

**Algemene voorwaarden bij de uitvoering van advies- en trainingsopdrachten van Reijnders Advies & Ontwikkeling BV te Zeist, KvK nummer: 30171694**

Verste 3.0, oktober 2014

**0. Begrippen**

- a. Reijnders Advies & Ontwikkeling wordt hierna genoemd: adviesbureau.
- b. De organisatie waarvoor het adviesbureau een opdracht uitvoert wordt hierna genoemd: opdrachtgever.

**1. Algemeen**

- a. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatie- en communicatieadvisering en voor trainingen in welke vorm dan ook, tussen het adviesbureau en haar opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

**2. Grondslag offertes**

- a. Alle offertes van het adviesbureau zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
- b. Het adviesbureau kan niet aan zijn offerte worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- c. Offertes van het adviesbureau zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever zijn verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt.
- d. Het adviesbureau zal de door hem verrichte advies- en trainingsdiensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- e. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, aangezien er sprake kan zijn van onbeheersbare factoren en/of invloeden van buitenaf.
- f. Het adviesbureau is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

**3. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door of namens de opdrachtgever**

- a. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die het adviesbureau nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het adviesbureau betrokken (zullen) zijn.
- b. Indien het adviesbureau deze documenten en gegevens niet tijdig heeft ontvangen, heeft het adviesbureau het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- c. Het adviesbureau is nimmer aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, doordat het adviesbureau is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige documenten en gegevens.
- d. Als het adviesbureau daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan het bureau kosteloos een eigen werkruimte met internetaansluiting en alle in redelijkheid gewenste faciliteiten.

**4. Het betrekken van derden bij de opdrachtovervoering**

- a. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtovervoering door de opdrachtgever of door het adviesbureau, geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
- b. Indien deze derden in het kader van de opdracht werkzaamheden bij de opdrachtgever uitvoeren, stelt deze laatste kosteloos zorg voor de door die derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.

**5. Personeel**

- a. Het adviesbureau kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het advies-/trainingsteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. b. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het advies-/trainingsteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met het adviesbureau plaatsvinden.
- c. Geen van beide 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.

**6. Tarieven en kosten van de opdracht**

- a. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.
- b. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en/of kosten die het adviesbureau noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend aan de opdrachtgever. De opdrachtgever zal hierover vooraf door het adviesbureau worden geïnformeerd.

**7. Betalingsvoorwaarden**

- a. Het honorarium en de kosten, zoals in artikel 6 genoemd welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij (voorschot-)declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- b. Na die vervalddag ontvangt de opdrachtgever binnen een week een eerste herinnering per telefoon of per e-mail.
- c. Indien na deze eerste herinnering de factuur niet betaald wordt binnen zeven werkdagen, ontvangt de opdrachtgever een tweede aanmaning.
- d. Indien het factuurbedrag na deze tweede aanmaning de factuur binnen vijf werkdagen niet is betaald, verhoogt het adviesbureau het factuurbedrag aan opdrachtgever met 5%, zonder dat ingebrekestelling is vereist.
- e. Indien betaling ook nadien achterwege blijft, kan het bureau met een beroep op de onzekerheidsceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- f. 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.
- g. 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 declaratie).

**8. Duur van de opdracht, wijziging van de opdracht c.q. meerwerk**

- a. 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 het adviesbureau verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Het adviesbureau maakt daarom in de offerte een schatting van de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht.
- b. 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.
- c. Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtovervoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal het adviesbureau de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt.
- d. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden gemeld, voorafgaand aan de eventuele start van dit meerwerk.
- e. Eventueel meerwerk als genoemd, kan slechts aanvangen, indien de opdrachtgever hiertoe toestemming heeft verleend aan het adviesbureau en zij gezamenlijk overeenstemming hebben over de omvang en het honorarium voor dit meerwerk, inclusief eventueel daarvoor te maken kosten.

#### 9. Afsluiting van de opdracht

- a. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever het bureau hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.
- b. Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van het adviesbureau, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

#### 10. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- a. 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 bekendgemaakt.
- b. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft het adviesbureau vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.
- c. Het adviesbureau mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als, als gevolg van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- d. Het adviesbureau behoudt 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. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
- e. Het adviesbureau is op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die is ontstaan door opschorting en ontbinding van de opdracht.
- f. Indien de opdracht tussentijds wordt opgezegd door het adviesbureau, zal het adviesbureau in overleg met de opdrachtgever desgewenst zorgdragen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit, tenzij opzegging aan de opdrachtgever toe te rekenen is.
- g. Ingeval één van de beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance 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.

#### 11. Overmacht

- a. Het adviesbureau is niet gehouden tot het nakomen van de overeengekomen verplichtingen jegens de opdrachtgever, indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- b. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en in jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken voorzien of niet-voorzien, waarop het adviesbureau geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor het adviesbureau zijn verplichtingen niet kan nakomen.
- c. Het adviesbureau kan gedurende de periode dat de overmacht duurt, de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder van de partijen gerechtigd de overeenkomst, zonder verplichting van vergoeding van schade jegens de ander, te ontbinden.

#### 12. Intellectuele eigendom

- a. Door het adviesbureau vervaardigde documenten in welke vorm dan ook, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, de training en/of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van het adviesbureau.
- b. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van het adviesbureau.
- c. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### 13. Vertrouwelijkheid

- a. Het adviesbureau is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Het adviesbureau zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.
- b. De opdrachtgever zal zonder toestemming van het adviesbureau aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het adviesbureau, zijn werkwijze en dergelijke, danwel geen rapportage ter beschikking stellen.

#### 14. Klachtenprocedure en aansprakelijkheid

- a. Het adviesbureau is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop bij het uitbrengen van adviezen en het verzorgen van trainingen en dergelijke in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
- b. Het adviesbureau is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- c. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het adviesbureau voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
- d. Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
- e. Klachten van de opdrachtgever die betrekking hebben op de uitvoering van de opdracht door het adviesbureau, worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk een maand na voltooiing van de opdracht aan het adviesbureau voorgelegd. Het adviesbureau zal de klacht binnen vier weken afhandelen. Indien een langere termijn noodzakelijk is, zal dit schriftelijk aan de opdrachtgever worden meegedeeld. De klachten worden twee jaar bewaard door het adviesbureau.
- f. In eerste instantie trachten opdrachtgever en adviesbureau zich tot het uiterste in te spannen om in gezamenlijk overleg een oplossing te vinden voor de klacht van de opdrachtgever.
- g. Pas nadat zij hier gezamenlijk niet uitkomen, heeft de opdrachtgever het recht een gerechtelijke procedure tegen het adviesbureau aan te spannen of een mediationbureau in te schakelen om te bemiddelen in deze.
- h. De mediator (bijvoorbeeld via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) zal in dat geval als onafhankelijke derde fungeren.
- i. De opdrachtgever en het adviesbureau zullen zich neerleggen bij de uitspraak van de mediator.
- j. Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld tot het moment van eventuele rechtsgang.

#### 15. Vindplaats en toepasselijk recht

- a. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht en bovendien te vinden op en te downloaden van de website van het adviesbureau ([www.samenveranderen.nl](http://www.samenveranderen.nl)).
- b. Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.