

Algemene Voorwaarden

Stichting VraagKracht

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: de franchisenemer van Stichting VraagKracht, hierna te noemen opdrachtnemer die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, zijnde personen en of organisaties die een dienst afnemen van opdrachtnemer;
- overeenkomst: een contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening als een training, bijscholing, workshop, lezing of andere dienst;

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere schriftelijke én mondelinge overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken;
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken;
3. Onrechtmatig bezwarende algemene voorwaarden van opdrachtgevers worden nadrukkelijk niet erkend en worden afgewezen;

Artikel 3. Offertes en prijzen

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes en prijzen zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer behoudt zich het recht offertes en prijzen te wijzigen indien zij dit noodzakelijk acht;
2. De vermelde bedragen zijn prijzen zonder BTW.
De meeste diensten zijn **BTW-vrijgesteld**. Wordt hiervan afgeweken dat wordt dit in de offerte aangegeven;
3. Offertes zijn gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte informatie.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren;
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden; opdrachtnemer zal dit steeds tijdig aan opdrachtgever meedelen;
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;
5. Opdrachtnemer verplicht zich met het aangaan van overeenkomsten een ruimte ter beschikking te stellen waarin de overeengekomen werkzaamheden onder condities zoals vermeld in de

overeenkomst kunnen worden uitgevoerd. Indien de ruimte *niet* aan de juiste condities voldoet zoals vermeld in de overeenkomst, zal opdrachtnemer dit binnen een week na de verrichte dienst aangeven aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om volgende trainingen te annuleren indien geen goede ruimte beschikbaar is. Geplande trainingen worden wel in rekening gebracht;

6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om medewerkers van opdrachtnemer, zonder bijkomende kosten voor de opdrachtgever, als trainee bij uitvoering van de werkzaamheden te laten functioneren.

Artikel 5. Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt aangegaan voor de tijd dat de opdracht ingaat en wordt afgesloten, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen;

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft;

Artikel 7. Vertrouwelijkheid

1. Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door elke partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie of als door de deelnemers redelijkerwijs kan worden aangenomen dat het vertrouwelijke informatie betreft;

Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten en auteursrecht

1. Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de werkzaamheden, blijven het eigendom van opdrachtnemer.
2. Openbaarmaking kan daarom alleen geschieden na schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.
3. Opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.
4. Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven brochures, syllabi, projectiemateriaal, rapporten, voorstellen en andere stukken die voortkomen uit de werkzaamheden berust bij de opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.

Artikel 9. Opzegging

1. Opdrachtnemer heeft te allen tijde een bedenktijd van 14 dagen van het moment van inschrijving.
2. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien één van hen van mening is dat de opdrachtnemer niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventueel latere additionele opdrachtverplichtingen. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Opdrachtnemer mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed

onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd. Opdrachtnemer behoudt daarbij aanspraak op betaling van facturen voor de 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 voor de opdrachtnemer met zich meebrengt, mogen deze in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, is de opdrachtgever verplicht aan de opdrachtnemer het volledig geoffreerde bedrag te betalen.

6. Indien er sprake is van deelname aan een training met een open inschrijving kan de opdrachtgever de oorspronkelijke deelnemer laten vervangen door een andere medewerker uit zijn organisatie.

7. Annulering van de deelname aan een training met een open inschrijving:

- Annulering tot 20 dagen voor aanvangsdatum is kosteloos;
- Annulering korter dan 20 dagen voor aanvang: 50% van de trainingsprijs
- Annulering na aanvang van de training of zonder afmelding niet bijwonen van de training: 100% van de trainingsprijs.

Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- indien na het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;

- indien opdrachtnemer de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

2. In de genoemde gevallen is opdrachtnemer bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer schadevergoeding te vorderen;

Artikel 11. Klachtenregeling

1. Begripsbepalingen

1. Klacht: iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over de werkzaamheden van de franchisenemer van Vraagkracht voor zover het andere diensten betreft dan jeugdhulp;

2. Klager: de opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij de opdrachtnemer indient;

3. Opdrachtnemer: een franchisenemer van Vraagkracht, dat wil zeggen een ondernemer die de toevoeging 't.h.o.d.n. Vraagkracht' voert in zijn handelsnaam en als zodanig geregistreerd staat bij de Kamer van Koophandel;

4. Opdrachtgever: de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met een franchisenemer van Vraagkracht;

5. Klachtenfunctionaris: de onafhankelijke klachtenfunctionaris, hieronder genoemd, die een bindend advies geeft over de klachtafhandeling;

6. Termijn waarbinnen geklaagd kan worden: klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen veertien dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen vier weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer;

2. Toepasselijkheid

Deze klachten- en geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen een franchisenemer van Vraagkracht en Opdrachtgever, niet betreffende jeugdhulp.

3. Informatie bij aanvang van de dienstverlening

1. De regeling is openbaar en kan gevonden worden op de website van Vraagkracht;

2. De opdrachtnemer vermeldt in de offerte dat er een klachtenregeling en klachtenfunctionaris is en waar deze gevonden kan worden;

4. Klachtenprocedure

1. Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen vier weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij de opdrachtnemer. De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager;
- Datum klacht en een duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats);
- Reden van de klacht;
- Wijze waarop de opdrachtnemer de klacht weg zou kunnen nemen;

2. Opdrachtnemer en opdrachtgever proberen in eerste instantie om samen tot een bevredigende oplossing te komen. De voorgestelde oplossing wordt door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever bevestigd binnen een termijn van uiterlijk vier weken na het in behandeling nemen van de klacht;

3. Opdrachtnemer kan aanbieden de werkzaamheden alsnog te verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever of deelnemer aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever/deelnemer schriftelijk kenbaar te worden gemaakt; Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13;

4. Worden opdrachtnemer en opdrachtgever het samen niet eens dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, mr. Ike Bouma, bereikbaar via ikebouma@gmail.com; vanaf dan is het een officiële klacht en gaan onderstaande termijnen lopen;

5. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht;

6. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet binnen deze vier weken met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

7. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn bindend voor de opdrachtnemer en zullen snel, doch in ieder geval binnen de in de aanbeveling opgenomen termijn, door opdrachtnemer worden afgehandeld.

5. Geheimhouding

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en de aanbevelingen worden slechts gedeeld met betrokken partijen. Het bestuur van Stichting Vraagkracht wordt door opdrachtnemer en/of de klachtenfunctionaris op de hoogte gebracht van het feit dat een klacht in behandeling is en hoe die is afgehandeld.

6. Registratie

Alle klachten en geschillen, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachten- en geschillendossiers worden 2 jaar bewaard.

Artikel 12. Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst afhankelijk van de aard van de opdrachtverlening een vast honorarium overeenkomen voor de duur van een project, dan wel een uurtarief hanteren.

2. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW. Er wordt vooralsnog geen BTW geheven.

3. Indien opdrachtnemer met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is opdrachtnemer desalniettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Opdrachtnemer mag prijsstijgingen doorberekenen, indien opdrachtnemer kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van

bijvoorbeeld lonen en/of vergelijkbare marktтарieven;

Artikel 13. Betaling

1. 50 % van de betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een factuur op basis van de getekende offerte van de opdrachtgever. De resterende 50% zal na het afronden van de opdracht bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtgever betaalt deze kosten binnen 30 dagen na factuurdatum;
2. Wanneer er niet aan de betalingstermijnen wordt voldaan, zal na herinnering, een incassoprocedure opgestart worden, tenzij een van de contractanten een beroep doet op een van de artikelen 15 of 16.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

Indien opdrachtnemer aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
2. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer - of haar ondergeschikten.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade;

Artikel 15. Overmacht

1. 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 haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer en ziekte van de trainer of coach worden daaronder begrepen.
2. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de deelnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst;

Artikel 16. Geschillenbeslechting

1. Partijen komen overeen geschillen naar beste eer en geweten te behandelen en zorg te dragen dat een voor alle partijen aanvaardbaar vergelijk nagestreefd wordt binnen redelijk te noemen grenzen en termijn.
2. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig lid 1, is de rechter in de woonplaats van opdrachtnemer bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter;

Artikel 17. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;