

# Algemene voorwaarden voor verlening van diensten

door “Anke Bisschops Supervisie, Coaching & Training”, Pastoor van Soevershemstraat 18, 65252 SW Nijmegen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09189921, hierna te noemen: Anke Bisschops SCT.

## Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Anke Bisschops SCT: de gebruiker die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van Diensten op het gebied van supervisie, training, of andere vormen van onderwijs.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Anke Bisschops SCT opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten.

Overeenkomst: de op schrift vastgelegde overeenkomst tot verlening van diensten.

Supervisant/cursist/deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van supervisie, workshop, studiedagen of aanverwante activiteiten waarvoor hij niet zelf de opdrachtgever is.

LVSB: Landelijke Vereniging voor Supervisie en Andere Begeleidingsvormen.

Partijen: Opdrachtgever, supervisant/cursist en Anke Bisschops SCT gezamenlijk

Diensten: De door Anke Bisschops SCT ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden gelegen op de volgende gebieden:

- a. Het verzorgen van bij- en nascholing aan werkers in het religieuze en pastorale veld.
- b. Het geven van supervisie aan professionals, zowel individueel als in groepsverband.

## Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Anke Bisschops SCT in het kader van haar beroep Diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voorzover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Anke Bisschops SCT zijn overeengekomen.
3. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Anke Bisschops SCT uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
4. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Anke Bisschops SCT treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

## Artikel 3: Toepasselijke reglementen

Anke Bisschops SCT voert de Diensten uit in overeenstemming met de Gedragscode van de LVSB dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels.

## Artikel 4: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle door Anke Bisschops SCT gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Anke Bisschops SCT is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Anke Bisschops SCT schriftelijk is bevestigd.
2. De prijzen in de offertes zijn vrijgesteld van BTW op grond van CRKBO registratie.
3. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. Opdrachtgever en Anke Bisschops SCT hebben ook een Overeenkomst gesloten indien Anke Bisschops SCT een tussen Opdrachtgever en Anke Bisschops SCT gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of voor aanvang van de werkzaamheden heeft ontkend.

#### **Artikel 5: Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Iedere Overeenkomst leidt voor Anke Bisschops SCT tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij Anke Bisschops SCT gehouden is haar inspanningsverplichting na te komen naar de normen van zorgvuldigheid en vakmanschap volgens de maatstaven en richtlijnen van de LVSB zoals die gelden ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Anke Bisschops SCT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Anke Bisschops SCT worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Anke Bisschops SCT zijn verstrekt, heeft Anke Bisschops SCT het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Anke Bisschops SCT een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Anke Bisschops SCT op en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst. Opdrachtgever kan, bij overschrijding van een dergelijke termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen, waarbinnen Anke Bisschops SCT de overeenkomst, behoudens overmacht, wel uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van die nieuwe, redelijke, termijn levert een grond op voor ontbinding van de overeenkomst door Opdrachtgever.

#### **Artikel 6: Geheimhouding**

1. Anke Bisschops SCT is behoudens verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Anke Bisschops SCT en supervisant/cursist/deelnemer plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Anke Bisschops SCT zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de supervisant/cursist/deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of een schriftelijk verslag van te voren heeft ingezien en goedgekeurd.

## **Artikel 7: Intellectueel eigendom**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 van deze algemene voorwaarden behoudt Anke Bisschops SCT zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke Anke Bisschops SCT gebruikt of gebruikt heeft in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Alle door Anke Bisschops SCT verstrekte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal, computerprogramma's en andere geestesproducten, al dan niet met inschakeling van derden, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever in het kader van de opdracht en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Anke Bisschops SCT worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, geëxploiteerd of ter kennis van derden gebracht.
3. Anke Bisschops SCT is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers.

## **Artikel 8: Honorarium en kosten**

1. Het honorarium van Anke Bisschops SCT kan tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per overeenkomst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Anke Bisschops SCT gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief eventuele heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (BTW) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt.
3. Anke Bisschops SCT kan de Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die hij verschuldigd zal worden of onkosten die voor hem moeten worden gemaakt. Anke Bisschops SCT heeft, telkens wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Anke Bisschops SCT heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. Anke Bisschops SCT behoudt zich het recht voor in overleg met de Opdrachtgever de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

## **Artikel 9: Betaling**

1. Facturering door Anke Bisschops SCT zal plaatsvinden aan het einde van elke kalendermaand waarin uitvoering van de overeenkomst plaatsvond of kosten zijn gemaakt. Betaling dient te geschieden uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum, op een door Anke Bisschops SCT aan te geven wijze. Betalingen dienen zonder enige korting of verrekening te geschieden.
2. Indien Opdrachtgever de juistheid van een onderdeel van een factuur betwist, dient hij Anke Bisschops SCT hiervan onmiddellijk in kennis te stellen. Voorts is hij niettemin gehouden tot betaling van het niet betwiste gedeelte. Indien en voor zover het betwiste gedeelte alsnog verschuldigd blijkt, geldt daarvoor de oorspronkelijke factuurdatum.
3. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden aan Anke Bisschops SCT over het opeisbare bedrag een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.

4. Ingeval van gezamenlijk opdrachtgeverschap zijn Opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
5. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 10: Incassokosten**

1. Ingeval Anke Bisschops SCT om haar moverende redenen besluit om een vordering wegens niet-betaling van een of meerdere facturen langs gerechtelijke weg te incasseren is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden.
2. Onder deze kosten zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.
3. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van Euro 250,--.

#### **Artikel 11: Aansprakelijkheid**

1. Anke Bisschops SCT is tegenover Opdrachtgever en/of supervisant/cursist slechts aansprakelijk voor schade tengevolge van ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst voor zover deze vermeden hadden kunnen worden, indien de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop in de gegeven opdrachtsituatie gerekend mocht worden, in acht waren genomen. De maximale aansprakelijkheid van Anke Bisschops SCT is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht.
2. Indien door of in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Anke Bisschops SCT aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen, waarop de door Opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering (AVB) aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico dat Anke Bisschops SCT in verband met die verzekering draagt.
3. Anke Bisschops SCT is nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade van Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en bedrijfsstagnatie.
4. Anke Bisschops SCT is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Anke Bisschops SCT is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor hem kenbaar behoorde te zijn.
5. De aansprakelijkheid van Anke Bisschops SCT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Anke Bisschops SCT onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Anke Bisschops SCT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Anke Bisschops SCT in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Anke Bisschops SCT meldt.

## **Artikel 12: Persoonsgegevens**

Door het aangaan van een Overeenkomst met Anke Bisschops SCT wordt aan Anke Bisschops SCT toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de Overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Anke Bisschops SCT uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

## **Artikel 13: Annulering, opzegging, verzuim**

1. Indien de Overeenkomst of Diensten die daarvan onderdeel uitmaken buiten toedoen van Anke Bisschops SCT niet worden afgenomen op de afgesproken tijdstippen gelden de navolgende annuleringsvoorwaarden:

- Cursusdagen, lezingen, workshops en aanverwante werkzaamheden:
  - annuleren van gereserveerde uren binnen een termijn van 30 werkdagen voor de aanvang van de betreffende activiteit(en): 100% van de kosten van de geannuleerde uren;
- Supervisietrajecten:
  - Indien opdrachtgever of de voor de begeleiding aangemelde supervisant/cursist een geplande afspraak voor individuele begeleiding tenminste 24 uur voor aanvang annuleert, dan mag de geannuleerde bijeenkomst op een later tijdstip ingehaald worden; aan de annulering zijn dan geen kosten verbonden.
  - Bij annulering minder dan 24 uur voor aanvang, blijft het overeengekomen bedrag verschuldigd. Wordt de geannuleerde bijeenkomst ingehaald, dan zal deze extra in rekening gebracht worden tegen de dan geldende tarieven.
  - Opdrachtgever zal geen recht hebben op vermindering van het overeengekomen bedrag indien de aangemelde supervisant/cursist of supervisanten/cursisten de geplande afspraak verzuimen. Wordt de verzuimde afspraak ingehaald, dan zal deze extra in rekening gebracht worden tegen de dan geldende tarieven.

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Anke Bisschops SCT, zal Anke Bisschops SCT in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn. Voorts is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en de kosten voortvloeiende uit eventuele door Anke Bisschops SCT voor uitvoering van de overeenkomst aangegane verplichtingen aan derden.

3. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Anke Bisschops SCT extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

## **Artikel 14: Beëindiging van de Overeenkomst**

Indien de Overeenkomst of Diensten die daarvan onderdeel uitmaken buiten toedoen van Anke Bisschops SCT niet zijn afgenomen binnen de in de Overeenkomst gestelde einddatum, is Anke Bisschops SCT gerechtigd 25% van het totale overeengekomen offertebedrag als onkosten te factureren na afloop van genoemde einddatum.

Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door een aangetekende schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij, indien:

1. Opdrachtgever nalatig is in het voldoen van enige betalingsverplichting uiterlijk 30 dagen na schriftelijke aanmaning;
2. Opdrachtgever dan wel Anke Bisschops SCT enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting - anders dan de onder 1. genoemde - binnen 30 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk nakomt;
3. surseance van betaling of faillissement van Opdrachtgever of Anke Bisschops SCT wordt aangevraagd of uitgesproken.

### **Artikel 15: Geschillenbeslechting**

1. Op ALLE Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Anke Bisschops SCT is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen laten hun geschillen bij voorkeur beslechten door middel van mediation.
3. Als partijen door middel van mediation niet tot een vergelijk kunnen komen met betrekking tot een geschil, dan zal dit op verzoek van de meest gerede partij beslecht worden door de bevoegde rechter in het Arrondissement waarin Anke Bisschops SCT gevestigd is.

### **KLACHTENPROCEDURE**

- Op schriftelijk ingediende klachten volgt binnen twee weken een bericht van ontvangst. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld door de directeur van Anke Bisschops SCT.
- Wanneer geen bevredigende oplossing gevonden wordt, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. De klacht kan gericht worden aan dhr. J. Dijkstra, Gronddiep 47, 9695BX Bellingwolde. Tel. 0597 671956 of 06 22403520. Binnen twee weken volgt een bericht van ontvangst.
- De klachtencommissie stelt de klager en de directie van Anke Bisschops SCT schriftelijk en met redenen omkleed binnen 6 weken na de ontvangst van de klacht in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Deze uitspraak is bindend. Eventuele consequenties worden door Anke Bisschops SCT zo snel mogelijk afgehandeld.
- Wanneer voor de behandeling van de klacht langere tijd dan de boven gestelde termijn nodig is, wordt de supervisant/cursist hiervan met redenen omkleed binnen 6 weken na indiening van de klacht op de hoogte gesteld; er zal dan tevens worden vermeld binnen welke termijn de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden door Anke Bisschops SCT geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.