Rondom Vertrouwen

Algemene Voorwaarden Rondom Vertrouwen

Definities:

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever:	De natuurlijk of rechtspersoon die aan de Opdrachtnemer opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.
Opdrachtnemer:	Rondom Vertrouwen
Overeenkomst:	Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per email bevestigd, van levering van een of meer producten of diensten van Rondom Vertrouwen.
Schriftelijk:	Communicatie per brief of per e-mail, waarbij de verzender kan aantonen dat het bericht is verzonden en ontvangen. In het geval van e-mail geldt als schriftelijk indien het bericht is verzonden naar het door Opdrachtnemer opgegeven e-mailadres (info@rondomvertrouwen.nl) en de verzender beschikt over een leesbevestiging of een ander controleerbaar bewijs van ontvangst.
Medewerkers:	Alle personen die werkzaam zijn of in de voorafgaande 12 maanden werkzaam zijn geweest voor de Organisatie van Opdrachtgever of daaraan verbonden rechtspersonen, inclusief uitzendkrachten, gedetacheerden en ZZP'ers;

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op:

Advies, onderzoek, aanstelling als (extern) vertrouwenspersoon, deelname in vertrouwens- of klacht commissies, mediation en publicaties met betrekking tot ongewenste omgangsvormen en integriteit.

Art 1: Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle – ook toekomstige – rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, inclusief offertes en mondelinge en Schriftelijke overeenkomsten. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle aanbiedingen of overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Art 2: Offertes

2.1. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie zoals die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook indien Opdrachtnemer is uitgegaan van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

2.2. Alle offertes zijn vrijblijvend en gelden gedurende 4 weken na dagtekening tenzij expliciet Schriftelijk anders is overeengekomen. Alle prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten tenzij anders vermeld.

Art 3: Uitvoering van de overeenkomst

3.1. Opdrachtnemer voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap, en overeenkomstig de eisen van goed professioneel handelen. Daarbij houdt Opdrachtnemer zich aan de richtlijnen en gedragsregels van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV), voor zover van toepassing.

3.2. Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een team samen van vertrouwenspersonen voor de organisatie van Opdrachtgever. Bij uitval van een van de vertrouwenspersonen zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging. Opdrachtnemer werkt zo nodig ook samen met professionele partners. Het inschakelen van derden geschiedt in overleg met Opdrachtgever.

3.3. Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer tijdig alle documenten, informatie, contacten en faciliteiten beschikbaar die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt ook voor eventuele medewerkers van de Opdrachtgever. Als voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer staan of indien Opdrachtgever op een andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, dan heeft Opdrachtnemer het recht tot opschorting van de uitvoering van de opdracht en heeft Opdrachtnemer het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

3.4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen voor aanvang van werkzaamheden de procedure die van toepassing zal zijn op de werkzaamheden overeen.

3.5. Opdrachtnemer, en de door Opdrachtnemer ingezette vertrouwenspersonen, zijn bevoegd, met inachtneming van de vertrouwelijkheid, advies in te winnen bij derden vermeld op de sociale kaart, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

3.6. Rapportages en adviezen worden, indien van toepassing, vertrouwelijk, geanonimiseerd en niet herleidbaar verstrekt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor besluiten die Opdrachtgever op basis van deze adviezen neemt.

3.7. Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Opdrachtnemer ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.

Art 4: Beroepsregels en toezicht

Opdrachtnemer voert haar werkzaamheden uit conform de Gedragscode van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV), dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels. Opdrachtnemer acht zich tevens gebonden aan het klachtenreglement en de tuchtrechtspraak van de LVV. De inhoudelijke toetsing van het functioneren van de

vertrouwenspersoon valt uitsluitend onder de bevoegdheid van de Commissie van Toezicht van de LVV. De actuele gedragsregels en reglementen zijn beschikbaar via www.lvvv.nl.

Art 5: Wijziging van de overeenkomst en meerwerk

5.1. Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, zullen deze werkzaamheden door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een nadere schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

5.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door de uitvoering van de werkzaamheden die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen, kunnen worden beïnvloed.

5.3. Voor zover voor de opdracht een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot het meerwerk een nadere overeenkomst te sluiten, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever tevoren Schriftelijk informeren over de financiële consequenties die aan de extra werkzaamheden zijn verbonden.

Art 6: Overmacht

6.1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens wet, een rechtshandeling of op het in het verkeer geldende opvattingen, voor haar rekening komt.

6.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien waarop Opdrachtnemer zelf geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen: ziekte en arbeidsongeschiktheid in het bedrijf van Opdrachtnemer, staking, brand of andere bedrijfsstoornissen.

6.3. Opdrachtnemer heeft het recht zich op overmacht te beroepen, als de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

6.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

6.5. Indien Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de opdracht is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

Art 7: Beëindiging van de Overeenkomst

7.1. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden de tot dan toe verrichte werkzaamheden naar rato gedeclareerd. Opdrachtnemer behoudt het recht om reeds gemaakte kosten en gereserveerde tijd in rekening te brengen, mits deze aantoonbaar zijn en voortvloeien uit de Overeenkomst.

7.2 Opdrachtnemer is na het einde van de Overeenkomst gerechtigd de werkzaamheden voort te zetten voor zover de begeleiding van melder(s) nog niet is voltooid. Deze werkzaamheden beperken zich tot het afronden van lopende kwesties en bedragen maximaal **tien (10) uur** na afloop van de Overeenkomst. Indien de melder daarvoor toestemming geeft, kan Opdrachtnemer lopende zaken overdragen aan een andere vertrouwenspersoon. Opdrachtgever vergoedt deze werkzaamheden conform de gesloten Overeenkomst.

7.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen door middel van een Schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting na Schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.

7.4. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk beëindigen indien de andere partij in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

Art 8: Reclame

8.1. Voor elke door Opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

8.2. Klachten over de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of geleverde diensten dienen door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch in elk geval **binnen zes (6) maanden na ontdekking van de klacht**, schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer, **op verval van dit recht**. Opdrachtgever blijft verplicht tot afname en betaling van de overige overeengekomen diensten.

Art 9: Betaling

9.1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen dient betaling plaats te vinden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, zonder verrekening, op een door opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Voor abonnementen geldt dat betaling steeds voorafgaand aan de periode waarop het abonnement betrekking heeft dient te geschieden. Bezwaren tegen de hoogte van een declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.

9.2. Indien de rekening dertig dagen na de vervaldatum nog niet is voldaan, is de Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en vanaf het intreden van het verzuim is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

9.3 Indien de rekening 8 weken na vervaldatum nog niet is voldaan kan Opdrachtnemer de uitvoering van het resterende deel van de opdracht opschorten.

9.4. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 april te indexeren op basis van de dienstenprijsindex (DPI) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), of een vergelijkbare maatstaf indien deze niet beschikbaar is. Opdrachtgever wordt uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum Schriftelijk geïnformeerd over de voorgenomen aanpassing. Bij een stijging van meer dan 10% ten opzichte van het voorgaande jaar heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst Schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe tarieven van kracht worden, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

9.5. Afspraken kunnen kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot 24 uur vóór het overeengekomen tijdstip. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur vóór het overeengekomen tijdstip is Opdrachtnemer gerechtigd maximaal vijftig procent (50%) van het voor de betreffende afspraak overeengekomen tarief in rekening te brengen.

9.6. Is de Opdrachtgever in verzuim of schiet hij op enige andere wijze tekort in het nakomen van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, voor zijn rekening.

Art 10: Aansprakelijkheid

10.1. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, i.e. schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Overeenkomst.

10.2. Onder directe schade zoals beschreven in art. 10.1. wordt uitsluitend verstaan:

a. Redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de opdracht te laten beantwoorden, mits de opdracht niet is ontbonden;

b. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;

c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

10.3 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor Opdrachtnemer geldende eigen risico**.** Indien de verzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het voor de opdracht bedongen honorarium met een maximum van zes maanden. Deze beperking vervalt uitsluitend indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

10.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, reputatieschade, of schade door bedrijfsstagnatie, tenzij deze schade rechtstreeks en aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

10.5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk noch verantwoordelijk voor besluiten en de daaraan verbonden gevolgen, zoals die door Opdrachtgever naar aanleiding van het advies van Opdrachtnemer worden genomen.

10.6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als bij de uitvoering van de opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar was of had moeten zijn.

10.7. Opdrachtnemer is jegens melders niet aansprakelijk voor keuzes of stappen die zij op basis van gesprekken of begeleiding nemen. De vertrouwenspersoon ondersteunt bij het maken van keuzes, maar geeft nadrukkelijk geen bindend advies.

10.8. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om de tekortkoming te herstellen, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar tekortschiet. Het recht op schadevergoeding vervalt één (1) jaar na ontdekking van de schade.

10.9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer, haar medewerkers en door haar ingeschakelde deskundigen worden niet als getuige opgeroepen, tenzij de wet daartoe verplicht.

10.10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden tevens ten behoeve van de door Opdrachtnemer ingeschakelde zelfstandige derden, waaronder vertrouwenspersonen, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden betrokken.

10.11. Indien werkzaamheden worden uitgevoerd door een door Opdrachtnemer ingeschakelde zelfstandige vertrouwenspersoon, blijft deze vertrouwenspersoon zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit en zorgvuldigheid van zijn of haar beroepsmatig handelen.

Art 11: Geheimhouding

11.1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dit door Opdrachtgever is medegedeeld, uit de aard van de informatie voortvloeit, of wanneer het gaat om gesprekken en contacten met melders. De geheimhoudingsplicht die geldt in contacten met melders, geldt mede jegens derden, inclusief Opdrachtgever, tenzij de melder uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven tot het delen van informatie of sprake is van een wettelijke verplichting tot openbaarmaking.

11.2. De geheimhoudingsplicht is ook van toepassing en wordt op adequate wijze vastgelegd voor door Opdrachtnemer ingeschakelde vertrouwenspersonen en professionele partners. Opdrachtnemer verplicht deze derden de geheimhoudingsplicht contractueel te aanvaarden onder dezelfde voorwaarden als opgenomen in deze overeenkomst.

11.3. Opdrachtnemer is ontslagen van haar geheimhoudingsplicht indien zij betrokken raakt in een klachten-, tuchtrechtelijke of gerechtelijke procedure die door Opdrachtgever of een melder is aangespannen, en voor zover openbaarmaking noodzakelijk is voor een adequate verdediging.

Art 12: Privacy en gegevensverwerking

Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de opdracht en conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De wijze waarop persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt en beschermd is nader toegelicht in de privacyverklaring van Rondom Vertrouwen. Deze verklaring is beschikbaar via de website van Rondom Vertrouwen en op aanvraag, en kan door Opdrachtnemer worden geactualiseerd indien wetgeving of werkwijze daartoe aanleiding geeft. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het rechtmatig verstrekken van persoonsgegevens aan Opdrachtnemer.

Art 13: Intellectueel eigendom

Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, adviezen, rapporten, publicaties en andere uitingen blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Vermenigvuldiging, openbaarmaking of gebruik buiten de context van de opdracht is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Art 14: Geschillen

In geval van geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van welke aard dan ook zullen partijen trachten de geschillen op te lossen door middel van het inschakelen van een mediator. Mocht een oplossing van het gerezen geschil via mediation niet slagen, dan hebben partijen het recht elkaar aansluitend te dagvaarden. De overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden beheerst door het Nederlands recht. De geschillen tussen partijen die niet via mediation kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

Art 15: Slotbepalingen

15.1. Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.

15.2. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

15.3. Wijzigingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk door beide partijen zijn overeengekomen.