

Voorwaarden voor dienstverlening

Versie 1.0 mei 2012

Artikel 1 **Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatieadvies, training, begeleiding, assessment of andere werkzaamheden tussen Maatwerkt en haar opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. Bij afwijkingen op de algemene voorwaarden dient dit uitdrukkelijk en schriftelijk te worden vastgelegd.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing voor zowel eigenaar als medewerkers van Maatwerkt.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Maatwerkt en de opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
5. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Indien Maatwerkt niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Maatwerkt in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
8. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

Artikel 2 **Offertes en aanbiedingen**

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

Artikel 3 **Grondslag**

Onze offertes en activiteiten zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de (advies-)opdracht heeft verstrekt. Wij zullen de door ons te verrichten (advies-)diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 4 **Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de opdrachtgever**

1. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn.
2. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij onze werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.

Artikel 5 **Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering**

1. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door ons geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
2. Wij kunnen in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het advies- of trainingsteam wijzigen, indien wij van mening zijn dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met ons plaatsvinden.
3. Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.



Artikel 6 *Detachering en advisering*

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich om binnen drie weken na aanvang van de dienstverlening te komen tot een omschrijving van de opdracht. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de doeltreffendheid van de opgedragen werkzaamheden.
2. Maatwerkt aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit nalatigheid, onvolledigheid of onzorgvuldigheid met betrekking tot de informatievoorziening door de opdrachtgever.
3. Facturering van detachering en advisering vindt per maand plaats, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7 *Leeractiviteiten zoals trainingen, workshops en lezingen*

7.1. Wijze van deelname

1. Een leeractiviteit is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van iedere deelnemer wordt verwacht, dat hij de bijeenkomsten op actieve wijze volgt. Indien hij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijft, heeft Maatwerkt het recht deze cursist de verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in het conferentieoord, buiten werkperiodes van de trainingen geldt hetzelfde.
3. Maatwerkt kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

7.2. Keuze locatie

1. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet de locatie functioneel voldoen aan de door Maatwerkt te stellen eisen.
2. Voor de leeractiviteiten zal in onderling overleg een geschikte locatie worden gereserveerd door de opdrachtgever.
3. Maatwerkt zal, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij haar bemiddeling verlenen.
4. Kosten voor verblijf op een locatie worden rechtstreeks door de opdrachtgever betaald.
5. De noodzaak tot het veranderen van de locatie kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.

7.3. Honoraria en prijzen leeractiviteiten

1. Voor leeractiviteiten gelden de tussen de opdrachtgever en Maatwerkt schriftelijke overeengekomen honoraria en prijzen.
2. Voor alle open door Maatwerkt georganiseerde (leer)activiteiten worden de gepubliceerde tarieven in rekening gebracht, die gelden op het moment van de definitieve opdracht.
3. Het niet op tijd voldoen van het gefactureerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.

7.4. Annulering en uitstel leeractiviteiten

Boven het gestelde in artikelen 8, 9, 10 en 11 van de voorwaarden gelden vanwege het specifieke karakter van leeractiviteiten de volgende aanvullende voorwaarden.

1. Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een leeractiviteit voor de overeengekomen aanvangsdatum wordt geannuleerd of uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het honorarium verschuldigd:

Annulering of uitstel binnen 4 weken voor aanvangsdatum:	50%
Annulering of uitstel binnen twee weken voor aanvangsdatum:	75%
Annulering of uitstel binnen één week voor aanvangsdatum:	100%

Bij latere uitvoering van een geannuleerde of uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale honorarium verschuldigd boven de annulerings-/uitstelkosten. Indien betaling niet plaatsvindt binnen 30 dagen na de hierboven vermelde data, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.

2. De kosten die de locatie bij annulering of uitstel berekent, zijn voor risico en betaling aan de opdrachtgever, die de leeractiviteit annuleerde/ uitstelde.

7.5. Gedeeltelijke deelname aan leeractiviteiten

1. Deelnemers die tijdens een leeractiviteit niet permanent aanwezig zijn, blijven de totale kosten verschuldigd.
2. Indien een deelnemer aan een leeractiviteit gedurende deze bijeenkomst door ziekte of overmacht gedwongen wordt voortijdig de bijeenkomst te onderbreken, blijven de kosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg met de verantwoordelijke contactpersoon kan hij aan een volgend soortgelijke leeractiviteit deelnemen, zonder opnieuw het honorarium aan Maatwerkt verschuldigd te zijn, indien hiertoe de mogelijkheid is door aansluiting bij een andere groep.

7.6. Follow up leeractiviteiten

1. Indien een deelnemer geen gebruik maakt van de bij een leeractiviteit behorende follow-up, vervalt het recht op het bijwonen van een soortgelijke bijeenkomst.
2. Indien een deelnemer aan een leeractiviteit door ziekte of overmacht niet in staat is de bijbehorende follow-up dag(en) te volgen en dit tijdig schriftelijk aan Maatwerkt meldt, kan hij in overleg een andere follow-up dag van een soortgelijke leeractiviteit volgen indien reeds gepland.



Artikel 8 *Betalingsvoorwaarden*

1. Het honorarium en de kosten zoals in artikel 2 en 9 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks achteraf per factuur in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na facturatie.
2. Na die vervaldag kan de wettelijke rente in rekening worden gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Maatwerkt met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
3. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
4. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur).

Artikel 9 *Wijzigen van de opdracht, c.q. meerwerk*

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
2. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Maatwerkt dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
3. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zullen wij de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

Artikel 10 *Duur en afsluiting van de opdracht*

1. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend.
2. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van veertien dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever ons hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Artikel 11 *Tussentijdse beëindiging van de opdracht*

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
2. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever hebben wij vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.
3. Wij mogen van onze bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan onze invloed onttrekken of ons niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Wij behouden daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
4. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Artikel 12 *Intellectueel eigendom*

1. Modellen, technieken, instrumenten, readers en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Maatwerkt, tenzij anders overeen gekomen.
2. Indien er producten of een dienst voor de opdrachtgever wordt ontwikkeld, wordt deze eigenaar van de ontwikkelde materialen. Deze worden nadrukkelijk alleen voor deze opdrachtgever gebruikt en niet met andere opdrachtgevers gedeeld of getoond en in alle vertrouwelijkheid ontwikkeld en bewaard.
3. Openbaarmaking kan alleen geschieden na van ons verkregen toestemming. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.



Artikel 13 **Vertrouwelijkheid**

1. Wij verplichten ons geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever tegenover derden. In het kader van de opdracht zullen wij alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.
2. De opdrachtgever zal zonder toestemming van ons aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en dergelijke.
3. Opdrachtrapportages zullen door ons niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever. De opdrachtgever mag een dergelijke rapportage openbaar maken, vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking stellen, mits bronvermelding plaatsvindt.

Artikel 14 **Aansprakelijkheid**

1. Wij zijn aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door ons niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat wij voor onze werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen.
2. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste twee maanden.
3. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
4. Maatwerkt is uitsluitend aansprakelijk te houden voor directe schade.
5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden. Tevens betreft dit de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Maatwerkt aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Maatwerkt toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Maatwerkt is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Maatwerkt of zijn leidinggevende ondergeschikten.

Artikel 15 **Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 **Geschillen en klachten**

1. Wij houden ons aan de professionele gedragsregels van het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP) en de Nederlandse Vereniging voor Personeelsbeleid (NVP).
2. Indien de opdrachtgever van mening is na onderling overleg dat wij de van toepassing zijnde professionele gedragsregels niet naleven, dan kan de opdrachtgever een klacht voorleggen aan de NIP-Commissie van Toezicht op de naleving van de Gedragscode respectievelijk de gedragscode van het NVP waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn.

Heino, mei 2012

