



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Ervarend Wijs, gevestigd te Hengelo, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie, die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
- Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
- Overeenkomst: elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.

## Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten, waarbij de Opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

- Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
- Deze algemene voorwaarden zijn te lezen op de internetsite van de opdrachtnemer: [www.ervarendwijs.nl](http://www.ervarendwijs.nl). Bij het doen van een telefonische aanmelding, aanmelding via de website en/of het ondertekenen van de behandelovereenkomst verklaart de opdrachtnemer, te weten de (rechts)persoon die aan de opdrachtnemer opdracht geeft tot het (doen) uitvoeren van werkzaamheden, kennis genomen te hebben van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. Desgevraagd zal opdrachtnemer een kosteloos extra afschrift van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever doen toekomen.

### **Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst**

- De door de Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders is aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.
- Offertes zijn gebaseerd op de bij de Opdrachtnemer beschikbare informatie.
- De gehanteerde tarieven en bedragen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben ook een Overeenkomst gesloten indien Opdrachtnemer een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

### **Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst**

- Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, waarbij Opdrachtnemer gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar inzicht en beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap.
- In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft hij het recht om – in overleg met Opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.

- De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de 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 de Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft deze 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.
- Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
- Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met derden een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derden.

## **Artikel 5: Geheimhouding**

- Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan hem oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden, die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.

## Artikel 6: Honorarium en kosten

- Het honorarium van Opdrachtnemer bestaat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
- Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege, zoals omzetbelasting (BTW) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
- Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

## Artikel 7: Betaling

- Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk binnen 30 dagen heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat hij daarvoor op enige wijze jegens de Opdrachtgever schadeplichtig kan worden gesteld.
- Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim. De Opdrachtgever krijgt na 30 dagen een eerste herinnering. Indien deze periode verstrijkt wordt er na 14 dagen een tweede herinnering verstuurd. Indien de betaling daarna nog niet is ontvangen gaat de Opdrachtgever vanaf het moment van verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.

## Artikel 8: Incassokosten

- Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

## Artikel 9: Aansprakelijkheid

- De Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de Opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst.
- Aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- Elke aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever, van welke aard ook, indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

## Artikel 10: Annuleringsvoorwaarden

- De Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden de dienstverlening in de vorm van cursus, training, lezing, gastcollege, opdracht of begeleidingstraject, te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren, in welke gevallen de

Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan de Opdrachtnemer betaalde bedrag.

- Annuleren van de in lid 1 genoemde dienstverlening kan uitsluitend per aangetekend schrijven (per post of per e-mail). De datum van binnenkomst van de brief, geldt als opzegdatum.
- Bij annulering door Opdrachtgever van de in lid 1 genoemde dienstverlening wordt door opdrachtnemer de volgende regeling gehanteerd, voor zover Opdrachtnemer er niet in slaagt om tijdig vervangende betaalde werkzaamheden te verkrijgen:
  - Bij annulering van de in lid 1 genoemde dienstverlening tot twee tot vier weken voor aanvang wordt 50% van de totale trainingskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
  - Bij annulering van de in lid 1 genoemde dienstverlening binnen twee weken voor aanvang wordt 100% van de totale trainingskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
- Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van opdrachtnemer.
- In geval de Opdrachtgever de deelname aan de in lid 1 genoemde dienstverlening tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
- Een individuele bijeenkomst kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos afgezegd c.q. verplaatst worden. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is de Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief, dat is afgesproken voor de individuele bijeenkomst, in rekening te brengen. Indien de Opdrachtgever of degene die door de Opdrachtgever is opgegeven niet verschijnt, is de Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief in rekening te brengen.
- Bij ziekte of afwezigheid van de Opdrachtnemer wordt de individuele bijeenkomst naar een andere datum en tijd verplaatst.
- De inschrijving van individuele en groepsbijeenkomsten is persoonsgebonden. Inschrijvingen kunnen derhalve niet onderling worden geruild.
- Indien het aantal inschrijvingen voor de groepsbijeenkomsten onvoldoende is, behoudt Opdrachtgever het recht om de bijeenkomst te annuleren, uit te stellen dan wel te combineren.

## **Artikel 11: Beëindiging van de Overeenkomst**

- Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 30 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen, indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

## **Artikel 12: Geschillenbeslechting**

- Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
- Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van een tussenpersoon.
- Indien overleg en/of gebruik van een tussenpersoon niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

## **Artikel 13: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Alle zorgverleners binnen Ervarend Wijs hebben zich te houden aan de stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Als je met kinderen werkt, hoor en zie je signalen die kunnen duiden op kindermishandeling. Wat doe je als je vermoedens hebt van onveiligheid? De stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling helpen met het signaleren en handelen bij (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling.

Aan de hand van 5 stappen bepalen professionals of ze een melding moeten doen bij Veilig Thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet.

*De vijf stappen meldcode*

1. Signalen in kaart brengen
2. Overleg met een professional
3. Ga in gesprek met de ouder of het kind
4. Wegen
  1. Is er een vermoeden van geweld?
  2. Is er acute of structurele onveiligheid?
  3. Kan je hulp organiseren?
  4. Is er acceptatie van hulp?
  5. Is het veiliger?
5. Beslissen

Informatie over de meldcode kunt u vinden op : [Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling | Huiselijk geweld | Rijksoverheid.nl](#)