke software. Hieronder wordt ondermeer, maar niet uitsluitend, begrepen de onderstaande software of hybride combinatie(s) daarvan:

- **Adware** - infecteert de computer met reclamesoftware, en zorgt doorgaans voor pop-ups.
- **Bootsectorvirus** - infecteert de bootsector op een harde schijf, diskette of USB-stick.
- **Backdoor** - is in een programma geplaatst om zonder illegaal toegang tot een systeem, database of programma te krijgen.
- **Computervirus** - infecteert bestanden en richt vaak schade aan.
- **Computerworm** - verspreidt zich direct over het netwerk en richt vaak schade aan.
- **Dialer** - verbindt een modem met een duur telefoonnummer
- **IRC-bot** - verbindt de geïnfecteerde computer met een netwerk van waaruit de computer bestuurd kan worden.
- **Keylogger** - kan de toetsaanslagen of de muisbewegingen en wat er op het scherm van een computergebruiker getoond wordt registreren.
- **Rootkit** - software om een machine of een persoon illegaal toegang te geven tot een computer.
- **Spyware** - geeft gegevens van de gebruiker door aan derden.
- **Tracking cookie** - verzamelt van informatie over websurfers.
- **Rogueware** of **scareware** - tracht de gebruiker ertoe te bewegen geld te betalen voor het verwijderen van onechte bedreigingen en waarschuwingen.
- **Ransomware** – software die de juiste werking of het opstarten van een computer blokkeert en de gebruiker dwingt tot betaling om de blokkade op te heffen.
- **Trojan horse** (Trojaans paard) – een elektronisch document, bijlage of programma dat zich voordoeft als iets anders dan het daadwerkelijk is en richt dan schade aan of functioneert als spyware.

## Algemeen

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle juridische en zakelijke handelingen (waaronder begrepen, maar niet uitsluitend: aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, leveringen, opdrachten en overeenkomsten) tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle opdrachten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.



3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden zonder opgaaf van redenen of kennisgeving te wijzigen. Opdrachtgever is alleen dan gehouden aan de nieuwe voorwaarden, indien:
  - (a) deze geen afschrift kan overleggen van de ten tijde van het aangaan van de opdracht geldende algemene voorwaarden of
  - (b) de algemene voorwaarden zijn gewijzigd op grond van wet- of regelgeving.
5. BTW en andere heffingen van overheidswege, worden op geleverde diensten alleen toegepast indien van overheidswege verplicht tegen het daarvoor geldende wettelijke tarief.
6. Het niet of vertraagd uitoefenen door opdrachtnemer van rechten, bevoegdheden of rechtsmiddelen onder deze Algemene Voorwaarden of enige overeenkomst zal in geen geval opgevat kunnen worden als het afstand doen van zodanige rechten, bevoegdheden of rechtsmiddelen door opdrachtnemer.

## Offertes

1. Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht heeft verstrekt.
2. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De offertes zijn geldig gedurende 21 kalenderdagen, tenzij in de offerte anders is aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen de in de offerte genoemde termijn wordt bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele voorschotten, reiskosten en kantoorkosten tenzij in de offerte anders is aangegeven.
4. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer schriftelijk daarmee akkoord gaat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## Ter beschikking stelling van informatie

Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer tijdig alle documenten, informatie en contacten die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.

## Uitvoering van de opdracht en werk door derden

1. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in het kader van de opdracht uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. Opdrachtnemer verplicht zich tot maximale inspanning opdat de overeengekomen opdracht wordt uitgevoerd.
2. Voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren.
3. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze niet direct voortvloeien uit de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer aangegane overeenkomst of opdrachtgever ter zake voornoemde overeenkomst zelf een overeenkomst met derden is aangegaan.
4. Indien door opdrachtnemer of door deze ingeschakelde derden, in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of op een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg, voor de door opdrachtnemer of door deze ingeschakelde derden, in redelijkheid gewenste faciliteiten.

## Afmeldingen

1. Het staat opdrachtgever vrij om zich telefonisch of schriftelijk af te melden van een gemaakte afspraak. Tenzij anders vermeld, worden daarbij de voorwaarden zoals vermeld in de leden 2 t/m 4 van dit artikel gehanteerd.
2. Afmelding voor zover niet vermeld onder de punten 3 en 4:
  - (a) gedaan binnen 24 uur voor afspraak, worden volledig gefactureerd.
  - (b) gedaan binnen 48 uur voor afspraak, worden voor 50% gefactureerd.
3. Afmelding lezingen, workshops en cursussen:
  - (a) gedaan binnen 14 kalenderdagen voor afspraak worden volledig gefactureerd.
  - (b) gedaan binnen 21 kalenderdagen voor afspraak worden voor 50% gefactureerd.
4. Afmelding logeren en vakantie:
  - (a) gedaan binnen 28 kalenderdagen voor afspraak worden volledig gefactureerd.
  - (b) gedaan binnen 42 kalenderdagen voor afspraak worden voor 50% gefactureerd.
5. Overmacht bij opdrachtgever sluit het vermeldde in 2. t/m 4. van dit artikel niet uit.
6. Bij uitzondering kan van het onder 2. t/m 5. van dit artikel vermelde worden afgeweken indien dringende omstandigheden daartoe aanleiding geven, een en ander ter beoordeling van opdrachtnemer, die daarbij redelijkheid en billijkheid in acht zal nemen.

## Contractduur

1. De opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van of omstandigheden rondom de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk in de overeenkomst anders overeenkomen.

2. Opdrachtgever en opdrachtnemer aanvaarden dat de opdracht kan worden beïnvloed, indien de ontwikkeling bij of van opdrachtgever aanleiding geeft tot wijziging van de omvang van de opdracht en de daaruit voortkomende werkzaamheden. Dit noopt echter niet tot het aangaan van een nieuw contract, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever.
3. Indien er een begeleidingsplan wordt opgemaakt, maakt dit deel uit van de zorgovereenkomst. De wensen van opdrachtgever en de constatering van wat opdrachtgever nodig heeft zoals oorspronkelijk vastgelegd in het begeleidingsplan, kan als gevolg van ontwikkeling bij of van opdrachtgever worden gewijzigd en gevolgen hebben voor de werkzaamheden en/of contractduur en/of werktijden. Hierop is echter punt 2 van dit artikel van toepassing.
4. Indien de ontwikkeling bij of van opdrachtgever aanleiding geeft tot wijziging van de omvang van de opdracht en de daaruit voortkomende werkzaamheden en er een offerte was uitgebracht en volgens deze offerte werd aangevangen met de opdracht, is opdrachtnemer niet gehouden de werkzaamheden uit te voeren volgens de offerte, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen is. De wijzigingen zullen resulteren in een aangepaste overeenkomst.

## Tarieven

1. Het honorarium, kostenvergoedingen, toeslagen en minimum factureringseenheden wordt vastgesteld door opdrachtnemer en staat vermeld in het document “Tarieven en dienstverlening”<sup>1</sup> dat geldt als onderdeel van deze Algemene Voorwaarden. De bepalingen in “Tarieven en dienstverlening” gaan voor op de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden. Afzonderlijke overeenkomsten kunnen afwijkende bepalingen vermelden, die voor gaan op “Tarieven en dienstverlening” en de Algemene Voorwaarden.
2. Alle tarieven en bedragen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. Voor alle overeenkomsten geldt, dat alleen de werkelijk bestede tijd in rekening wordt gebracht. Werkelijk gemaakte kosten worden alleen in rekening gebracht voor zover voor deze een in het algemeen verkeer geldend betalingsbewijs<sup>2</sup> kan worden overlegd.
4. Indien opdrachtnemer met opdrachtgever een uurtarief overeenkomt, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief volgens de voorwaarden in dit artikel vermeld.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd om -zonder voorafgaande schriftelijke mededeling- ieder kalenderjaar de in de overeenkomst of het contract overeengekomen prijzen en kostenvergoedingen te verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie volgens de consumentenprijsindex (CPI) in het voorgaande jaar, zonder daarbij over te moeten gaan tot vernieuwing van lopende overeenkomsten.

<sup>1</sup> <http://www.autentiek.nl/docs/Tarieven-en-dienstverlening.pdf>

<sup>2</sup> Hieronder wordt ondermeer, maar niet uitsluitend, verstaan: kassabon, factuur, declaratienota.



6. Opdrachtnemer is in geval van prijsstijgingen buiten het vermelde in lid 5 van dit artikel, gerechtigd de prijzen en kostenvergoedingen voor zijn diensten te verhogen. Opdrachtgever is gerechtigd de opdracht te ontbinden indien die verhoging meer dan 10% bedraagt ten opzichte van de vorige geldende prijs.

Voorbeeld:

Aanvang contract 01-01-2013: € 50,00

Prijswijziging per 01-01-2014: € 50,00 \* 1,10 = € 55,00 (verhoging 10%)

Prijswijziging per 01-01-2015: € 55,00 \* 1,10 = € 60,50 (verhoging 10%).

Prijswijziging per 01-01-2016: € 60,50

Stijging ten opzichte van de aanvang contract is nu 21%. Er bestaat echter geen recht tot ontbinding, want de vorige geldende prijs is € 55,00 en de stijging ten opzichte daarvan is niet meer dan 10%.

7. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge wet of regelgeving of jurisprudentie.

8. Opdrachtnemer zal opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het tarief op grond van lid 6 schriftelijk kenbaar maken. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan vermelden.

9. Indien de verhoging conform lid 6 van dit artikel meer bedraagt dan het daarin vermelde percentage en opdrachtgever de deze verhoging niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen twee weken na dagtekening van de kennisgeving de opdracht op te zeggen dan wel te annuleren per de in de kennisgeving van opdrachtnemer genoemde datum waarop de tariefaanpassing in werking zal treden. De opdracht blijft voor het overige onverminderd van kracht tot de datum van het in werking gaan van de tariefaanpassing.

10. Opdrachtnemer is gerechtigd van opdrachtgever een voorschot te verlangen. Dit voorschot wordt in mindering gebracht op de eerstvolgende factuur/facturen dan wel de eindafrekening.

11. Voor het gestelde in de overige leden geldt dat partijen anders kunnen en mogen overeenkomen voor zover dit uitdrukkelijk en schriftelijk door beide partijen in de overeenkomst wordt vastgelegd.

## Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum, tenzij de factuur anders vermeldt. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen en/of declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. Als betaaldatum wordt gehanteerd de datum van bijschrijving op het in de factuur vermelde rekeningnummer van opdrachtnemer.

2. Ingeval cliënt in eerste instantie de facturen en/of declaraties voortkomend uit de opdracht niet zelf voldoet maar middels een instantie (zoals maar niet uitsluitend het SVB) of persoon, dan draagt cliënt er zorg voor dat die factuur en/of declaratie uiterlijk binnen 1 week na ontvangst, wordt ingediend bij of ter hand gesteld van de betalende instantie of persoon.

3. In uitzondering op 1. dient de basisvergoeding voor een logeerweekend of vakantie voor aanvang daarvan te zijn betaald. Binnen de basisvergoeding vallen de begeleidings-, reis- en verblijfkosten.

Overige kosten te maken in het kader van het logeerweekend of de vakantie worden - tenzij anders schriftelijk overeengekomen - achteraf gefactureerd.

4. Na de vervaldatum (dit is de factuurdatum plus de in de factuur van opdrachtnemer gestelde betalingstermijn) is opdrachtgever in gebreke en heeft opdrachtnemer het recht de wettelijke rente te berekenen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf de factuurdatum, waarbij een gedeelte van een maand wordt beschouwd als een gehele maand.

5. Over vervallen facturen wordt een rente berekend van tenminste 0,5% per maand per maand en komen ten laste van opdrachtgever.

6. De kosten van een aanmaning, sommatie of ingebrekestelling bedragen tenminste € 25,00 (zegge: vijfentwintig euro) die ten laste van opdrachtgever komen. Deze kosten betreffen de dekking van de administratieve gevolgen voor opdrachtnemer en kunnen door deze zonder voorafgaande aankondiging te allen tijd worden verhoogd.

7. Indien de betaling langer dan 1 maand achterwege blijft, kan opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten totdat betaling van de openstaande vordering is geschiedt.

8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9. Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de toegerekende kosten worden voldaan.

10. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door opdrachtgever, komen alle ter invordering gemaakte kosten ten laste van opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitenrechtelijke. De kosten van invordering bedragen minimaal € 40,00 en maximaal € 6.775,00 en worden als volgt gestapeld toegerekend over de in zijn totaliteit openstaande vordering:

Tot € 2.500,00	15%
Van € 2.500,00 - € 5.000,00	10%
Van € 5.000,00 - € 10.000,00	5%
Van € 10.000,00 - € 20.000,00	1%
Vanaf € 20.000,00	0,5%

Voorbeeld:

Iemand heeft een totale openstaande vordering van € 15.793,00 bestaande uit 4 facturen. De invorderingskosten bedragen dan  $(2.500 * 15\%) + ((5.000 - 2.500) * 10\%) + ((10.000 - 5.000) * 5\%) + ((15.793 - 10.000) * 1\%) = € 932,93$ .

11. Indien opdrachtgever een bezwaar heeft tegen een factuur c.q. declaratie van opdrachtnemer, dient opdrachtgever dit binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum c.q. declaratiedatum

schriftelijk kenbaar te maken. Indien opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de factuur c.q. declaratie geacht goedgekeurd te zijn.

## Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door opdrachtnemer geleverde zaken, daaronder mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, digitale bestanden, rapporten en wat dies meer zij, blijven eigendom van opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren of op enigerlei wijze te kopiëren, te dupliceren of te verspreiden.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing, en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Voor het geval dat opdrachtnemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan opdrachtnemer, of aan door deze aan te wijzen derden, om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van opdrachtnemer zich bevinden en om die zaken mee terug te nemen.
6. Niet onder dit artikel vallen digitale of schriftelijke dossiers met persoonlijke data van en verslaglegging over opdrachtgever.
7. Digitale of schriftelijke dossiers met persoonlijke data van en verslaglegging over opdrachtgever worden op uitdrukkelijk, schriftelijk en aangetekend verzoek van opdrachtgever verwijderd<sup>3</sup> en een (digitale) kopie zal worden toegestuurd aan dan wel ter hand gesteld worden van opdrachtgever. Wet- of regelgeving kan verhinderen dat opdrachtnemer aan dit verzoek gevolg geeft, in welk geval opdrachtnemer dit schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar maakt.

## Onderzoek, reclames en klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer bij voorkeur middels het daartoe strekkende klachtenformulier welke via de website van opdrachtnemer is te downloaden. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

---

<sup>3</sup> Dossiers worden ook uit backup- en archiefsystemen verwijderd.

2. Klachten over medewerkers van opdrachtnemer kunnen te allen tijde door opdrachtgever schriftelijk worden ingediend, bij voorkeur middels het daartoe strekkende klachtenformulier welke via de website van opdrachtnemer is te downloaden.
3. Ingediende klachten heffen of schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever uitdrukkelijk, schriftelijk en aangetekend kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien de klacht een medewerker van het bedrijf betreft, zal het bedrijf overgaan tot het aanstellen van een nieuwe medewerker ten einde de contractverplichtingen na te komen, tenzij dit reeds voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk en aangetekend aantoonbaar te worden gemaakt.
6. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van het artikel "Aansprakelijkheid".

## Aansprakelijkheid

1. Voor elke door opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting.
2. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten.
3. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.
4. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, exclusief BTW, reis- en verblijfkosten, kantoorkosten, voorschotten en andere heffingen van overheidswege.
5. Aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur aan opdrachtnemer in voorkomend geval te verstrekken uitkering.
6. In afwijking van hetgeen onder 2. tot 5. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte gerekend vanaf het moment van ingaan van de directe schade, exclusief BTW, reis- en verblijfkosten, kantoorkosten, voorschotten en andere heffingen van overheidswege.
7. In geen geval kan aanspraak worden gedaan op vergoeding van schade veroorzaakt door derving van inkomsten van opdrachtgever (op enigerlei wijze ontstaan) of op indirecte schade en gevolgschade.
8. Opdrachtgever kan beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht indien deze binnen 30 kalenderdagen na afronding van de opdracht door opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk is kenbaar gemaakt.

9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn ten tijde van het aangaan van de opdracht en niet voortvloeit uit de aard, ziekte, handicap of beperking van opdrachtgever.

10. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, voortvloeiend uit de aard, ziekte, handicap of beperking van opdrachtgever, ongeacht hoe, waaraan of aan wie die schade is toegebracht.

## Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het (verder) nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een jurisprudentie, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.

3. Opdrachtnemer heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 30 kalenderdagen is ieder van de partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de opdracht is nagekomen en aan het nagekomen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte apart te declareren voor zover dit nog niet is gedaan. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het de volledige opdracht.

6. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de opdracht kan nakomen en aan het na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om de gedeeltelijke nakoming apart te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het de volledige opdracht.

7. Behoudens het bepaalde in 8. en 9. zal ingeval van een logeerweekend of vakantie welke door overmacht geheel of ten dele niet kan worden nagekomen, opdrachtnemer tot creditering overgaan. Deze bedraagt ten hoogste 50% van de vooruitbetaling. De resterende 50% dient ter dekking van gemaakte kosten en betalingen van reserveringen.



8. Indien door overmacht een logeerweekend of vakantie wordt verschoven naar een later tijdstip en opdrachtgever neemt daaraan deel, dan zal de vooruitbetaling gelden als te zijn gedaan voor dat verschoven weekend of die verschoven vakantie. Er zal dan geen creditering plaatsvinden.

9. Indien door overmacht een logeerweekend of vakantie geheel of ten dele vervalt en in plaats daarvan een vervangende activiteit wordt aangeboden en opdrachtgever neemt daaraan deel, dan zullen de werkelijk gemaakte kosten voor die activiteit worden verrekend met de creditering. Het eventueel meerdere zal afzonderlijk worden gefactureerd.

#### Voorbeeld bij de punten 7, 8 en 9:

Logeerweekend gefactureerd voor € 550,00. Door overmacht niet uitgevoerd.

Basisregel:

- creditering is maximaal € 275,00.

Bij deelname aan vervangende activiteit:

- werkelijke kosten € 175,00 - **creditering** wordt € 275,00 - € 175,00 = € 100,00
- werkelijke kosten € 375,00 - **factuur** wordt € 375,00 - € 275,00 = € 100,00

## Geschillen

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit een overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten en/of geschillen aangaande medewerkers van opdrachtnemer zullen partijen trachten deze in eerst instantie in onderling overleg op te lossen. Indien dit niet tot overeenstemming leidt zal met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation, getracht worden tot overeenstemming te komen.

2. Indien het onmogelijk gebleken is een geschil op te lossen volgens de onder 1. genoemde methoden, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter.

3. Het document klachtenprocedure<sup>4</sup> regelt nadere bepalingen betreffende de artikelen “Onderzoek, reclames en klachten” (lid 1 - 5), “Overmacht” (lid 1 - 3) en “Geschillen” (lid 1 - 2) van de Algemene Voorwaarden.

## Toepasselijk recht

Op elke opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing; ook indien opdrachtgever woonachtig of gevestigd is in het buitenland.

## Beëindigen overeenkomst

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde eenzijdig beëindigen.

---

<sup>4</sup> <http://www.autentiek.nl/docs/Klachtenprocedure.pdf>

2. Voortijdige beëindiging dient schriftelijk gemotiveerd en bevestigd te worden.
3. Bij voortijdige beëindiging heeft opdrachtnemer recht op compensatie van 50% van de verwachte omzet voor 1 jaar op basis van de overeenkomst.
4. Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever zal opdrachtnemer desgevraagd en in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden en opgebouwde dossiers aan derden.
5. Indien de overdracht van de werkzaamheden als bedoeld in 5. van dit artikel, voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt zullen deze, buiten het vermelde in 3. van dit artikel, aan opdrachtgever volledig in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze te voldoen als ware het een factuur of declaratie voor uit een overeenkomst tussen partijen voortvloeiende verrichtte werkzaamheden of kosten.

## Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de opdracht te ontbinden, indien:
  - (a) opdrachtgever de verplichtingen uit de opdracht niet of niet volledig nakomt;
  - (b) na het sluiten van de opdracht, opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen uit de opdracht geheel of ten dele niet zal nakomen;
  - (c) opdrachtgever bij het aangaan van de opdracht verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de opdracht te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de opdracht onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de opdracht in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de opdracht wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt deze zijn aanspraken uit de wet en opdracht.
4. Indien het door een overheidsmaatregel<sup>5</sup> of jurisprudentie tot ontbinding van de overeenkomst komt, is opdrachtnemer alleen dan gerechtigd tot compensatie als beschreven in de onder punt 3 van het artikel “Beëindigen overeenkomst”, indien opdrachtgever niet met opdrachtnemer een nieuwe overeenkomst wenst aan te gaan die voldoet aan die overheidsmaatregel of jurisprudentie.
5. Opdrachtnemer behoudt overigens steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

---

<sup>5</sup> Hieronder wordt ondermeer, maar niet uitsluiten verstaan: wetten, maatregelen van bestuur, regelingen en besluiten.

## Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien opdrachtnemer aan opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde op schriftelijke verzoek van opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor diens rekening.
2. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft aangaande de onder 1. genoemde verplichting, heeft opdrachtnemer het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.

## Vrijwaringen

1. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, digitale bestanden, e-mails, software verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, digitale bestanden, e-mails of software vrij zijn van defecten, van virussen, wormen, trojans, adware en overige malware. Gemaakte kosten of schade direct of indirect voortkomend uit door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatiedragers, digitale bestanden, e-mails of software zullen ten volle op opdrachtgever worden verhaald.

## Risico-overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de opdracht zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van (een) door opdrachtgever aan te wijzen derde(n) worden gebracht.

## Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie of wanneer op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak dit als zodanig wordt aangewezen.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan zal opdrachtnemer daartoe over gaan en is deze niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij

niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht en kan deze geen recht doen gelden op vergoeding van enige schade direct of indirect op grond hiervan ontstaan.

## Intellectueel eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Modellen, methodieken en instrumenten die ontwikkeld en/of toegepast worden door opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van opdrachtnemer voor zover dit recht niet reeds bij anderen ligt. Het kopiëren daarvan door opdrachtgever of derden is op geen enkele wijze toegestaan, behoudens de bij wet of jurisprudentie toegestane mogelijkheden. Publicatie in welke vorm dan ook of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.
3. Alle door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekte stukken (zoals presentaties, rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, en wat dies meer zij) zijn te gebruiken door opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door opdrachtgever, doch uitsluitend ten behoeve van privégebruik, onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel.
4. Alle door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekte stukken (zoals presentaties, rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, en wat dies meer zij), mogen zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, op geen enkele wijze openbaar worden gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
5. Indien opdrachtgever in weerwil van het bepaalde in 4. van dit artikel stukken openbaar maakt, is opdrachtgever gehouden tot een betaling van € 10.000,00 (zegge: tienduizend euro) benevens de vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade en gevolgschade ten opzichte van opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht. Opdrachtnemer is hiervoor tegenover opdrachtgever geen enkele vergoeding in welke vorm dan ook verschuldigd.

## Derdenbeding

Een Pgb kan door het zorgkantoor/college worden ingetrokken, omdat er teveel Pgb is verstrekt. Wanneer die overschrijding te wijten is aan toerekenbaar handelen<sup>6</sup> van de persoon/instelling die de zorg daadwerkelijk heeft geleverd, dan ontstaat er een financiële vordering van het zorgkantoor/college op die persoon/instelling, ter grootte van het ten onrechte ontvangen bedrag

---

<sup>6</sup> Enkele voorbeelden van toerekenbaar handelen van de zorgverlener zijn het declareren van zorg die niet geleverd is door het aanleveren van een declaratie met onjuiste gegevens of het declareren van andere zorg dan de zorg waarvoor de overeenkomst afgesloten is.

als gevolg van dat toerekenbaar handelen. Dit beding is onherroepelijk en blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Dit derdenbeding is met terugwerkende kracht geldig voor alle overeenkomsten waarin dit derdenbeding niet is opgenomen.

## Overige

Gedurende de opdracht en tot twee jaar na beëindiging van een opdracht, is het opdrachtgever niet toegestaan om professionals die namens of vanuit opdrachtnemer bij de uitvoering van de opgezegde of vervallen opdracht betrokken zijn geweest, betaalde werkzaamheden (al dan niet op basis van een dienstverband) aan te bieden. Opdrachtgever is in voorkomend geval aan opdrachtnemer een vergoeding van € 10.000,00 (zegge: tienduizend euro) per geval wegens inkomensderving schuldig.