

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING

Algemene voorwaarden van *Msaada begeleidingkundigen*, vertegenwoordigd door mevrouw P.M.R.C. van Oorschot en/of Mevrouw J.H.M. van den Boom gevestigd te Heeswijk-Dinther.

1. DEFINITIES:

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer:	Msaada, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch onder inschrijfnummer 50257609
Opdrachtgever:	De wederpartij van opdrachtnemer, de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
Cliënt:	Degene die deelneemt aan de Msaada interventies.
Overeenkomst:	De mondelinge of schriftelijke overeenkomst tot dienstverlening.

2. TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met *Msaada* en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereiding als uitvoerende aard.

3. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tegenover de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.

b. Client neemt deel aan de Msaada bijeenkomsten op basis van vrijwilligheid en eigen verantwoordelijkheid.

c. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

d. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

e. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4. OFFERTES

- a. De door de opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zowel in prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen tenzij anders is aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
- b. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte, overeenkomst of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd.
- c. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- d. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
- e. Voor het vaststellen van het aantal te reizen kilometers wordt gebruik gemaakt van de ANWB-routeplanner (www.anwb.nl)

5. CONTRACTSDUUR: UITVOERINGSTERMIJN

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

6. DUUR EN BEËINDIGING

- a. Een overeenkomst voor een Begeleidingstraject traject kan na onderling overleg door partijen op ieder gewenst moment worden beëindigd of indien gewenst worden verlengd.
- b. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.
- c. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichtingen niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

7. AFSPRAKEN VERZETTEN

- a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare omgeving waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- b. Een geplande begeleidingsbijeenkomst kan tot 48 uur voor aanvang kosteloos telefonisch worden afgezegd c.q. verplaatst. Daarna geldt dat een begeleidingsbijeenkomst bij afzegging binnen 48 uur, het volledige tarief in rekening worden gebracht. Indien de cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, wordt dezelfde regeling en tarieven gehanteerd.

8. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- a. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- b. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- c. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- d. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- e. In afwijking van lid c zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

9. VERTROUWELIJKE INFORMATIE - GEHEIMHOUDING

- a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- b. De leveringscondities zijn vertrouwelijk.
- c. in het geval van dreigend gevaar voor zowel de cliënt als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.

10. INTELLECTUELE EIGENDOM

- a. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 (geheimhouding) van deze voorwaarden behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- b. Alle door de opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht
- c. Opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

11. EIGENDOMSVOORBEHOUD

- a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, DVD's, boeken etc. blijven eigendom van opdrachtnemer.
- b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verplanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. De cliënt en/of opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsbehoud geleverde zaken en deze optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.
- d. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- e. De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

12. HONORARIUM

- a. Opdrachtnemer meldt bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium.
- b. Het kennismakingsgesprek is kosteloos. In dit gesprek van maximaal 1 uur bepalen opdrachtgever en opdrachtnemer of een overeenkomst wordt aangegaan.
- c. Bij tussentijdse tariefwijzigingen zullen deze 3 maanden vooraf kenbaar worden gemaakt bij de opdrachtnemer. Voor trajecten van bepaalde tijd blijven de prijzen gelijk.
- d. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan drie maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

13. BETALINGSVOORWAARDEN

- a. Voor particulieren opdrachtgever vindt betaling plaats middels een factuur achteraf. Aan het einde van de kalendermaand ontvangt de particuliere opdrachtgever een factuur over de in die maand verrichte activiteiten.
- b. Voor opdrachtgevers in de vorm van een onderneming of instantie zijn de betalingstermijnen omschreven in de offerte (lid 12d).
- c. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
- d. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf dat moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
- e. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.

f. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeld de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

14. INCASSOKOSTEN

a. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd het advies incassotarief van de Nederlandse orde van Advocaten, zoals geldig is op het moment van verzuim.

b. Indien gebruiker aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

15. AANSPRAKELIJKHEID

a. Opdrachtnemer heeft een inspanningverplichting, geen resultaat verplichting. Hieronder wordt verstaan dat opdrachtnemer te allen tijde zich maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van zijn competentie. Om kwaliteit te garanderen en competenties te verbeteren zal zij hierbij regelmatig gebruik maken van geschikte intervisie en/of supervisie.

b. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer. Cliënt is te alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

c. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

d. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten.

16. KLACHTENPROCEDURES

N.B. Indien een opdrachtgever zijn bedenkingen heeft bij de uitvoering van de werkzaamheden van de begeleidingkundigen, dan is de aanname dat de opdrachtgever dit eerst bespreekbaar maakt met de opdrachtnemer. Zodat er gezamenlijk naar een oplossing gezocht kan worden.

a. Opdrachtnemer staat ingeschreven bij beroepsorganisaties en heeft zich verbonden aan de ethische code/beroepscode en klachtenregeling van de desbetreffende beroepsorganisatie.

Voor begeleiding uit het PGB: Solo partners

Voor Coaching: NOBCO

Voor Counseling: ABvC / RBCZ

b. Een klacht kan betrekking hebben op de kwaliteit van de geleverde dienst of op



Algemene voorwaarden Msaada begeleidingkundigen

schending van de ethische gedragscode. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de desbetreffende beroepsorganisaties.

(Cliënten hebben een wettelijk recht om een klacht in te dienen over geleverde begeleiding/zorg. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg uit 2015 is iedere zorgondernemer verplicht 'een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem jegens een cliënt, en deze regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten te brengen.'

Vanaf 01-01-2016 is de Wkkgz van kracht, deze wet verplicht dat iedere zorgaanbieder een onafhankelijke Klachtenfunctionaris heeft voor de informele afhandeling van cliënt klachten.)

17. WIJZIGING EN VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN

Van toepassing is de versie zoals gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige opdracht. Bij de ondertekening van de opdracht beschikt de opdrachtgever over de voorwaarden en verklaart met de inhoud daarvan in te stemmen. De voorwaarden staan weergegeven op www.msaada.nl

Aldus opgemaakt te Heeswijk-Dinther, 1 juli 2017