

ALGEMENE VOORWAARDEN

BUREAU VAN DER WALLE B.V.

Versie 1.0

Datum: 7 juni 2024

KvK-nummer: 94125880

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Bureau Van der Walle B.V., opgericht op 7 juni 2024, statutair gevestigd te Noordwijk en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 94125880.
2. Opdrachtgever: de onderneming, rechtspersoon, overheidsorganisatie of andere zakelijke partij die aan opdrachtnemer een opdracht geeft.
3. Opdracht: de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over het uitvoeren van werkzaamheden.
4. Opdrachtbevestiging: de offerte, overeenkomst, inkoopopdracht, e-mail of ander document waarin de afspraken over de opdracht zijn vastgelegd.
5. Werkzaamheden: alle diensten die opdrachtnemer voor opdrachtgever uitvoert. Hieronder vallen onder meer advies, onderzoek, interim-management, programmamanagement, projectmanagement, verandermanagement, coaching, begeleiding, opleiding, training en workshops.
6. Resultaten: alle adviezen, rapporten, presentaties, analyses, ontwerpen, formats, modellen, werkbladen, instrumenten, opleidingsmaterialen en andere producten die binnen de opdracht worden gemaakt of geleverd.
7. Materialen van opdrachtnemer: alle bestaande kennis, teksten, modellen, methodieken, instrumenten, formats, publicaties, presentaties, werkvormen, afbeeldingen, software en opleidingsmaterialen van opdrachtnemer.
8. Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail, elektronisch systeem of een ander middel waarmee afspraken kunnen worden vastgelegd en later kunnen worden geraadpleegd.
9. Werkdag: een dag van maandag tot en met vrijdag, behalve een officiële feestdag in Nederland.
10. Partijen: opdrachtgever en opdrachtnemer samen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten, werkzaamheden en overeenkomsten van opdrachtnemer.
2. Deze voorwaarden gelden alleen voor zakelijke opdrachtgevers. Opdrachtnemer sluit op basis van deze voorwaarden geen overeenkomsten met consumenten.
3. De toepasselijkheid van algemene inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt afgewezen, tenzij opdrachtnemer deze schriftelijk heeft aanvaard.
4. Wanneer opdrachtnemer voorwaarden van opdrachtgever aanvaardt, gelden deze alleen voor de opdracht waarvoor dit schriftelijk is afgesproken.
5. Verwijzingen door opdrachtgever naar eigen voorwaarden gelden niet als aanvaarding door opdrachtnemer.
6. Deze voorwaarden gelden ook voor aanvullende opdrachten, vervolgoopdrachten en gewijzigde opdrachten.
7. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden niet geldig of niet uitvoerbaar is, blijven de andere bepalingen gelden.
8. Partijen vervangen een ongeldige bepaling door een geldige bepaling die zo veel mogelijk hetzelfde doel en dezelfde werking heeft.

Artikel 3. Rangorde van documenten

1. Bij strijd tussen documenten geldt de volgende rangorde:
 - a. de door beide partijen ondertekende overeenkomst of opdrachtbevestiging;
 - b. een overeengekomen verwerkersovereenkomst of beveiligingsbijlage;
 - c. andere bijlagen bij de opdrachtbevestiging;
 - d. de offerte van opdrachtnemer;

- e. deze algemene voorwaarden;
 - f. schriftelijk aanvaarde inkoopvoorwaarden van opdrachtgever.
2. Partijen kunnen in de opdrachtbevestiging een andere rangorde afspreken.
 3. Een afwijking van deze voorwaarden geldt alleen wanneer deze duidelijk en schriftelijk is vastgelegd.
 4. Een afwijking geldt alleen voor de opdracht waarvoor deze is afgesproken.

Artikel 4. Offertes

1. Een offerte van opdrachtnemer is vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk iets anders staat.
2. Een offerte is dertig kalenderdagen geldig, tenzij een andere geldigheidsduur is vermeld.
3. Een offerte is gebaseerd op de informatie die opdrachtgever heeft verstrekt.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist, volledig en actueel is.
5. Kennelijke fouten, rekenfouten, verschrijvingen en duidelijke vergissingen in een offerte binden opdrachtnemer niet.
6. Een prijs voor een volledige opdracht verplicht opdrachtnemer niet om een deel van de opdracht uit te voeren tegen een evenredig deel van de prijs.
7. Een offerte geldt niet automatisch voor een toekomstige of aanvullende opdracht.
8. Wanneer omstandigheden, tarieven of uitgangspunten na het uitbrengen van de offerte veranderen, mag opdrachtnemer een nieuwe offerte uitbrengen.

Artikel 5. Totstandkoming van de opdracht

1. Een opdracht komt tot stand wanneer:
 - a. opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt;
 - b. partijen een overeenkomst ondertekenen;
 - c. opdrachtgever een inkoopopdracht verstrekt die door opdrachtnemer wordt aanvaard; of
 - d. opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever met de werkzaamheden begint.
2. Een mondelinge afspraak is pas bindend nadat deze schriftelijk is bevestigd of door partijen feitelijk wordt uitgevoerd.
3. Een aanvaarding die afwijkt van de offerte geldt als een nieuw voorstel van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer is alleen aan een afwijking gebonden wanneer hij deze schriftelijk heeft aanvaard.
5. De opdracht wordt aangegaan met Bureau Van der Walle B.V. en niet persoonlijk met een bestuurder, medewerker of andere natuurlijke persoon.

Artikel 6. Zelfstandige uitvoering

1. Opdrachtnemer voert de opdracht zelfstandig en voor eigen rekening en risico uit.
2. Partijen willen met de opdracht geen arbeidsovereenkomst, uitzendovereenkomst of dienstbetrekking aangaan.
3. Opdrachtnemer bepaalt zelf op welke wijze de werkzaamheden worden uitgevoerd.
4. Opdrachtnemer houdt rekening met:
 - a. de afgesproken resultaten;
 - b. de planning;
 - c. de geldende wet- en regelgeving;
 - d. redelijke beveiligingseisen;
 - e. de noodzakelijke samenwerking met opdrachtgever; en
 - f. de werkwijze binnen de organisatie van opdrachtgever.
5. Opdrachtgever mag aanwijzingen geven over het doel en het gewenste resultaat van de opdracht.
6. Opdrachtgever geeft geen aanwijzingen die passen bij werkgeversgezag over de wijze waarop opdrachtnemer zijn professionele werkzaamheden uitvoert.
7. Opdrachtnemer is vrij om ook voor andere opdrachtgevers te werken.
8. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor belastingen, premies, verzekeringen en andere verplichtingen die bij zijn onderneming horen.
9. Wanneer de feitelijke uitvoering niet meer past bij een zelfstandige opdracht, bespreken partijen welke aanpassing nodig is.

10. Wanneer partijen geen passende oplossing vinden, mag iedere partij de opdracht schriftelijk beëindigen.
11. Bij beëindiging op grond van lid 10 betaalt opdrachtgever:
 - a. de uitgevoerde werkzaamheden;
 - b. gemaakte en aangegane kosten;
 - c. de gereserveerde capaciteit binnen de geldende opzegtermijn; en
 - d. eventuele overdrachtswerkzaamheden.

Artikel 7. Uitvoering van de werkzaamheden

1. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zorgvuldig, deskundig en naar beste inzicht uit.
2. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een concreet resultaat is afgesproken.
3. Opdrachtnemer garandeert niet dat een advies, programma, verandering, opleiding of andere opdracht tot een bepaald organisatorisch, financieel of beleidsmatig resultaat leidt.
4. Resultaten zijn gebaseerd op:
 - a. de informatie die opdrachtgever heeft verstrekt;
 - b. de situatie tijdens de uitvoering van de opdracht;
 - c. de op dat moment bekende wet- en regelgeving; en
 - d. de afgesproken omvang van de opdracht.
5. Opdrachtnemer is niet verplicht om een resultaat later aan te passen door nieuwe feiten, nieuwe wetgeving of gewijzigde omstandigheden.
6. Voor een actualisatie of vervolgadvisie kunnen partijen een nieuwe opdracht afspreken.
7. Besluiten over het gebruik, de invoering en de uitvoering van adviezen blijven de verantwoordelijkheid van opdrachtgever.
8. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor bestuurlijke, organisatorische, juridische, financiële en technische besluiten.
9. Opdrachtnemer mag de werkzaamheden op afstand uitvoeren, tenzij aanwezigheid op een locatie noodzakelijk is of anders is afgesproken.
10. Opdrachtnemer bepaalt welke werkmiddelen hij gebruikt, tenzij opdrachtgever om beveiligings- of toegangsredenen het gebruik van eigen systemen voorschrijft.

Artikel 8. Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, documenten, besluiten, toegang en medewerking die nodig zijn voor de opdracht.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat de verstrekte informatie:
 - a. juist is;
 - b. volledig is;
 - c. actueel is;
 - d. rechtmatig is verkregen; en
 - e. voor de opdracht mag worden gebruikt.
3. Opdrachtgever wijst een contactpersoon aan die:
 - a. voldoende kennis heeft van de opdracht;
 - b. toegang kan regelen;
 - c. informatie kan verstrekken; en
 - d. besluiten kan nemen of laten nemen.
4. Opdrachtgever zorgt ervoor dat medewerkers, bestuurders en andere betrokkenen tijdig beschikbaar zijn.
5. Opdrachtgever zorgt voor tijdige besluitvorming.
6. Opdrachtgever meldt direct alle omstandigheden die invloed kunnen hebben op:
 - a. de planning;
 - b. de kosten;
 - c. de kwaliteit;
 - d. de veiligheid;

- e. de inhoud van de opdracht; of
 - f. de zelfstandige positie van opdrachtnemer.
7. Wanneer opdrachtnemer op een locatie van opdrachtgever werkt, zorgt opdrachtgever voor een veilige werkplek en de redelijk benodigde voorzieningen.
8. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de werking, beschikbaarheid, beveiliging en back-up van zijn eigen systemen en gegevens.
9. Wanneer opdrachtgever zijn verplichtingen niet tijdig nakomt, mag opdrachtnemer:
- a. de planning aanpassen;
 - b. de werkzaamheden opschorten;
 - c. extra kosten in rekening brengen; en
 - d. gereserveerde tijd in rekening brengen.

Artikel 9. Inschakeling van derden

1. Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van de opdracht deskundige derden inschakelen.
2. Wanneer dit belangrijke gevolgen heeft voor de kosten, planning, privacy of beveiliging, bespreekt opdrachtnemer dit vooraf met opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor derden die rechtstreeks in zijn opdracht werkzaamheden uitvoeren.
4. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor een derde:
 - a. die rechtstreeks door opdrachtgever is ingeschakeld;
 - b. die op verzoek of aanwijzing van opdrachtgever is geselecteerd; of
 - c. met wie opdrachtgever zelf een overeenkomst heeft.
5. Opdrachtnemer schakelt derden in eigen naam en voor eigen rekening in, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.
6. Voor zover een ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid geldig heeft beperkt, mag opdrachtnemer deze beperking ook tegenover opdrachtgever gebruiken.

Artikel 10. Planning en termijnen

1. Een planning, doorlooptijd of opleverdatum is een inschatting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is afgesproken dat sprake is van een fatale termijn.
2. Een termijn begint pas nadat:
 - a. de opdracht tot stand is gekomen;
 - b. opdrachtgever de benodigde informatie heeft verstrekt;
 - c. de benodigde toegang beschikbaar is; en
 - d. een eventueel afgesproken voorschot is betaald.
3. Wanneer vertraging ontstaat door opdrachtgever, een derde of overmacht, wordt de planning aangepast.
4. De planning wordt verlengd met minimaal de duur van de vertraging.
5. Bij een dreigende vertraging informeren partijen elkaar zo snel mogelijk.
6. Overschrijding van een niet-fatale termijn geeft opdrachtgever niet direct recht op:
 - a. schadevergoeding;
 - b. ontbinding;
 - c. opschorting van betaling; of
 - d. een boete.
7. Opdrachtgever moet opdrachtnemer eerst schriftelijk een redelijke termijn geven om alsnog aan de verplichting te voldoen.

Artikel 11. Wijziging en meerwerk

1. Een wijziging van de inhoud, omvang, planning, aanpak of uitgangspunten van de opdracht kan leiden tot meerwerk.
2. Ook is sprake van meerwerk wanneer extra werkzaamheden nodig zijn door:
 - a. onjuiste of onvolledige informatie van opdrachtgever;
 - b. ontbrekende of te late medewerking;

- c. te late besluitvorming;
 - d. aanvullende wensen van opdrachtgever;
 - e. gewijzigde beveiligings- of kwaliteitseisen;
 - f. wijzigingen in wetgeving of beleid;
 - g. werkzaamheden of fouten van derden; of
 - h. omstandigheden die opdrachtnemer redelijkerwijs niet kon voorzien.
3. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo snel mogelijk over de gevolgen voor de planning en kosten.
4. Meerwerk wordt uitgevoerd tegen het afgesproken tarief.
5. Wanneer geen tarief is afgesproken, geldt het gebruikelijke tarief van opdrachtnemer op het moment waarop het meerwerk wordt uitgevoerd.
6. Voorafgaande schriftelijke toestemming is niet nodig voor beperkt en noodzakelijk meerwerk dat niet kan worden uitgesteld zonder schade, ernstige vertraging, kwaliteitsverlies of een beveiligingsrisico. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever hierover zo snel mogelijk. Het meerwerk blijft beperkt tot wat redelijkerwijs noodzakelijk is.
7. Een vermindering van de werkzaamheden geeft opdrachtgever niet automatisch recht op een evenredige verlaging van een vaste prijs.
8. Bij een vermindering houdt opdrachtnemer rekening met:
- a. het werk dat al is uitgevoerd;
 - b. gereserveerde capaciteit;
 - c. aangegane verplichtingen;
 - d. gemaakte kosten; en
 - e. werkzaamheden die nodig zijn om de opdracht aan te passen.

Artikel 12. Tarieven en kosten

1. De tarieven en prijzen staan in de offerte of opdrachtbevestiging.
2. Alle bedragen zijn exclusief btw en andere belastingen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Wanneer een wettelijke btw-vrijstelling geldt, brengt opdrachtnemer geen btw in rekening.
4. Bij een opdracht op basis van uren of dagen brengt opdrachtnemer de werkelijk bestede tijd in rekening.
5. Opdrachtnemer mag daarbij de minimale tijdseenheid gebruiken die in de offerte of opdrachtbevestiging staat.
6. Bij een vaste prijs is alleen het afgesproken werk inbegrepen.
7. Aanvullende werkzaamheden worden apart in rekening gebracht.
8. Reistijd, reiskosten, parkeerkosten en verblijfkosten worden alleen in rekening gebracht wanneer dit in de offerte of opdrachtbevestiging staat.
9. Kosten van locaties, materialen, drukwerk, software, licenties en derden worden apart in rekening gebracht, tenzij deze in de prijs zijn opgenomen.
10. Opdrachtnemer mag zijn tarieven ieder jaar per 1 januari aanpassen.
11. Tenzij anders is afgesproken, gebruikt opdrachtnemer hiervoor de ontwikkeling van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
12. Opdrachtnemer mag tarieven tussentijds aanpassen bij sterke stijgingen van:
- a. belastingen;
 - b. wettelijke lasten;
 - c. verzekeringskosten;
 - d. licentiekosten; of
 - e. andere noodzakelijke bedrijfskosten.
13. Opdrachtnemer meldt een tussentijdse verhoging minimaal dertig kalenderdagen vooraf.
14. Wanneer een tussentijdse verhoging meer dan tien procent bedraagt, mag opdrachtgever de opdracht beëindigen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
15. Het recht uit lid 14 geldt niet voor jaarlijkse indexering of een prijsverhoging die direct voortvloeit uit belastingen of wettelijke maatregelen.

Artikel 13. Facturering en betaling

1. Opdrachtnemer factureert:
 - a. per maand;
 - b. per fase;
 - c. na oplevering; of
 - d. volgens het afgesproken betaalschema.
2. Opdrachtgever betaalt een factuur binnen veertien kalenderdagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk een andere termijn is afgesproken.
3. Opdrachtgever controleert een factuur direct.
4. Een bezwaar tegen een factuur moet binnen veertien kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk en duidelijk worden gemeld.
5. Een bezwaar schort de betaling van het onbetwiste deel van de factuur niet op.
6. Opdrachtgever mag bedragen niet verrekenen of betaling opschorten, tenzij:
 - a. opdrachtnemer de tegenvordering schriftelijk heeft erkend; of
 - b. de tegenvordering door een rechter definitief is vastgesteld.
7. Na het verstrijken van de betaaltermijn is opdrachtgever zonder verdere ingebrekestelling in verzuim.
8. Vanaf dat moment is opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd.
9. Ook zijn de wettelijke of redelijk gemaakte buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd.
10. Betalingen worden eerst gebruikt voor:
 - a. gemaakte kosten;
 - b. verschuldigde rente; en
 - c. de oudste openstaande factuur.
11. Opdrachtnemer mag een voorschot, tussentijdse betaling of andere zekerheid vragen wanneer daar een redelijke aanleiding voor is.
12. Wanneer opdrachtgever de gevraagde zekerheid niet tijdig geeft, mag opdrachtnemer de werkzaamheden opschorten of de opdracht beëindigen.
13. Alle openstaande bedragen zijn direct opeisbaar wanneer opdrachtgever:
 - a. failliet wordt verklaard;
 - b. uitstel van betaling aanvraagt;
 - c. zijn onderneming beëindigt;
 - d. wordt ontbonden;
 - e. onder beslag wordt geplaatst; of
 - f. duidelijk niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen.

Artikel 14. Opschorting

1. Opdrachtnemer mag de werkzaamheden opschorten wanneer opdrachtgever een verplichting niet tijdig of niet volledig nakomt.
2. Dit geldt onder andere bij:
 - a. een betalingsachterstand;
 - b. ontbrekende informatie;
 - c. onvoldoende medewerking;
 - d. uitblijvende besluitvorming;
 - e. een onveilige werksituatie;
 - f. een ernstig informatiebeveiligingsrisico; of
 - g. een redelijke verwachting dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.
3. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever zo mogelijk eerst schriftelijk een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.
4. Een hersteltermijn is niet nodig bij een ernstig of direct risico.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of vertraging die ontstaat door een terechte opschorting.
6. De betalingsverplichtingen van opdrachtgever blijven tijdens de opschorting bestaan.

7. Extra kosten voor opschorting, herplanning en hervatting worden aan opdrachtgever doorberekend.

Artikel 15. Duur en beëindiging

1. De duur van de opdracht staat in de opdrachtbevestiging.
2. Wanneer geen einddatum is afgesproken, geldt de opdracht voor onbepaalde tijd.
3. Een opdracht voor onbepaalde tijd kan door iedere partij schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één kalendermaand.
4. Een opdracht voor bepaalde tijd kan alleen tussentijds worden opgezegd wanneer:
 - a. dit in de opdrachtbevestiging is afgesproken; of
 - b. voortzetting redelijkerwijs niet meer kan worden gevraagd.
5. Wanneer tussentijdse opzegging is toegestaan maar geen termijn is genoemd, geldt een opzegtermijn van één kalendermaand.
6. Tijdens de opzegtermijn blijven de afgesproken werkzaamheden en betalingsverplichtingen gelden.
7. Wanneer opdrachtgever opdrachtnemer tijdens de opzegtermijn niet meer wil inzetten, blijft opdrachtgever de gereserveerde capaciteit betalen.
8. De gereserveerde capaciteit wordt bepaald op basis van:
 - a. de afgesproken inzet; of
 - b. bij het ontbreken daarvan, het gemiddelde van de laatste drie volledige maanden.
9. Iedere partij mag de opdracht direct geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de andere partij:
 - a. ernstig tekortschiet en dit niet binnen een redelijke termijn herstelt;
 - b. failliet wordt verklaard;
 - c. uitstel van betaling aanvraagt;
 - d. zijn onderneming beëindigt;
 - e. wordt ontbonden; of
 - f. een situatie veroorzaakt waardoor voortzetting niet redelijk is.
10. Een hersteltermijn is niet nodig wanneer herstel onmogelijk is of de tekortkoming zo ernstig is dat directe beëindiging gerechtvaardigd is.
11. Bij het einde van de opdracht betaalt opdrachtgever:
 - a. alle uitgevoerde werkzaamheden;
 - b. alle gemaakte en aangegane kosten;
 - c. gereserveerde capaciteit binnen de opzegtermijn;
 - d. werkzaamheden voor een zorgvuldige overdracht; en
 - e. andere bedragen die volgens de opdracht verschuldigd zijn.
12. Opdrachtnemer stelt beschikbare voorlopige resultaten na betaling ter beschikking.
13. Opdrachtnemer mag daarbij aangeven dat deze resultaten nog niet volledig, gecontroleerd of definitief zijn.
14. Bepalingen over betaling, geheimhouding, informatiebeveiliging, intellectueel eigendom, aansprakelijkheid en geschillen blijven na het einde van de opdracht gelden.

Artikel 16. Afspraken, workshops en opleidingen

1. Dit artikel geldt voor:
 - a. gesprekken;
 - b. interviews;
 - c. bijeenkomsten;
 - d. workshops;
 - e. trainingen;
 - f. opleidingen; en
 - g. andere activiteiten waarvoor tijd of capaciteit wordt gereserveerd.
2. Opdrachtgever mag een deelnemer door een andere geschikte deelnemer vervangen.
3. Het niet verschijnen van opdrachtgever of een deelnemer geeft geen recht op terugbetaling.
4. Bij annulering door opdrachtgever gelden de volgende kosten:

- a. meer dan dertig kalenderdagen voor de activiteit: geen annuleringskosten, behalve al gemaakte externe kosten;
 - b. vijftien tot en met dertig kalenderdagen voor de activiteit: vijftig procent van de afgesproken prijs;
 - c. minder dan vijftien kalenderdagen voor de activiteit: honderd procent van de afgesproken prijs.
5. Een verzoek om een activiteit te verplaatsen geldt als een annulering, tenzij:
- a. partijen direct een nieuwe datum afspreken;
 - b. de nieuwe datum binnen drie maanden valt; en
 - c. opdrachtnemer op de nieuwe datum beschikbaar is.
6. Kosten van locaties, materialen, reizen en ingeschakelde derden worden volledig doorberekend wanneer opdrachtnemer deze niet kosteloos kan annuleren.
7. Wanneer opdrachtgever of deelnemers te laat beginnen, blijft de afgesproken eindtijd gelden.
8. Opdrachtnemer kan de activiteit in overleg verlengen. De extra tijd en kosten worden apart in rekening gebracht.
9. Opdrachtnemer mag een activiteit verplaatsen wegens:
- a. ziekte;
 - b. overmacht;
 - c. onvoldoende deelnemers;
 - d. onveilige omstandigheden; of
 - e. andere omstandigheden waardoor goede uitvoering niet mogelijk is.
10. Opdrachtnemer biedt in dat geval zo snel mogelijk een redelijke vervangende datum aan.
11. Wanneer geen vervangende datum kan worden afgesproken, betaalt opdrachtnemer het bedrag voor het niet uitgevoerde deel terug.
12. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor andere kosten of schade van opdrachtgever of deelnemers als gevolg van de verplaatsing.

Artikel 17. Oplevering en klachten

1. Opdrachtgever controleert een resultaat binnen tien werkdagen na ontvangst.
2. Een klacht moet binnen deze termijn schriftelijk en duidelijk worden gemeld.
3. De klacht bevat minimaal:
- a. een omschrijving van het probleem;
 - b. het onderdeel waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. de reden waarom het resultaat niet voldoet;
 - d. het gewenste herstel; en
 - e. de informatie die nodig is om de klacht te beoordelen.
4. Wanneer opdrachtgever een resultaat gebruikt zonder tijdig te klagen, wordt het resultaat geacht te zijn aanvaard voor zover een eventuele tekortkoming binnen de controletermijn redelijkerwijs kon worden ontdekt.
5. Kleine fouten die normaal gebruik niet verhinderen, geven geen recht om:
- a. het volledige resultaat te weigeren;
 - b. de volledige betaling op te schorten; of
 - c. de opdracht te beëindigen.
6. Bij een terechte klacht krijgt opdrachtnemer eerst een redelijke kans om:
- a. een fout te herstellen;
 - b. het resultaat aan te vullen; of
 - c. het gebrekkige onderdeel opnieuw uit te voeren.
7. De herstelverplichting is beperkt tot het onderdeel waarop de klacht terecht betrekking heeft.
8. Opdrachtnemer is niet verplicht de volledige opdracht kosteloos opnieuw uit te voeren wanneer dit niet in redelijke verhouding staat tot de tekortkoming.
9. Wanneer herstel niet mogelijk of niet zinvol is, kan opdrachtnemer een redelijk deel van de prijs verminderen.
10. Een klacht ontslaat opdrachtgever niet van de verplichting om andere facturen en het onbetwiste deel van de betreffende factuur te betalen.

Artikel 18. Intellectueel eigendom

- 1.** Alle intellectuele eigendomsrechten die voor de opdracht al bij een partij lagen, blijven van die partij.
- 2.** Alle rechten op de materialen van opdrachtnemer blijven bij opdrachtnemer.
- 3.** Dit geldt onder andere voor:
 - a.** methodieken;
 - b.** modellen;
 - c.** formats;
 - d.** teksten;
 - e.** publicaties;
 - f.** presentaties;
 - g.** werkbladen;
 - h.** instrumenten;
 - i.** opleidingsmaterialen;
 - j.** afbeeldingen;
 - k.** software; en
 - l.** werkvormen.
- 4.** Dit geldt ook voor algemene onderdelen van:
 - a.** de aanpak van Bureau Van der Walle B.V.;
 - b.** Het Informatiehuis;
 - c.** formats voor informatiehuishouding;
 - d.** instrumenten voor bestuurlijke gesprekken;
 - e.** Obeya-aanpakken; en
 - f.** opleidingen en trainingen.
- 5.** Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, blijven ook de intellectuele eigendomsrechten op resultaten die binnen de opdracht zijn ontwikkeld bij opdrachtnemer.
- 6.** Na volledige betaling krijgt opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en blijvend gebruiksrecht op de specifiek voor opdrachtgever gemaakte resultaten.
- 7.** Dit gebruiksrecht is bedoeld voor:
 - a.** intern gebruik binnen de eigen organisatie; en
 - b.** het doel waarvoor de opdracht is uitgevoerd.
- 8.** Opdrachtgever mag resultaten delen met interne medewerkers en met adviseurs, accountants, toezichthouders en uitvoerende partijen die deze informatie voor de opdracht nodig hebben.
- 9.** Opdrachtgever zorgt ervoor dat deze partijen de rechten van opdrachtnemer en de vertrouwelijkheid respecteren.
- 10.** Behalve wanneer sprake is van een wettelijke openbaarmakingsplicht als bedoeld in artikel 21, mag opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer resultaten niet:
 - a.** verkopen;
 - b.** commercieel exploiteren;
 - c.** als eigen methode of product aanbieden;
 - d.** openbaar publiceren;
 - e.** gebruiken voor opleidingen aan derden;
 - f.** opnemen in een commerciële databank of digitale dienst;
 - g.** aan derden in licentie geven; of
 - h.** gebruiken om concurrerende producten of diensten te ontwikkelen.
- 11.** Opleidingsmateriaal mag alleen worden gebruikt door de deelnemers en voor het doel waarvoor het is verstrekt.
- 12.** Het maken van beeld- of geluidsopnamen van een opleiding, workshop of presentatie is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming.
- 13.** Overdracht van intellectuele eigendomsrechten is alleen geldig wanneer deze uitdrukkelijk en schriftelijk is afgesproken.
- 14.** Een vergoeding voor overdracht van rechten staat los van de vergoeding voor de werkzaamheden.

15. Opdrachtnemer mag algemene kennis, ervaring, ideeën en vaardigheden die tijdens de opdracht ontstaan voor andere opdrachten gebruiken.
16. Opdrachtnemer maakt daarbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever bekend.
17. Opdrachtgever garandeert dat materiaal dat hij aan opdrachtnemer verstrekt geen rechten van derden schendt.
18. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden over door opdrachtgever verstrekt materiaal.

Artikel 19. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke en aantoonbare vermogensschade die rechtstreeks voortvloeit uit de tekortkoming;
 - b. redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
 - c. redelijke kosten om de prestatie van opdrachtnemer alsnog aan de opdracht te laten voldoen; en
 - d. redelijke kosten om directe schade te voorkomen of te beperken.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voordat opdrachtgever:
 - a. opdrachtnemer schriftelijk over de tekortkoming heeft geïnformeerd;
 - b. de tekortkoming voldoende duidelijk heeft omschreven; en
 - c. opdrachtnemer een redelijke termijn heeft gegeven om de tekortkoming te herstellen.
4. Lid 3 geldt niet wanneer herstel blijvend onmogelijk is.
5. De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer per aanspraak is beperkt tot het bedrag dat op grond van de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering voor de betreffende aanspraak wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
6. De totale aansprakelijkheid per verzekeringsjaar is tevens beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar voor dat verzekeringsjaar maximaal uitkeert.
7. Wanneer om welke reden dan ook geen uitkering op grond van de aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium, exclusief btw, dat opdrachtgever in de zes maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis voor het betreffende deel van de opdracht heeft betaald.
8. De aansprakelijkheid volgens lid 7 bedraagt nooit meer dan € 50.000 per aanspraak. De totale aansprakelijkheid op grond van lid 7 bedraagt nooit meer dan € 50.000 per kalenderjaar.
9. Meerdere aanspraken die voortvloeien uit dezelfde fout, oorzaak, omstandigheid of een reeks samenhangende fouten of omstandigheden, gelden als één aanspraak.
10. De aanspraak uit lid 9 wordt geacht te zijn ontstaan op het moment van de eerste aanspraak uit de reeks.
11. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder vallen in ieder geval:
 - a. gevolgschade;
 - b. winstderving;
 - c. omzetverlies;
 - d. gemiste besparingen;
 - e. reputatieschade;
 - f. verlies van opdrachten, kansen of subsidies;
 - g. bedrijfsonderbreking;
 - h. schade door besluiten van opdrachtgever of derden;
 - i. verlies, beschadiging of onbruikbaarheid van gegevens; en
 - j. kosten voor herstel van gegevens wanneer opdrachtgever verantwoordelijk was voor een goede back-up.
12. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:
 - a. onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie van opdrachtgever;
 - b. onvoldoende of te late medewerking van opdrachtgever;
 - c. gebruik van een voorlopig of onvolledig resultaat;
 - d. wijzigingen die opdrachtgever of een derde in een resultaat heeft aangebracht;
 - e. gebruik van een resultaat voor een ander doel dan waarvoor het is gemaakt;
 - f. beslissingen van opdrachtgever, overheden, toezichthouders of andere derden;

- g. systemen, software of diensten van opdrachtgever of derden;
 - h. het niet opvolgen van een advies of waarschuwing van opdrachtnemer; of
 - i. werkzaamheden van derden die niet rechtstreeks door opdrachtnemer zijn aangestuurd.
13. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor contractuele boetes, garanties, vrijwaringen of andere verplichtingen die verder gaan dan de aansprakelijkheid volgens de wet, tenzij deze verplichting uitdrukkelijk in een door opdrachtnemer ondertekende opdrachtbevestiging is aanvaard. Ook in dat geval blijven de overige beperkingen van dit artikel gelden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is afgesproken.
 14. Opdrachtgever meldt een mogelijke aanspraak zo snel mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen nadat opdrachtgever de schade en de mogelijke betrokkenheid van opdrachtnemer heeft ontdekt.
 15. Een te late melding leidt alleen tot verlies of beperking van rechten voor zover opdrachtnemer of zijn verzekeraar daardoor redelijkerwijs is benadeeld.
 16. Opdrachtnemer mag een aanspraak melden bij zijn verzekeraar en de behandeling, het verweer en eventuele onderhandelingen aan de verzekeraar overlaten.
 17. Opdrachtgever verleent de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de behandeling van de aanspraak.
 18. Opdrachtgever doet zonder voorafgaand overleg met opdrachtnemer geen mededeling waarmee de aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt vastgesteld.
 19. Opdrachtgever treft zonder toestemming van opdrachtnemer geen regeling namens opdrachtnemer.
 20. De beperkingen en uitsluitingen uit dit artikel gelden ook voor bestuurders, medewerkers en door opdrachtnemer ingeschakelde derden.
 21. De beperkingen gelden niet wanneer de schade het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van opdrachtnemer.
 22. Iedere aanspraak vervalt wanneer opdrachtgever niet binnen twaalf maanden na de schriftelijke afwijzing van de aanspraak een gerechtelijke procedure is gestart.

Artikel 20. Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die ontstaan door:
 - a. informatie, materiaal of instructies van opdrachtgever;
 - b. onrechtmatige verstrekking van persoonsgegevens;
 - c. gebruik van resultaten buiten het afgesproken doel;
 - d. wijzigingen in resultaten door opdrachtgever of derden;
 - e. schending van intellectuele eigendomsrechten door materiaal van opdrachtgever; of
 - f. handelen of nalaten van opdrachtgever.
2. De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer.
3. De vrijwaring omvat ook de redelijke juridische kosten en andere kosten die opdrachtnemer door de aanspraak moet maken.
4. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer direct over een aanspraak van een derde.
5. Opdrachtgever verleent de medewerking die nodig is voor het voeren van verweer.

Artikel 21. Geheimhouding en openbaarmaking

1. Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim.
2. Informatie is vertrouwelijk wanneer:
 - a. dit uitdrukkelijk is aangegeven;
 - b. dit uit de aard van de informatie volgt; of
 - c. de andere partij redelijkerwijs moet begrijpen dat de informatie vertrouwelijk is.
3. Partijen gebruiken vertrouwelijke informatie alleen voor de uitvoering van de opdracht.
4. Partijen delen vertrouwelijke informatie alleen met medewerkers, adviseurs en ingeschakelde derden die deze informatie nodig hebben.
5. Deze personen moeten aan een passende geheimhoudingsplicht zijn gebonden.
6. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:
 - a. al openbaar was zonder schending van deze voorwaarden;

- b.** rechtmatig van een derde is ontvangen;
 - c.** zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van de vertrouwelijke informatie; of
 - d.** op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of een besluit van een bevoegde instantie moet worden verstrekt.
- 7.** Wanneer opdrachtgever een publieke organisatie is, kan informatie onder een wettelijke openbaarmakingsplicht vallen.
- 8.** Een wettelijk verplichte openbaarmaking is geen schending van dit artikel.
- 9.** Voor zover de wet dat toestaat, informeert opdrachtgever opdrachtnemer vooraf over een voorgenomen openbaarmaking van:
 - a.** bedrijfsvertrouwelijke informatie van opdrachtnemer;
 - b.** offertes en tarieven;
 - c.** methodieken en instrumenten;
 - d.** auteursrechtelijk beschermd materiaal; of
 - e.** persoonsgegevens van opdrachtnemer.
- 10.** Partijen bespreken welke informatie openbaar moet worden en welke informatie volgens de wet kan worden beschermd.
- 11.** Opdrachtnemer gebruikt de naam, het logo of de opdracht van opdrachtgever alleen als openbare referentie na toestemming van opdrachtgever.
- 12.** De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de opdracht bestaan.

Artikel 22. Informatiebeveiliging

- 1.** Partijen nemen passende technische en organisatorische maatregelen om vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens te beschermen.
- 2.** Opdrachtnemer houdt zich aan redelijke beveiligingsvoorschriften van opdrachtgever, voor zover:
 - a.** opdrachtgever deze vooraf beschikbaar heeft gesteld;
 - b.** deze passen bij de opdracht; en
 - c.** naleving redelijkerwijs mogelijk is.
- 3.** Extra werkzaamheden of kosten door bijzondere beveiligingseisen worden apart in rekening gebracht, tenzij deze al in de opdracht zijn opgenomen.
- 4.** Opdrachtgever geeft opdrachtnemer alleen toegang tot informatie en systemen die nodig zijn voor de opdracht.
- 5.** Opdrachtgever trekt toegang in wanneer deze niet meer nodig is.
- 6.** Iedere partij meldt een beveiligingsincident dat relevant is voor de andere partij zonder onredelijke vertraging.
- 7.** Partijen werken redelijkerwijs samen bij:
 - a.** onderzoek naar het incident;
 - b.** beperking van schade;
 - c.** herstelmaatregelen; en
 - d.** wettelijke meldplichten.
- 8.** Opdrachtnemer mag digitale hulpmiddelen gebruiken voor analyse, structurering, uitwerking en kwaliteitscontrole.
- 9.** Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de professionele beoordeling van zijn resultaten.
- 10.** Opdrachtnemer gebruikt kunstmatige intelligentie alleen wanneer dit past binnen:
 - a.** de afspraken van de opdracht;
 - b.** de beveiligingseisen;
 - c.** de privacywetgeving; en
 - d.** de vertrouwelijkheid.
- 11.** Opdrachtnemer voert geen vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van opdrachtgever in een AI-dienst in die niet vooraf door opdrachtgever is goedgekeurd of die onvoldoende waarborgen biedt voor vertrouwelijkheid, privacy en informatiebeveiliging.
- 12.** Het gebruik van AI is toegestaan binnen een beveiligde en door opdrachtgever goedgekeurde omgeving en binnen de daarvoor geldende afspraken.

13. Wanneer opdrachtgever het gebruik van bepaalde digitale hulpmiddelen wil uitsluiten, meldt opdrachtgever dit voor de start van de opdracht.
14. Na het einde van de opdracht geeft opdrachtnemer informatie van opdrachtgever terug of verwijdert deze wanneer opdrachtgever daarom vraagt.
15. Opdrachtnemer mag informatie bewaren:
 - a. voor zover dit wettelijk verplicht is;
 - b. voor de eigen administratie en bewijspositie;
 - c. in beveiligde back-ups die niet voor normaal gebruik beschikbaar zijn; of
 - d. wanneer partijen dit schriftelijk hebben afgesproken.
16. De verplichtingen over geheimhouding en beveiliging blijven gelden zolang opdrachtnemer de informatie bewaart.

Artikel 23. Persoonsgegevens

1. Partijen houden zich aan de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming.
2. Iedere partij is zelfstandig verantwoordelijk voor persoonsgegevens die zij voor eigen doelen verwerkt.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat persoonsgegevens die hij aan opdrachtnemer verstrekt rechtmatig mogen worden verwerkt en gedeeld.
4. De feitelijke werkzaamheden bepalen of opdrachtnemer optreedt als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker.
5. Wanneer opdrachtnemer uitsluitend in opdracht en volgens instructies van opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen voor de start van de verwerking een verwerkersovereenkomst.
6. Wanneer een verwerkersovereenkomst nodig is, gaat deze bij strijd voor op dit artikel.
7. Opdrachtgever verstrekt niet meer persoonsgegevens dan voor de opdracht nodig is.
8. Bijzondere persoonsgegevens en strafrechtelijke persoonsgegevens worden alleen verstrekt wanneer:
 - a. dit noodzakelijk is;
 - b. hiervoor een geldige wettelijke grondslag bestaat; en
 - c. passende beveiligingsafspraken zijn gemaakt.
9. Iedere partij is zelf verantwoordelijk voor verzoeken van betrokkenen die betrekking hebben op haar eigen verwerking.
10. Partijen verlenen elkaar redelijke medewerking bij:
 - a. privacyverzoeken;
 - b. onderzoeken door toezichthouders;
 - c. gegevensbeschermingseffectbeoordelingen; en
 - d. datalekken.
11. Extra werkzaamheden mogen in rekening worden gebracht, behalve wanneer deze nodig zijn door een tekortkoming van opdrachtnemer.

Artikel 24. Overmacht

1. Een partij hoeft een verplichting niet na te komen wanneer uitvoering redelijkerwijs onmogelijk is door een omstandigheid buiten haar invloed.
2. Onder overmacht vallen onder andere:
 - a. langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid van de uitvoerende professional;
 - b. epidemieën;
 - c. overheidsmaatregelen;
 - d. oorlog en terrorisme;
 - e. ernstige maatschappelijke onrust;
 - f. stakingen;
 - g. brand en overstroming;
 - h. storingen in energie, internet of telecommunicatie;
 - i. ernstige cyberincidenten;

- j. uitval van systemen of noodzakelijke leveranciers;
 - k. vervoersproblemen; en
 - l. andere niet-toerekenbare omstandigheden die uitvoering verhinderen.
3. De partij die met overmacht te maken krijgt, informeert de andere partij zo snel mogelijk.
 4. Tijdens de overmacht worden de betrokken verplichtingen opgeschort.
 5. Partijen proberen de gevolgen te beperken en zo mogelijk een aangepaste planning af te spreken.
 6. Opdrachtnemer mag werkzaamheden die al zijn uitgevoerd en kosten die al zijn gemaakt factureren.
 7. Duurt de overmacht langer dan zestig kalenderdagen, dan mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel van de opdracht schriftelijk beëindigen.
 8. Partijen hebben bij beëindiging wegens overmacht geen recht op schadevergoeding.

Artikel 25. Wijziging van de voorwaarden

1. Opdrachtnemer mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Nieuwe voorwaarden gelden direct voor nieuwe opdrachten.
3. Gewijzigde voorwaarden gelden alleen voor een lopende opdracht wanneer:
 - a. opdrachtgever hiermee instemt; of
 - b. de wijziging noodzakelijk is door nieuwe wetgeving of een bindende uitspraak.
4. Een wijziging van contactgegevens, bedrijfsgegevens of verwijzingen naar wetgeving geldt niet als een inhoudelijke wijziging.
5. De versie die bij het sluiten van de opdracht is verstrekt, blijft voor die opdracht beschikbaar.

Artikel 26. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst door overleg op te lossen.
3. Iedere partij mag voorstellen een onafhankelijke bemiddelaar of mediator in te schakelen.
4. Mediation is alleen verplicht wanneer beide partijen daarmee instemmen.
5. Wanneer overleg niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, tenzij een andere rechter volgens dwingend recht bevoegd is.
6. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden is bepalend.

Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn van Bureau Van der Walle B.V., opgericht op 7 juni 2024, statutair gevestigd te Noordwijk en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 94125880.

Deze voorwaarden zijn van toepassing wanneer zij in een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst van toepassing zijn verklaard.

Versie 1.0 - 7 juni 2024