

## Algemene voorwaarden viaVerplancke

### 1. Onze algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten van viaVerplancke en geven duidelijkheid over wat opdrachtgevers van ons mogen verwachten. Wij werken in een vakgebied waarin vertrouwen, veiligheid en professionaliteit belangrijk zijn. Daarom hechten wij veel waarde aan heldere communicatie, transparante afspraken en een zorgvuldige uitvoering van onze werkzaamheden.

We leveren onze diensten met aandacht voor maatwerk. Als zich een situatie voordoet die niet precies in deze voorwaarden past, zoeken we samen met de opdrachtgever naar een redelijke oplossing, voor zover dit verenigbaar is met onze wettelijke en contractuele rechten.

### 2. Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van viaVerplancke die het kader vormen waarbinnen wij onze diensten aanbieden en samenwerken met opdrachtgevers.

**Abonnement:** een jaarabonnement op diensten van viaVerplancke, zoals onder andere de vertrouwenspersoon of de begeleider beschuldigde.

**viaVerplancke:** viaVerplancke, ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 82601461, bereikbaar via [info@viaVerplancke.nl](mailto:info@viaVerplancke.nl).

**Coaching:** persoonlijke coachgesprekken en/of coachtrajecten.

**Deelnemer:** degene die deelneemt aan een opleiding, training of coachtraject van viaVerplancke.

**Dienst:** elke door viaVerplancke aangeboden activiteit of voorziening. Hieronder vallen onder andere: opvang en begeleiding door vertrouwenspersonen, voorzitter of deelname aan klachtencommissies, trainingen, workshops, coaching, adviesverlening, mediation, begeleiding van beschuldigten, het leveren van trainers en vergelijkbare werkzaamheden, zoals nader omschreven in de overeenkomst.

**Incompany traject:** een maatwerkopleiding, -training of -workshop die viaVerplancke exclusief organiseert voor één of meer opdrachtgevers.

**Opdrachtgever:** de partij die een overeenkomst met viaVerplancke sluit of wil sluiten.

**Training:** een opleiding, workshop of training waaraan wordt deelgenomen via open inschrijving of via een incompany traject.

**Offerte/voorstel:** ieder schriftelijk of digitaal aanbod van viaVerplancke tot het sluiten van een overeenkomst, al dan niet op verzoek van een opdrachtgever.

**Opdrachtbevestiging:** de schriftelijke of digitale bevestiging van de overeenkomst tussen opdrachtgever en viaVerplancke.

**Overeenkomst:** iedere afspraak tussen opdrachtgever en viaVerplancke over het leveren van één of meer diensten of producten. Dit kan mondeling, digitaal, schriftelijk of per e-mail worden bevestigd. Hieronder valt ook de overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 6:230g sub e BW, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van middelen voor communicatie op afstand.

**Partijen:** opdrachtgever en viaVerplancke samen.

**Schriftelijk:** per brief of per e-mail.

**Vertrouwenspersoon:** een door viaVerplancke aangestelde register vertrouwenspersoon.

**Werkzaamheden:** alle werkzaamheden en diensten die viaVerplancke uitvoert op basis van een overeenkomst, in de ruimste zin van het woord.

### 3. Toepasselijkheid

3a Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en overeenkomst tussen opdrachtgever en viaVerplancke.

3b Van deze algemene voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken. een afwijking geldt alleen als partijen die uitdrukkelijk zijn overeengekomen.



- 3c Als viaVerplancke de algemene voorwaarden wijzigt, gelden de gewijzigde voorwaarden ook voor bestaande offertes en overeenkomsten, tenzij opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen na toezending van de gewijzigde voorwaarden schriftelijk bezwaar maakt.
- 3d Als een bepaling in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst ongeldig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen zullen dan samen een nieuwe bepaling afspreken die zo goed mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de vervallen bepaling.

#### 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4a Offertes van viaVerplancke zijn vrijblijvend en gelden 30 kalenderdagen, tenzij in de offerte een andere termijn staat. Na het verstrijken van de termijn kan de opdrachtgever geen rechten meer ontlenen aan de offerte.
- 4b viaVerplancke is niet gebonden aan een offerte wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een kennelijke fout of vergissing.
- 4c Een offerte geldt uitsluitend voor de in de offerte genoemde opdracht en niet automatisch voor toekomstige werkzaamheden.
- 4d De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of digitale instemming van viaVerplancke met een opdracht of inschrijving, of door inschrijving van de opdrachtgever gevolgd door een aanvaarding daarvan door viaVerplancke.
- 4e De overeenkomst komt uitsluitend tot stand tussen de opdrachtgever en viaVerplancke. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4f Afwijkingen, aanvullingen of wijzigingen van de overeenkomst na totstandkoming binden viaVerplancke alleen wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd.

#### 5. Uitvoering van de overeenkomst

- 5a Overeenkomsten met viaVerplancke leiden tot een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. viaVerplancke voert de werkzaamheden uit met de zorg van een goed opdrachtnemer zoals bedoeld in artikel 7:401 BW.
- 5b Genoemde termijnen of afgesproken data zijn streefdata, geen fatale termijnen. het overschrijden van een termijn leidt niet automatisch tot verzuim.
- 5c viaVerplancke mag (delen van) de werkzaamheden laten uitvoeren door derden. viaVerplancke zal deze derden zorgvuldig selecteren.
- 5d Bij de aanstelling van een vertrouwenspersoon spreken opdrachtgever en viaVerplancke vooraf de procedure af die van toepassing is.
- 5e viaVerplancke bepaalt welke persoon of personen uit haar organisatie of uit haar kring van externe deskundigen de opdracht uitvoeren.

#### 6. Tarieven en prijzen

- 6a Alle tarieven en prijzen van viaVerplancke zijn in euro's en exclusief btw, tenzij anders is vermeld. Kosten voor arrangement, locatie, reis en verblijf zijn niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken. De meest actuele prijzen staan op [www.viaVerplancke.nl](http://www.viaVerplancke.nl).
- 6b viaVerplancke mag tussentijdse kostenstijgingen doorberekenen aan opdrachtgever. Het gaat bijvoorbeeld om hogere inkooprijzen, lonen, belastingen of andere kosten die zijn ontstaan na het sluiten van de overeenkomst.
- 6c viaVerplancke mag het honorarium verhogen als tijdens de uitvoering blijkt dat de oorspronkelijk ingeschatte hoeveelheid werk aanzienlijk afwijkt en dit niet aan viaVerplancke is toe te rekenen. In dat geval informeert viaVerplancke opdrachtgever vooraf schriftelijk over de voorgenomen verhoging, de omvang daarvan en de datum waarop deze ingaat.

#### 7. Facturering en betaling

- 7a viaVerplancke factureert na het tot stand komen van de overeenkomst, tenzij anders is afgesproken.
- 7b Als opdrachtgever een particulier is, factureert viaVerplancke tegelijk met de bevestiging van de inschrijving. Deelname aan een training of coaching traject is pas definitief na ontvangst van de betaling.



- 7c Opdrachtgever betaalt de facturen zonder verrekening, korting of opschorting binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum. Opschorting is alleen uitgesloten als de opdrachtgever een rechtspersoon is als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 BW.
- 7d Als partijen een aanvullende betalingsregeling afspreken, wordt deze schriftelijk vastgelegd. Beide partijen zijn daaraan gebonden.
- 7e Als opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is dan de wettelijke (handels)rente en incassokosten verschuldigd. De incassokosten bedragen 15% van de prijs van de overeenkomst, met een minimum volgens de wettelijke regels.
- 7f Bij faillissement, liquidatie, surseance van betaling of toepassing van de WSNP zijn alle vorderingen van viaVerplancke op opdrachtgever direct opeisbaar.
- 7g Als er een concreet en onderbouwd zicht is op een dreigend faillissement, liquidatie, surseance of WSNP, mogen de vorderingen van viaVerplancke naar rato van de verrichte werkzaamheden direct opeisbaar zijn.
- 7h Betalingen van opdrachtgever strekken eerst in mindering op verschuldigde rente en kosten en daarna op de oudste openstaande facturen, ook als opdrachtgever een andere aanwijzing geeft.
- 7i Als opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, mag viaVerplancke haar dienstverlening opschorten of beëindigen. Dit geldt voor alle diensten. Opschorting of staking kan betekenen dat geplande sessies, bijeenkomsten of begeleiding niet doorgaan en/of dat geen toegang wordt verleend tot (online) materialen en platforms.

## 8. Verplaatsing of annulering door viaVerplancke

- 8a viaVerplancke kan een training of coachgesprek verplaatsen naar een andere datum, tijd of locatie. Opdrachtgever mag in dat geval kosteloos annuleren. Reeds betaalde bedragen worden dan volledig terugbetaald.
- 8b viaVerplancke kan een training of coachgesprek annuleren. Opdrachtgever ontvangt in dat geval de reeds betaalde prijs terug. Hiermee vervalt iedere verdere verplichting, tenzij anders overeengekomen.

## 9. Annulering door opdrachtgever

- 9a Annuleren door opdrachtgever kan uitsluitend schriftelijk en vóór aanvang van de betreffende dienst.
- 9b Bij annulering van diensten die op afstand tot stand zijn gekomen (zoals inschrijving via website of telefoon) heeft opdrachtgever een wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. De bedenktijd gaat in op de dag van inschrijving.
- 9c Annuleren trainingen (open inschrijving)
- Bij annulering meer dan 30 dagen vóór de eerste trainingsdag wordt 10% van de totale kosten in rekening gebracht.
  - Bij annulering binnen 30 dagen vóór de eerste trainingsdag wordt 50% van de totale kosten in rekening gebracht, ook wanneer de aanmelding binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
  - Bij annulering binnen één week vóór de eerste trainingsdag wordt 75% van de totale kosten in rekening gebracht.
  - Vervanging van een deelnemer is alleen mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van viaVerplancke. Zonder toestemming blijft de oorspronkelijke deelnemer ingeschreven en is de volledige prijs verschuldigd.
  - Wanneer een deelnemer of vervanger zonder annulering niet verschijnt, wordt dit beschouwd als annulering binnen één week voor aanvang. In dat geval is 75% van de totale kosten verschuldigd.
  - Niet deelnemen op de geplande datum geldt als annulering, ook wanneer de deelnemer op een later moment alsnog deelneemt

9d Annuleren coaching

- Bij annulering binnen 24 uur vóór het gesprek, of wanneer de deelnemer zonder annulering niet verschijnt, is 100% van de prijs verschuldigd.

9e Annuleren incompany trainingen

- Bij annulering tot één maand voor aanvang worden de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht, met een minimum aan administratie- of annuleringskosten. viaVerplancke specificeert deze kosten.
- Bij annulering binnen één maand voor aanvang worden het reeds gefactureerde deel en de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht.

9f Annuleren abonnementen

- Bij annulering tot één maand voor aanvang worden geen kosten in rekening gebracht.
- Bij annulering binnen één maand voor aanvang worden de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht, met een minimum aan administratie- of annuleringskosten.

## 10. (Tussentijdse) beëindiging door opdrachtgever

- 10a Wanneer opdrachtgever een aangegane overeenkomst, zoals een opleiding, coachtraject of abonnement na aanvang tussentijds beëindigt, bestaat geen recht op terugbetaling van reeds betaalde of nog verschuldigde bedragen.
- 10b Bij tussentijdse beëindiging zijn alle openstaande vorderingen van viaVerplancke direct opeisbaar.
- 10c Een abonnement wordt aangegaan voor één jaar. Bij tussentijdse beëindiging na aanvang bestaat geen recht op terugbetaling en worden alle openstaande vorderingen direct opeisbaar.
- 10d Opdrachtgever kan een abonnement schriftelijk opzeggen tot uiterlijk één maand voor het einde van de looptijd. Zonder tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch met één jaar verlengd.
- 10e Na beëindiging van de overeenkomst voor werkzaamheden als externe vertrouwenspersoon mag viaVerplancke lopende begeleidingen afronden of, met toestemming van de betreffende melder, overdragen aan een andere vertrouwenspersoon. Deze werkzaamheden worden in rekening gebracht volgens het dan geldende uurtarief.

## 11. Aansprakelijkheid

- 11a ViaVerplancke heeft een passende aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De aansprakelijkheid van viaVerplancke is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico van viaVerplancke.
- 11b Als de aansprakelijkheid van viaVerplancke komt vast te staan, is zij alleen aansprakelijk voor directe schade, met inachtneming van de beperkingen in dit artikel. Onder directe schade vallen in elk geval:
- 11c Redelijke kosten om de schade en oorzaak vast te stellen, voor zover dit ziet op schade in de zin van deze voorwaarden;
- 11d Redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten voldoen, tenzij dit niet aan viaVerplancke kan worden toegerekend;
- 11e Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
- 11f ViaVerplancke is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, boetes, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verminderde goodwill of immateriële schade.
- 11g Als de schade mede is veroorzaakt doordat viaVerplancke is uitgegaan van onjuiste of onvolledige informatie van of namens opdrachtgever, is viaVerplancke daarvoor niet aansprakelijk.
- 11h De aansprakelijkheid van viaVerplancke voor directe schade is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekeraar van viaVerplancke wordt uitgekeerd.
- 11i Als opdrachtgever zelf niet deelneemt aan een opleiding, staat opdrachtgever ervoor in dat de deelnemers deze aansprakelijkheidsbeperkingen accepteren.
- 11j De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet bij schade door opzet of bewuste roekeloosheid van viaVerplancke of haar leidinggevenden.



- 11k ViaVerplancke is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door hulppersonen als bedoeld in artikel 6:76 BW.
- 11l Een recht op schadevergoeding ontstaat pas als opdrachtgever de schade zo snel mogelijk schriftelijk meldt bij viaVerplancke. Ieder vorderingsrecht vervalt 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

## 12. Advisering

- 12a De adviezen die viaVerplancke geeft over beleid, maatregelen of andere onderwerpen binnen sociale veiligheid en integriteit zijn bedoeld als professionele ondersteuning. Dit geldt voor alle adviezen van vertrouwenspersonen en voor alle gevraagde en ongevraagde adviezen van adviseurs van viaVerplancke.
- 12b Deze adviezen zijn niet bindend. De organisatie blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de keuze om een advies wel of niet op te volgen, voor de uitvoering van maatregelen en voor alle gevolgen daarvan.
- 12c viaVerplancke kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of gevolgen die samenhangen met besluiten die de organisatie op basis van haar adviezen neemt of juist niet neemt.
- 12d De verantwoordelijkheid van viaVerplancke beperkt zich tot het zorgvuldig en deskundig geven van advies op basis van de informatie die op dat moment beschikbaar is.

## 13. Intellectuele eigendomsrechten

- 13a Alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op door viaVerplancke geleverde producten en diensten, waaronder auteursrechten, merkrechten, modelrechten en handelsnaamrechten, berusten bij viaVerplancke of haar licentiegevers. Opdrachtgever krijgt alleen een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 13b Opdrachtgever mag materialen en andere dragers van deze rechten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Opdrachtgever mag deze niet verveelvoudigen, verspreiden, openbaar maken of aanduidingen van rechten verwijderen of wijzigen.
- 13c ViaVerplancke mag de kennis en ervaring die zij opdoet tijdens de uitvoering van werkzaamheden gebruiken voor andere doeleinden, zolang daarbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever aan derden wordt verstrekt.
- 13d Opdrachtgever vrijwaart viaVerplancke voor aanspraken van derden over vermeende inbreuken op intellectuele eigendomsrechten die samenhangen met door opdrachtgever aangeleverde informatie of materialen.

## 14. Vertrouwelijkheid

- 14a viaVerplancke, haar medewerkers en de door haar ingeschakelde derden behandelen alle informatie van opdrachtgever vertrouwelijk.
- 14b Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit is aangegeven of als dit redelijkerwijs uit de aard van de informatie volgt.
- 14c viaVerplancke mag de naam en het logo van opdrachtgever gebruiken als zakelijke referentie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 14d Gesprekken en andere contacten tussen een vertrouwenspersoon of begeleider van viaVerplancke en een melder of beschuldigde van Opdrachtgever zijn strikt vertrouwelijk. Hierover wordt niets aan derden gemeld, ook niet aan opdrachtgever, tenzij de melder hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft of een wettelijke verplichting dit vereist.
- 14e De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer tegen viaVerplancke een klacht-, tucht- of gerechtelijke procedure wordt gestart, voor zover informatieverstrekking noodzakelijk is voor haar verdediging.
- 14f ViaVerplancke kan periodiek geanonimiseerde of geaggregeerde rapportages verstrekken over trends, aantallen of algemene bevindingen. Deze rapportages bevatten nooit informatie die herleidbaar is tot individuele melders, betrokkenen of situaties.

## 15. Persoonsgegevens

- 15a ViaVerplancke verwerkt persoonsgegevens in lijn met haar privacyverklaring en de toepasselijke privacywetgeving.
- 15b Opdrachtgever garandeert dat betrokkenen van wie persoonsgegevens worden aangeleverd, zijn geïnformeerd over deze verwerking door viaVerplancke, en dat hiervoor een geldige grondslag bestaat.
- 15c ViaVerplancke bewaart persoonsgegevens alleen zolang dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, voor naleving van wettelijke verplichtingen of voor de beroepsnormen die gelden voor vertrouwenspersonen, coaches en begeleiders.
- 15d Administratieve gegevens, facturen, offertes en contracten worden bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor financiële administratie gelden.
- 15e Na afloop van de bewaartermijnen worden persoonsgegevens veilig en onomkeerbaar verwijderd.

## 16. Medewerkers van viaVerplancke

- 16a Als opdrachtgever tijdens of binnen 12 maanden na afloop van een overeenkomst een medewerker in dienst wil nemen die viaVerplancke heeft ingezet voor die overeenkomst, dan betaalt opdrachtgever aan viaVerplancke een vergoeding van 30% van het bruto jaarsalaris van die medewerker.

## 17. Toepasselijk recht en geschillen

- 17a Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en viaVerplancke is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17b Geschillen proberen partijen eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dit niet, dan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar viaVerplancke is gevestigd.

## 18. Exclusiviteit

- 18a Voor de duur van de overeenkomst geeft opdrachtgever aan viaVerplancke het exclusieve recht om de overeengekomen opdracht uit te voeren, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

## 19. Wijziging en meerwerk

- 19a Als viaVerplancke op verzoek van opdrachtgever, of op eigen initiatief met voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever, extra werkzaamheden verricht die buiten de oorspronkelijke overeenkomst vallen, worden deze werkzaamheden als meerwerk in rekening gebracht tegen de gebruikelijke tarieven van viaVerplancke.
- 19b ViaVerplancke is niet verplicht om meerwerk te aanvaarden en kan verlangen dat partijen hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst sluiten.
- 19c Opdrachtgever accepteert dat door meerwerk de eerder afgesproken doelen, planning en verwachtingen kunnen wijzigen.
- 19d Als een vaste prijs is afgesproken, informeert viaVerplancke opdrachtgever vooraf schriftelijk over de financiële gevolgen van het meerwerk.

## 20. Overmacht

- 20a Een tekortkoming van viaVerplancke kan niet aan haar worden toegerekend als sprake is van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW. Daaronder vallen omstandigheden die buiten de macht van viaVerplancke liggen en waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend is. Voorbeelden zijn: storingen bij leveranciers of derden, stroomstoringen, computervirussen, ziekte, stakingen en werkonderbrekingen.
- 20b Bij overmacht worden de verplichtingen van viaVerplancke opgeschort zolang de overmacht voortduurt.



- 20c Als de overmachtssituatie 30 kalenderdagen of langer duurt, mogen beide partijen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden. ViaVerplancke is dan niet verplicht tot schadevergoeding. Dit geldt ook als viaVerplancke als gevolg van de overmacht enige besparing of voordeel heeft.

## 21. Overdracht

- 21a Rechten en verplichtingen uit de overeenkomst kunnen niet door één van de partijen worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 21b Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 bw.

## 22. Survival

- 22a Bepalingen uit deze algemene voorwaarden die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging van de overeenkomst te blijven gelden, blijven van kracht. Hieronder vallen in ieder geval de artikelen over vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom, persoonsgegevens, aansprakelijkheid, toepasselijk recht en deze survivalbepaling.

