

## 1. Algemeen

### 1.1

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van en opdrachten aan De Verbinders, daarnaast op overeenkomsten betreffende door De Verbinders te verrichten diensten. Als de opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert, die strijdig zijn met de door De Verbinders gehanteerde algemene voorwaarden, zullen de door De Verbinders toegepaste voorwaarden gelden, tenzij de opdrachtgever binnen twee weken na ontvangst van de algemene voorwaarden met De Verbinders in overleg treedt en een afwijkende afspraak gemaakt wordt.

### 1.2

De Verbinders werkt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie en op basis van de deskundigheid van De Verbinders.

### 1.3

De Verbinders werkt overeenkomstig de normen, waarden en gedragsregels zoals in deze algemene voorwaarden zijn vastgelegd.

## 2. Inspanning De Verbinders

### 2.1

De Verbinders verplicht zich zijn kennis en ervaring naar beste inzicht en vermogen in te zetten voor de uitvoering van de opdracht.

## 3. Inschakeling derden

### 3.1

Derden zullen uitsluitend bij de uitvoering van de opdracht betrokken worden in overleg en in overeenstemming met de opdrachtgever.

## 4. Tegenstrijdige belangen

### 4.1

In het geval dat uitvoering van een mogelijke opdracht in strijd kan komen met de belangen van een al bestaande opdrachtgever, zal De Verbinders hiervan melding maken aan de betrokken partijen.

### 4.2

Indien sprake is van een tegenstrijdig belang zal De Verbinders pas ingaan op het verzoek tot het uitvoeren van een opdracht, als daaromtrent voor alle betrokken partijen aanvaardbare afspraken zijn gemaakt.

## 5 Grondslag voor het formuleren van voorstellen tot advisering, begeleiding en training

### 5.1

Voorstellen zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever aan De Verbinders is verstrekt. De opdrachtgever zal zich er voor inspannen, om tijdig alle informatie te verstrekken die van belang is voor het formuleren van een voorstel.

### 5.2

Ter voorbereiding van een voorstel zal een vooronderzoek plaatsvinden (in de regel in de vorm van één of meerdere gesprekken en/of bestudering van documentatie) gericht op het verkrijgen van een duidelijk beeld van de organisatie waarin de opdracht dient te worden uitgevoerd en de specifieke vragen van de opdrachtgever. De kosten van dit intakegesprek zullen niet in rekening worden gebracht.

### 5.3

Op basis van het voorbereidend onderzoek zal De Verbinders een voorstel uitwerken dat de volgende elementen bevat:

- a een beschrijving van de uitgangssituatie;
- b de verwachtingen / vragen van de opdrachtgever;
- c de formulering van de te verwachten resultaten;
- d voorstellen over de wijze waarop en de termijn waarbinnen De Verbinders de opdracht wil uitvoeren;
- e voorstellen over de inzet van één of meerdere medewerkers; indien meerdere medewerkers worden ingeschakeld zal tevens aangegeven worden wie belast is met de coördinatie en leiding van het project;
- f voorstellen over de wijze van samenwerking en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen De Verbinders en opdrachtgever;
- g een opgave van de door de opdrachtgever aan De Verbinders te verstrekken nadere informatie;
- h een zo nauwkeurig mogelijke raming van de voor de uitvoering van de opdracht benodigde tijd (in dagdelen) en kosten; indien de raming van de benodigde tijd en kosten te veel afhankelijk is van niet in de beïnvloedingssfeer van De Verbinders liggende factoren, zal een begroting voorgesteld worden op basis van praktijk-aannamen waarbinnen gewerkt wordt; bij een dreigende overschrijding van het budget zal dit tijdig gemeld worden, opdat aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden;
- i een zo nauwkeurig mogelijke opgave van eventueel van derden te verkrijgen bijdragen;
- j geldigheidsduur van het voorstel indien afwijkend van 2 maandstermijn, zie artikel 6.3: geldigheidsduur offertes;
- k. verzoek tot schriftelijke bevestiging.

### 5.4

Indien door een reeds bestaande klant een opdracht wordt verstrekt die in het verlengde ligt van een voorafgaande opdracht kan indien de opdrachtgever daarmee instemt, volstaan worden met een vereenvoudigd voorstel; in dit vereenvoudigd voorstel zullen echter in ieder geval vermeld zijn:

- a een korte formulering van de vraag;
- b een korte formulering van de aangeboden dienstverlening;
- c een voorstel over de inzet van medewerkers;

d een zo nauwkeurig mogelijke raming van de kosten;  
f verzoek tot schriftelijke bevestiging.

## 6 Opdrachtbevestiging/geldigheidsduur offertes

### 6.1

De Verbinders start met de uitvoering van de opdracht nadat de opdrachtgever zijn instemming heeft gegeven aan het voorstel en daaromtrent schriftelijk heeft bericht.

### 6.2

Mondelinge afspraken en opdrachten worden door De Verbinders schriftelijk bevestigd.

### 6.3.

Offertes zijn geldig tot twee maanden na de datum waarop deze aan de opdrachtgever zijn verzonden, tenzij de offerte nadrukkelijk een andere termijn vermeldt.

## 7 Tijdig bericht bij dreigende overschrijding offerte

### 7.1

De overeengekomen kostenraming wordt niet overschreden zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, behoudens tariefsverhogingen zoals vermeld in artikel 20.1.

### 7.2

Indien overschrijding van de overeengekomen kostenraming aannemelijk wordt, zal dit tijdig bericht worden, opdat eventueel een aanvullende offerte uitgebracht kan worden.

## 8 Beschikbaar stellen faciliteiten / informatie

### 8.1

De opdrachtgever zal aan De Verbinders tijdig alle informatie verschaffen die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.

### 8.2

De opdrachtgever zal aan De Verbinders-medewerkers die werkzaamheden verrichten ten huize van de opdrachtgever alle faciliteiten ter beschikking stellen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn ter uitvoering van de opdracht.

## 9 Wijziging van opdracht

### 9.1

Als na aanvaarding van het oorspronkelijke voorstel (zie artikel 5) wijzigingen plaatsvinden in de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht, kan dit leiden tot uitbreiding en/of wijziging van de overeengekomen begrote kosten, inzet van medewerkers en de planning. Dit alles alleen als er overeenstemming met de klant is bereikt. Zie ook artikel 7.1. inzake overschrijding offerte.

## 10 Wijziging van de inzet van medewerkers

### 10.1

De Verbinders kan in overleg met de opdrachtgever de met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers vervangen als dit wenselijk is voor een goede uitvoering van de opdracht.

### 10.2

De wijziging zal geen gevolgen hebben voor de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht.

## 11 Afronding van de opdracht

### 11.1

De opdracht wordt afgesloten met een slotbespreking met de opdrachtgever. Zo spoedig mogelijk daarna ontvangt de opdrachtgever een financiële eindafrekening.

### 11.2

In voorkomende gevallen kunnen partijen afzien van een afrondende slotbespreking. In dit verband wordt met name verwezen naar de afronding van opleidingsopdrachten en kortdurende adviesopdrachten voor klanten met wie een langdurige relatie bestaat.

## 12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

### 12.1

Zowel de opdrachtgever als De Verbinders kunnen voor de afronding van de opdracht de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen als één van de partijen van oordeel is dat de opdracht niet meer kan plaatsvinden overeenkomstig het overeengekomen voorstel dan wel later daarin aangebrachte en overeengekomen wijzigingen.

### 12.2

Een mededeling tot voortijdige beëindiging van de opdracht wordt schriftelijk en gemotiveerd gedaan.

### 12.3

Binnen 2 weken na het doen van de schriftelijke mededeling zullen beide partijen met elkaar in overleg treden, om de motieven en de gevolgen van de beëindiging met elkaar te bespreken.

### 12.4

Als de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd door opdrachtgever heeft De Verbinders recht op financiële compensatie wegens het ontstane bezettingsverlies. Uitgangspunt voor de berekening van het ontstane bezettingsverlies vormt het vanaf het moment van beëindiging nog niet geactiveerde offertebedrag, gedeeld door het aantal maanden van de resterende doorlooptijd tot een maximum van 6 maanden.

#### 12.5

De Verbinders mag de overeenkomst alleen voortijdig beëindigen als wegens feiten en omstandigheden, die buiten de invloedssfeer van De Verbinders liggen en die niet aan De Verbinders zijn toe te rekenen, het afronden van de opdracht niet kan worden gevergd.

#### 12.6

De Verbinders behoudt aanspraak op betaling van tot dan toe verrichte werkzaamheden.

#### 12.7

Aan de opdrachtgever zullen de voorlopige resultaten van de werkzaamheden tot het moment van beëindiging ter beschikking worden gesteld.

#### 12.8

Als één van de partijen in staat van faillissement geraakt, dan wel surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn met onmiddellijke ingang te beëindigen onder handhaving van de tot dan toe ontstane rechten.

### 13 Intellectuele eigendom

#### 13.1

De Verbinders behoudt het auteursbeeld en merkenrecht ten aanzien van de bij de uitvoering van de opdracht toegepaste aanpak, werkwijze, modellen, technieken en softwareproducten en uitgaven.

#### 13.2

Openbaarmaking kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van De Verbinders.

#### 13.3

De opdrachtgever heeft vanzelfsprekend recht op het vermenigvuldigen van stukken voor gebruik in de eigen organisatie voor zover van belang voor de uitvoering en het doel van de opdracht.

### 14 Geheimhouding

#### 14.1

De Verbinders verplicht zich tot geheimhouding ten opzichte van derden van alle informatie die in het kader van de uitvoering van een opdracht is verstrekt.

#### 14.2

De Verbinders zal alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

### 15 Promotionele activiteiten

#### 15.1

De Verbinders heeft het recht de naam van de opdrachtgever en een korte zakelijke omschrijving van de opdracht te gebruiken voor promotionele activiteiten.

### 16 Aansprakelijkheid voor schade

#### 16.1

De Verbinders is niet aansprakelijk voor enige door de opdrachtgever geleden directe of indirecte schade, ten gevolge van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de overeenkomst door De Verbinders.

#### 16.2

Eventuele aansprakelijkheid voor schade wordt door De Verbinders nadrukkelijk beperkt tot het bedrag van de in rekening gebrachte facturen.

### 17 Geschillenregeling

#### 17.1

Indien de opdrachtgever klachten heeft over de uitvoering van de opdracht, dan wel de toepassing van deze algemene voorwaarden, kan door de opdrachtgever een klacht ingediend worden bij de directeur van De Verbinders.

#### 17.2

Alle geschillen voortvloeiend uit de toepassing van deze algemene voorwaarden zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Hertogenbosch.

#### 17.3

Partijen verplichten zich om zich bij geschillen te onthouden van enige mededeling aan anderen dan direct betrokkenen bij het geschil.

### 18 Tarieven inschakeling adviseurs/trainers

#### 18.1

Niet in de tarieven zijn begrepen de kosten voor de inzet van een opleider en/of adviseur alsmede de reiskosten en verblijfskosten.

### 19 Kosten afzonderlijke aanvullende diensten

#### 19.1

Aanvullende diensten als het verzorgen van mailingen, verwerken van enquêtes, ter beschikking stellen van antwoordnummers, reproductiekosten, etc. zullen op basis van de werkelijk te maken kosten worden geraamd en in rekening gebracht.

## 19.2

Als in het kader van de uitvoering van een opdracht door De Verbinders een accommodatie wordt geregeld, zal De Verbinders een toeslag berekenen van 5%, exclusief BTW, op de accommodatie- en verblijfkosten.

## 20 Tussentijdse tariefwijzigingen

### 20.1

De Verbinders behoudt zich het recht voor om zijn tarieven aan te passen aan externe prijs- en loon/salarisontwikkelingen. Nieuwe tarieven gaan een maand na datum van aankondiging in, met inachtneming van artikel 7.1. inzake overschrijding offerte.

### 20.2

Tussentijdse tariefwijzigingen worden niet doorberekend in bestaande opdrachten die een kortere doorlooptijd (= tijd tussen opdrachtbevestiging en afronding uitvoering) dan 6 maanden hebben.

### 20.3

Tussentijdse tariefwijzigingen bij bestaande opdrachten, die een langere doorlooptijd (= tijd tussen opdrachtbevestiging en afronding uitvoering) hebben dan 6 maanden, gaan in aan het begin van de 6e maand na de aankondiging.

## 21 Facturering

### 21.1

Facturering vindt plaats op basis van de volgende grondslagen:

- a bij advieswerkzaamheden verricht ten kantore van De Verbinders wordt gedeclareerd op basis van het feitelijk bestede aantal uren;
- b bij advieswerkzaamheden buiten het eigen kantoor worden minimaal 4 uren per keer in rekening gebracht;
- c bij werkzaamheden ten behoeve van cursussen en opleidingen wordt gedeclareerd op basis van dagdelen.

### 21.2

Indien de uitvoering van de opdracht langer dan 1 maand vergt kan De Verbinders een factuur uitbrengen voor de in de voorbije maand uitgevoerde werkzaamheden en de daaraan verbonden kosten.

### 21.3

Na afronding van de opdracht ontvangt de opdrachtgever een definitieve factuur.

## 22 Medewerking aan aanvragen bijdragen van derden

### 22.1

Indien overeengekomen is dat De Verbinders bij derden een bijdrage zal aanvragen die in mindering

wordt gebracht op het factuurbedrag dan zal de opdrachtgever er voor zorgdragen dat tijdig de daarvoor benodigde informatie wordt verstrekt.

#### 22.2

Als na verloop van een termijn van 30 dagen na afronding van de opdracht de benodigde informatie niet aan De Verbinders is verstrekt kan De Verbinders een factuur uitbrengen zonder verrekening van de bijdragen van derden.

### 23 Regeling annulering cursussen door de opdrachtgever

#### 23.1

Als een cursus of training geannuleerd wordt door de opdrachtgever worden de volgende kosten in rekening gebracht:

a indien de annulering meer dan 14 dagen voor de aanvangsdatum van de cursus of training plaatsvindt 50% van de cursuskosten;

b indien de annulering 14 dagen of korter voorafgaand aan de activiteit plaatsvindt 100% van de cursus- of trainingskosten.

#### 23.2

Tevens worden in rekening gebracht alle kosten die voortvloeien uit aangegane verplichtingen met derden. Hieronder vallen bijvoorbeeld kosten met betrekking tot gereserveerde accommodaties of gereserveerde inhuur van externe acteurs of trainers.

### 24 Betaling en betalingstermijnen

#### 24.1

De opdrachtgever zal de uitgebrachte facturen binnen veertien dagen na ontvangst voldoen.

#### 24.2

Wanneer ter incasso van vorderingen door De Verbinders derden worden ingeschakeld, komen de ter zake gemaakte kosten volledig voor rekening van de opdrachtgever.

#### 24.3

Als de factuur niet tijdig betaald wordt zullen alle buitengerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever zijn en bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 114.

Tilburg, 1 december 2012