

## Algemene Voorwaarden

### Definities

De Vertrouwenspersoon; gevestigd te Heerenveen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Leeuwarden onder nummer 63263289 welke steeds als opdrachtnemer haar diensten verleent.

Opdrachtgever: wederpartij van De Vertrouwenspersoon, die gebruik maakt van de diensten van De Vertrouwenspersoon.

Werkzaamheden & diensten: alle werkzaamheden waartoe aan De Vertrouwenspersoon opdracht is gegeven, in de ruimste zin des woord en daaronder in ieder geval inbegrepen de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.

Als kernactiviteiten van De Vertrouwenspersoon gelden daarbij: onderzoek en beleid, deelname in vertrouwens- of klachtencommissies of aanstelling als externe vertrouwenspersoon, trainer, onderzoeker, adviseur, bemiddelaar, coaching/begeleiding, arbitrage en publicaties met betrekking tot de onderwerpen:

- ongewenste omgangsvormen op het werk;
- integriteit

Overeenkomst: elke overeenkomst ten behoeve van de gebruikmaking en beschikbaarstelling van de diensten van De Vertrouwenspersoon.

### Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door De Vertrouwenspersoon verleende en te verlenen diensten (waaronder aanbiedingen) en op alle met De Vertrouwenspersoon gesloten overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Afwijking van deze Algemene Voorwaarden is slechts mogelijk, indien dat schriftelijk is overeengekomen. Indien een met De Vertrouwenspersoon gesloten overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien er is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor zij zijn aanvaard.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever of van derden is uitdrukkelijk uitgesloten tenzij schriftelijk met opdrachtgever anders is overeengekomen

2.4 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden,

blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen in overleg een vervangende bepaling vaststellen die de inhoud en strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.5 De Vertrouwenspersoon is gerechtigd om de Algemene Voorwaarden periodiek te wijzigen, en in dat geval zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing vanaf het moment dat De Vertrouwenspersoon een kopie van deze nieuwe Algemene Voorwaarden aan opdrachtgever heeft toegestuurd.

### Aanbod en overeenkomst

3.1 De aanbiedingen of prijsopgave van De Vertrouwenspersoon hebben een geldigheidsduur van maximaal drie maanden, tenzij in de aanbieding een afwijkende periode is vermeld.

3.2. De prijzen in aanbiedingen of offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

3.3 Een aanbieding of prijsopgave bindt De Vertrouwenspersoon niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het aangaan van een dienstverleningsovereenkomst.

3.4 Een overeenkomst tussen De Vertrouwenspersoon en opdrachtgever komt tot stand op één van de navolgende wijzen en tijdstippen.

a. hetzij, indien een opdrachtbevestiging is gestuurd, op het moment waarop De Vertrouwenspersoon de aan opdrachtgever toegestuurde en door deze voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging heeft terug ontvangen;

b. hetzij, indien geen opdrachtbevestiging wordt gestuurd, op het moment waarop een door De Vertrouwenspersoon gedaan aanbod door opdrachtgever uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk ongewijzigd is aanvaard;

c. hetzij, indien De Vertrouwenspersoon op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht een aanvang heeft gemaakt, op het moment van aanvang.

3.5 De Vertrouwenspersoon is niet verplicht opdrachten uit te voeren of werkzaamheden te verrichten, indien en zolang De Vertrouwenspersoon de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen niet ondertekend van opdrachtgever retour heeft ontvangen.

3.6 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering

daarvan noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht dienovereenkomstig aanpassen. Indien een vaste vergoeding is overeengekomen, zal De Vertrouwenspersoon daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding tot gevolg heeft.

De Vertrouwenspersoon zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

### **Informatieverstrekking door opdrachtgever**

4.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden welke De Vertrouwenspersoon redelijkerwijs nodig acht voor de invulling van haar dienstverlening te tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen aan De Vertrouwenspersoon.

4.2 Opdrachtgever dient verder, uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken aan De Vertrouwenspersoon, waarvan opdrachtgever weet, of redelijkerwijs behoort te weten, dat deze voor een correcte uitvoering van de opdracht van belang is of kan zijn.

4.3 De Vertrouwenspersoon heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan deze verplichtingen heeft voldaan.

4.4 Indien opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan de verplichting om De Vertrouwenspersoon informatie te verstrekken of indien die informatie niet juist is, komen de (financiële) gevolgen daarvan voor rekening en risico van opdrachtgever, ook in het geval dat De Vertrouwenspersoon in verband daarmee tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.

### **Duur, opzegging en verlenging van de overeenkomst**

5.1 Overeenkomsten worden gesloten voor bepaalde tijd, te weten de duur van de periode die in de overeenkomst is benoemd. Deze overeenkomst kan te allen tijde door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.2 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd door opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is de opdrachtgever een vergoeding aan De

Vertrouwenspersoon verschuldigd voor de tot het moment van opzegging door De Vertrouwenspersoon geleverde inspanning c.q. diensten.

5.3 De overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement bij De Vertrouwenspersoon wordt gesloten voor onbepaalde tijd, met een minimum van één jaar. Deze overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.4 Indien een overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement is aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimum van één jaar, wordt deze na het verstrijken van die tijd automatisch voor een periode van één jaar voortgezet, tenzij de overeenkomst tijdig is opgezegd.

5.5 Opzegging van overeenkomsten voor bepaalde en onbepaalde tijd kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden, bij De Vertrouwenspersoon te Heerenveen.

5.6 Niettegenstaande artikelen 5.1 en 5.3 kan De Vertrouwenspersoon de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat zij in verband daarmee jegens opdrachtgever gehouden is tot betaling van enige schadevergoeding, indien De Vertrouwenspersoon in haar discretie van mening is dat een ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst in het licht van een wetwijziging en/of een nieuwe wetgeving of enig ander door De Vertrouwenspersoon relevant geachte omstandigheid, redelijkerwijs niet mogelijk is.

5.7 Indien de overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement door opdrachtgever vroegtijdig wordt beëindigd, is opdrachtgever de overeengekomen vergoeding verschuldigd, onverminderd alle overige rechten van De Vertrouwenspersoon.

### **Uitvoering van de opdracht**

6.1 Ingeval van de aanstelling van een vertrouwenspersoon of onderzoeks- of klachtencommissie komen de opdrachtgever en De Vertrouwenspersoon voor aanvang van de opdracht en op basis van de door De Vertrouwenspersoon gehanteerde modellen de procedure overeen die van toepassing zal zijn.

6.2 De Vertrouwenspersoon bepaalt door welke persoon of personen uit haar organisatie of uit haar kring van externe deskundigen de opdracht wordt uitgevoerd met inachtneming van lid 1. De

Vertrouwenspersoon bepaalt voorts de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.

6.3 In geval van een cursus of training kan opdrachtgever een ander dan de aangemelde deelnemer laten deelnemen, mits vooraf meegedeeld aan De Vertrouwenspersoon.

6.4 De Vertrouwenspersoon heeft het recht om een deelnemer aan een cursus of training te weigeren indien De Vertrouwenspersoon van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen.

### Wijziging overeenkomst van dienstverlening

7.1 De inhoud van de overeenkomst van De Vertrouwenspersoon en/of de benaming daarvan kan door De Vertrouwenspersoon eenzijdig worden aangepast/gewijzigd in verband met gewijzigde of nieuwe wetgeving en/of door De Vertrouwenspersoon noodzakelijk geachte aanpassingen van de door De Vertrouwenspersoon verleende diensten. In geval van aanpassing/wijziging van de inhoud van de overeenkomst zal De Vertrouwenspersoon opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.

7.2 Indien de inhoud van de overeenkomst is gewijzigd op grond van het eerste lid van dit artikel bepaalde, is opdrachtgever in verband daarmee niet gerechtigd de overeenkomst op te zeggen of op andere wijze te beëindigen.

7.3 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan veranderen. Ofwel omdat dit noodzakelijk wordt geacht in het kader van de zorgvuldige uitvoering van de opdracht, ofwel omdat partijen tussentijds overeenkomen dat de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden gewijzigd en/of uitgebreid dient te worden.

7.4 Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal De Vertrouwenspersoon de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien deze aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

7.5 Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan De Vertrouwenspersoon de overeenkomst te allen tijde eenzijdig beëindigen, indien De Vertrouwenspersoon meent dat de

opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeengekomen opdrachtbevestiging.

7.6 Indien één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsuitvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, met behoud van rechten.

### Annulering van diensten ("afspraken")

8.1 Een voor een individuele cliënt overeengekomen te verrichten dienst ("afpraak") kan tot uiterlijk 48 uur (zijnde twee werkdagen) voor de overeengekomen dag van uitvoering bij De Vertrouwenspersoon schriftelijk of telefonisch kosteloos worden geannuleerd.

8.2 Overeengekomen te verrichten diensten (bijvoorbeeld workshops of trainingen) die meer dan vijf deelnemers betreffen, kunnen tot uiterlijk 15 werkdagen voor de overeengekomen dag van uitvoering van de eerste in dat kader verrichten dienst enkel en alleen door opdrachtgever bij De Vertrouwenspersoon schriftelijk worden geannuleerd. Indien er sprake is van de inzet van acteurs of externe accommodaties zullen separaat aanvullende voorwaarden worden opgesteld.

8.3 De Vertrouwenspersoon is gerechtigd, voor alle overeengekomen diensten die door opdrachtgever niet of niet tijdig zijn geannuleerd, de gehele op de desbetreffende diensten van toepassing zijnde vergoeding en de in verband met de geannuleerde diensten gemaakte kosten, in rekening te brengen.

8.4 Indien De Vertrouwenspersoon zelf genooddaakt is een overeengekomen dienst te annuleren dan wordt een nieuwe datum voor de uitvoering van de dienst overeengekomen. Uitsluitend in het geval De Vertrouwenspersoon de overeengekomen dienst annuleert op de overeengekomen dag van uitvoering zelf, kunnen de eventueel door opdrachtgever in redelijkheid reeds gemaakte kosten, indien schriftelijk gespecificeerd, in overleg met De Vertrouwenspersoon worden vergoed.

### Prijzen en prijswijzigingen

9.1 De door De Vertrouwenspersoon opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.

9.2 Reistijd, reis- en verblijfskosten en andere opdrachtgebonden kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht, tenzij anders is vermeld.

9.3 Indien er sprake is van buiten de invloedssfeer van De Vertrouwenspersoon liggende tariefverhogende factoren, die zijn ontstaan na het doen van een aanbod of na de totstandkoming van een overeenkomst, en/of indien de inhoud van de geldende overeenkomst is gewijzigd op grond van het in artikel 6 bepaalde, is De Vertrouwenspersoon gerechtigd de tarieven van haar diensten en/of de overeenkomst te verhogen en in dat geval is opdrachtgever verplicht het verhoogde tarief te voldoen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de overeenkomst in verband met die tariefverhoging op te zeggen, tenzij de tariefverhoging meer dan 5% bedraagt.

9.4 Niettegenstaande artikel 8.2 is De Vertrouwenspersoon in geval van een overeenkomst gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen op basis van tenminste de CBS indexen/of wettelijke maatregelen. Bij een overeenkomst voor bepaalde tijd kan deze aanpassing plaatsvinden met ingang van iedere verjaardag van de betreffende overeenkomst. In geval van een overeenkomst voor onbepaalde tijd kunnen deprijzen worden aangepast met ingang van ieder nieuwe kalenderjaar

## Betaling

10.1 Facturen van De Vertrouwenspersoon dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij betaling geldt als datum van betaling, de datum van creditering van de bankrekening van De Vertrouwenspersoon.

10.2 Ingeval opdrachtgever een voorschot verstrekt, geldt dat De Vertrouwenspersoon het door opdrachtgever te betalen bedrag jaarlijks aan het begin van een contractjaar (bij wijze van voorschotnota) aan opdrachtgever in rekening brengt. Een dergelijk voorschot is niet terugvorderbaar maar verrekenbaar met de door De Vertrouwenspersoon te verlenen diensten op basis van het met opdrachtgever daarvoor overeengekomen uurtarief en geeft, tot het voorschot daarmee geheel is verrekend, dan wel tot maximaal 24 maanden na betaling van het voorschot, aanspraak op het leveren van diensten van De Vertrouwenspersoon.

10.3 Indien en zolang opdrachtgever in gebreke is met nakoming van zijn betalingsverplichtingen, is De Vertrouwenspersoon niet verplicht de

opdrachten uit te voeren en is De Vertrouwenspersoon gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. De gevolgen daarvan komen geheel voor rekening en risico van opdrachtgever. Het is zijn verantwoordelijkheid om hierover de cliënten c.q. medewerkers te informeren.

10.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan om de betalingsverplichtingen jegens De Vertrouwenspersoon te verrekenen met zijn eventuele vorderingen op De Vertrouwenspersoon, dan wel de betalingsverplichting op te schorten.

10.5 Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling is opdrachtgever, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, aan De Vertrouwenspersoon de wettelijke rente verschuldigd.

10.6 Indien betaling van het verschuldigde bedrag niet, niet tijdig of niet volledig plaatsvindt en De Vertrouwenspersoon, in of buiten rechte, kosten maakt ter verkrijging van het nog verschuldigde, waaronder onder meer wordt verstaan de kosten voor het versturen van ingebrekestellingen en aanmaningen, is opdrachtgever daarvoor aan De Vertrouwenspersoon een vergoeding verschuldigd die minimaal € 45,- bedraagt.

10.7 Betaling van een factuur strekt in de eerste plaats in mindering op de buitengerechtigde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de opeisbare hoofdsommen die het langst openstaan en de lopende rente, ook als opdrachtgever bij zijn betaling vermeldt dat die betrekking heeft op een latere factuur.

10.8 Reclames tegen facturen dienen binnen veertien dagen na datum ontvangst schriftelijk bij De Vertrouwenspersoon te worden ingediend.

## Termijnen

11.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft een door De Vertrouwenspersoon in verband met de uitvoering van een verbintenis opgegeven termijn slechts een indicatieve strekking en zal deze nimmer te beschouwen zijn als een fatale termijn, ook niet indien het gaat om een uiterste termijn. Bij overschrijding van een termijn treedt verzuim pas in wanneer De Vertrouwenspersoon schriftelijk in gebreke wordt gesteld en waarbij De Vertrouwenspersoon een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.

11.2 Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de overeengekomen dienst kan veranderen.

### Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan de schuld van De Vertrouwenspersoon te wijten zijn, noch krachtens de wet, rechtshandelingen of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van De Vertrouwenspersoon komen.

12.2 Indien De Vertrouwenspersoon niet toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen (overmacht) is zij niet aansprakelijk. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden haar verplichtingen opgeschort. Indien de periode, waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te annuleren, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

12.3 Indien De Vertrouwenspersoon bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of indien De Vertrouwenspersoon als dan slecht gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is De Vertrouwenspersoon gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten diensten afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever verplicht de desbetreffende factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

### Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van De Vertrouwenspersoon voor door opdrachtgever geleden schade, die het gevolg is van één of verscheidene toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van haar verbintenis of uit een door haar begane onrechtmatige daad (ongeacht of deze schade samenhangt met één of verscheidene gebeurtenissen), zal:

(1) in geen geval bij een individuele opdracht het bedrag overschrijden dat van opdrachtgever is ontvangen;

(2) bij overeenkomsten het bedrag overschrijden gelijk aan een kwart (1/4e deel) van het bedrag dat door opdrachtgever is betaald voor de diensten welke zijn verricht in de twaalf maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade;

(3) niet hoger zijn dan het bedrag dat uit hoofde van de door De Vertrouwenspersoon afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald met inbegrip van het eigen risico dat De Vertrouwenspersoon in verband met die verzekering draagt.

13.2 Indien opdrachtgever zich, al dan niet op advies van De Vertrouwenspersoon voor verdere behandeling/advies tot een derde partij wendt, geldt tussen opdrachtgever en die derde partij volledige contractsvrijheid en is De Vertrouwenspersoon geen partij bij zodanige overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Vertrouwenspersoon is jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor tekortkomingen van de derde partij, ook niet indien De Vertrouwenspersoon met die derde partij een samenwerkingsrelatie heeft.

13.3 De Vertrouwenspersoon is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt doordat opdrachtgever haar niet tijdig de in artikel 4 bedoelde informatie heeft verschaft dan wel onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

13.4 Opdrachtgever vrijwaart De Vertrouwenspersoon voor alle aanspraken van derden (waaronder zijn werknemers) ter zake van een door De Vertrouwenspersoon uitgevoerde overeenkomst, tenzij rechtens komt vast te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van De Vertrouwenspersoon en opdrachtgever bovendien aantoonbaar dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.

13.5 Alle rechtsvorderingen jegens De Vertrouwenspersoon uit hoofde van wanprestatie of onrechtmatige daad verjaren twaalf maanden na de dag waarop de schade is ontstaan of redelijkerwijs ontdekt kon of had moeten worden, doch uiterlijk twee jaar na de dag waarop De Vertrouwenspersoon tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis of de fout is gemaakt waarop de vordering is gebaseerd.

### Geheimhouding, Exclusiviteit en Vertrouwelijkheid

14.1 De Vertrouwenspersoon en opdrachtgever zijn over en weer verplicht tot vertrouwelijke behandeling van alle informatie die zij in het kader van het sluiten van de overeenkomst hebben verkregen.

14.2 De Vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die haar door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking

daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregels De Vertrouwenspersoon een informatieplicht opleggen.

14.3 De Vertrouwenspersoon is gerechtigd de op basis van de uitgevoerde opdracht verkregen uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische doeleinden.

14.4 Met betrekking tot medische gegevens geldt het bepaalde in art.88 van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en in art. 7:457 van het Burgerlijk Wetboek.

### Werknemers

15.1 Personele invulling van een opdracht kan door De Vertrouwenspersoon worden gewijzigd. De Vertrouwenspersoon waarborgt daarbij de met opdrachtgever overeengekomen kwaliteit.

15.2 Opdrachtgever verbindt zich, ten behoeve van op locatie van opdrachtgever werkzame medewerker van De Vertrouwenspersoon, een ingerichte, afgezonderde en afsluitbare werkplek beschikbaar te stellen, tenzij hier in de overeenkomst andere afspraken over worden gemaakt.

15.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan om de personen die zijn ingeschakeld door en/of werknemers van De Vertrouwenspersoon bij de uitvoering van een overeenkomst en tot twee jaar na de beëindiging daarvan, bij hem te werk te stellen / te laten stellen uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of anderszins (bijv. door middel van een opdrachtovereenkomst of detachering), tenzij door De Vertrouwenspersoon opdrachtgever daarvoor van te voeren schriftelijk toestemming heeft verleend.

15.4 Opdrachtgever verbeurt aan De Vertrouwenspersoon een boete van ad € 5.000,-- per (voormalig) door De Vertrouwenspersoon ingeschakeld persoon en/of werknemer van De Vertrouwenspersoon voor die voorvallen dat door opdrachtgever gehandeld wordt in strijd met het in het vorige lid bepaalde.

15.5 De Vertrouwenspersoon behoudt onverminderd het in artikel 15.4 bepaalde het recht op vergoeding van de door haar ter zake daadwerkelijk geleden schade.

### Intellectuele eigendomsrechten

16.1 Het intellectuele eigendomsrecht van De Vertrouwenspersoon producten, diensten en van door De Vertrouwenspersoon verstrekte

informatie, tot stand gebrachte adviezen, overeenkomsten, modellen, rapporten en andere documenten zijn en blijven bij De

Vertrouwenspersoon en gaan nimmer over op de opdrachtgever. De Vertrouwenspersoon geeft opdrachtgever toestemming deze te gebruiken in het kader van haar normale bedrijfsvoering.

16.2 Openbaarmaking kan alleen geschieden nadat De Vertrouwenspersoon daartoe toestemming heeft verleend en met een juiste bronvermelding van de te publiceren gegevens.

16.3 Opdrachtgever geeft De Vertrouwenspersoon toestemming om de getotaliseerde data te benutten voor publicitaire doeleinden. Dergelijke gegevens zullen nooit te herleiden zijn tot een specifieke opdrachtgever of een specifieke cliënt.

### Geschillen

17.1 Klachten van opdrachtgevers (en cliënten) over geleverde diensten van De Vertrouwenspersoon worden behandeld conform de vigerende klachtenregeling van De Vertrouwenspersoon. Deze klachtenregeling is via de website van De Vertrouwenspersoon [www.devertrouwenspersoon.nl](http://www.devertrouwenspersoon.nl) te downloaden..

17.2 Indien partijen van mening verschillen over de interpretatie of uitvoering van deze Algemene Voorwaarden of naar aanleiding van de door opdrachtgever en De Vertrouwenspersoon gesloten overeenkomst zullen zij trachten door middel van onderling overleg tot een regeling te komen. Wanneer het onmogelijk blijkt in onderling overleg tot een oplossing te komen dan komen De Vertrouwenspersoon en opdrachtgever overeen het geschil door middel van mediation op te lossen.

17.3 Indien onmogelijk is gebleken een geschil als genoemd in artikel 17.1 op te lossen met behulp van mediation, kan het geschil worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.

---

## De Vertrouwenspersoon

Willibrordus Business Center  
Kantoor 1.04  
Kennemerstraatweg 464  
1851 NG Heiloo  
**T** 088 - 1119900  
**E** [info@devertrouwenspersoon.nl](mailto:info@devertrouwenspersoon.nl)

## September 2015

---

KvK: 63263289  
IBAN: NL51ABNA0497656396  
BTW: NL855159741.B01  
**W** [www.devertrouwenspersoon.nl](http://www.devertrouwenspersoon.nl)