



Algemene voorwaarden Veenstra Ondersteuning en Advies inzake mantelzorgvragen en cliëntondersteuning

B. Veenstra, handelend onder de naam Veenstra Ondersteuning en Advies inzake mantelzorgvragen en cliëntondersteuning is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72641614 en is gevestigd aan de Esseweg 10, 9203 LK te Drachten.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Veenstra Ondersteuning en Advies inzake mantelzorgvragen en cliëntondersteuning.
3. Diensten: de Diensten die Veenstra Ondersteuning en Advies biedt zijn het ondersteunen van mantelzorgers en/of (diens) cliënt in brede zin, waaronder begrepen ondersteuning op beleidsterrein.
4. Dienstverlener: Veenstra Ondersteuning en Advies inzake mantelzorgvragen en cliëntondersteuning, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland en Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: Veenstra Ondersteuning en Advies.
5. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Veenstra Ondersteuning en Advies heeft aangesteld, projecten aan Veenstra Ondersteuning en Advies heeft verleend voor Diensten die door Veenstra Ondersteuning en Advies worden uitgevoerd, of waaraan Veenstra Ondersteuning en Advies een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
6. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Veenstra Ondersteuning en Advies, alsmede voorstellen van Veenstra Ondersteuning en Advies voor Diensten die door Veenstra Ondersteuning en Advies aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Veenstra Ondersteuning en Advies waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Veenstra Ondersteuning en Advies, elke Overeenkomst tussen Veenstra Ondersteuning en Advies en Opdrachtgever en op elke dienst die door Veenstra Ondersteuning en Advies wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Veenstra Ondersteuning en Advies aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Veenstra Ondersteuning en Advies is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

MKBrecht Juristen. Contracten op maat voor MKB & ZZP.

Rotterdam	T	085 2500 044	IBAN	NL10 RABO 0340 4261 28
Amsterdam	F	085 2500 932	KVK	74156771
Utrecht	E	info@mkbrecht.nl	BTW	NL859792006
Maastricht		www.mkbrecht.nl		



6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval Veenstra Ondersteuning en Advies niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 Het Aanbod

1. Alle door Veenstra Ondersteuning en Advies gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Veenstra Ondersteuning en Advies is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Veenstra Ondersteuning en Advies het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Veenstra Ondersteuning en Advies gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van Veenstra Ondersteuning en Advies zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Veenstra Ondersteuning en Advies heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Veenstra Ondersteuning en Advies te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Veenstra Ondersteuning en Advies is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
3. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
4. Elke Overeenkomst die met Veenstra Ondersteuning en Advies wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Veenstra Ondersteuning en Advies wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Veenstra Ondersteuning en Advies is verbonden.
5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Veenstra Ondersteuning en Advies van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Zowel Opdrachtgever als Veenstra Ondersteuning en Advies kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Indien de Overeenkomst nog geen drie maanden heeft geduurd, kan de Overeenkomst worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.
4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Veenstra Ondersteuning en Advies ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Veenstra Ondersteuning en Advies tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Veenstra Ondersteuning en Advies is hierbij leidend.
6. Zowel Opdrachtgever als Veenstra Ondersteuning en Advies kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Veenstra Ondersteuning en Advies nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 Uitvoering van de dienstverlening

1. Veenstra Ondersteuning en Advies zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Veenstra Ondersteuning en Advies staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoering is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Veenstra Ondersteuning en Advies de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Veenstra Ondersteuning en Advies aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Veenstra Ondersteuning en Advies heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Veenstra Ondersteuning en Advies niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Veenstra Ondersteuning en Advies, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Veenstra Ondersteuning en Advies is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Veenstra Ondersteuning en Advies Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Veenstra Ondersteuning en Advies gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
8. Een reeds bevestigde afspraak kan op verzoek van Opdrachtgever worden verzet. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten worden door Veenstra Ondersteuning en Advies bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
9. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Veenstra Ondersteuning en Advies aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of

niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Veenstra Ondersteuning en Advies of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Veenstra Ondersteuning en Advies recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Veenstra Ondersteuning en Advies verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Veenstra Ondersteuning en Advies niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. Veenstra Ondersteuning en Advies is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Veenstra Ondersteuning en Advies verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Veenstra Ondersteuning en Advies voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Veenstra Ondersteuning en Advies kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Veenstra Ondersteuning en Advies gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Veenstra Ondersteuning en Advies.

Artikel 8 Adviezen

1. Veenstra Ondersteuning en Advies kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Veenstra Ondersteuning en Advies de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. De door Veenstra Ondersteuning en Advies verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als medisch of juridisch advies. Ook indien Veenstra Ondersteuning en Advies Opdrachtgever bijstaat bij onderhandelingen of aanvragen is dit advies nimmer juridisch advies. Indien Opdrachtgever dit advies opvat als juridisch en/of medisch advies dient Opdrachtgever dit eerst met een daartoe opgeleide specialist te overleggen.

3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Veenstra Ondersteuning en Advies verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Veenstra Ondersteuning en Advies wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door Veenstra Ondersteuning en Advies gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Veenstra Ondersteuning en Advies kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever zal Veenstra Ondersteuning en Advies schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 9 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Veenstra Ondersteuning en Advies is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Veenstra Ondersteuning en Advies, Veenstra Ondersteuning en Advies een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 10 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.

2. Veenstra Ondersteuning en Advies voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Veenstra Ondersteuning en Advies opgestelde urenregistratie (nacalculatie).

3. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Veenstra Ondersteuning en Advies ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

5. Veenstra Ondersteuning en Advies is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

6. Indien een periodieke betalingsverplichting met Opdrachtgever is overeengekomen, is Veenstra Ondersteuning en Advies gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven schriftelijk aan te passen met inachtneming van een termijn van 3 maanden.

7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Veenstra Ondersteuning en Advies.

8. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 11 Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting zal Opdrachtgever eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Opdrachtgever binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Veenstra Ondersteuning en Advies zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Veenstra Ondersteuning en Advies meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 12 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Veenstra Ondersteuning en Advies gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Veenstra Ondersteuning en Advies de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Veenstra Ondersteuning en Advies verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Veenstra Ondersteuning en Advies tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Veenstra Ondersteuning en Advies op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 13 Opschorting en ontbinding

1. Veenstra Ondersteuning en Advies heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Veenstra Ondersteuning en Advies gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. Veenstra Ondersteuning en Advies is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. Veenstra Ondersteuning en Advies is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Veenstra Ondersteuning en Advies te vergoeden voor elk financieel verlies dat Veenstra Ondersteuning en Advies lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 14 Overmacht

1. Veenstra Ondersteuning en Advies is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Veenstra Ondersteuning en Advies wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (ii) overheidsmaatregelen, (iii) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (iv) ziekte van Veenstra Ondersteuning en Advies of door haar ingeschakelde adviseurs en (v) overige situaties die naar het oordeel van Veenstra Ondersteuning en Advies buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 15 Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Veenstra Ondersteuning en Advies alleen geacht te bestaan indien Veenstra Ondersteuning en Advies dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Veenstra Ondersteuning en Advies, is Veenstra Ondersteuning en Advies uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Veenstra Ondersteuning en Advies binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Veenstra Ondersteuning en Advies deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige

omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Veenstra Ondersteuning en Advies in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door Veenstra Ondersteuning en Advies leidt tot aansprakelijkheid van Veenstra Ondersteuning en Advies, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Veenstra Ondersteuning en Advies. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. Veenstra Ondersteuning en Advies sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Veenstra Ondersteuning en Advies is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gemiste besparingen, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart Veenstra Ondersteuning en Advies voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Veenstra Ondersteuning en Advies geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Veenstra Ondersteuning en Advies.

6. Enige door Veenstra Ondersteuning en Advies opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Veenstra Ondersteuning en Advies.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van Veenstra Ondersteuning en Advies is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Veenstra Ondersteuning en Advies opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Veenstra Ondersteuning en Advies. Veenstra Ondersteuning en Advies is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Veenstra Ondersteuning en Advies nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Veenstra Ondersteuning en Advies haar eigen advies.

9. Veenstra Ondersteuning en Advies staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Veenstra Ondersteuning en Advies verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Veenstra Ondersteuning en Advies vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Veenstra Ondersteuning en Advies binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Veenstra Ondersteuning en Advies.

Artikel 16 Geheimhouding

1. Veenstra Ondersteuning en Advies en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Veenstra Ondersteuning en Advies bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Veenstra Ondersteuning en Advies is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Veenstra Ondersteuning en Advies opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Veenstra Ondersteuning en Advies steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Veenstra Ondersteuning en Advies op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te

verstrekken en Veenstra Ondersteuning en Advies zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Veenstra Ondersteuning en Advies niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Veenstra Ondersteuning en Advies aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Veenstra Ondersteuning en Advies vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Veenstra Ondersteuning en Advies vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Veenstra Ondersteuning en Advies is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Veenstra Ondersteuning en Advies en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 17 Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Veenstra Ondersteuning en Advies waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Veenstra Ondersteuning en Advies en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Veenstra Ondersteuning en Advies worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Veenstra Ondersteuning en Advies gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Veenstra Ondersteuning en Advies rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Veenstra Ondersteuning en Advies. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Veenstra Ondersteuning en Advies opgeleverde zaken, dient Veenstra Ondersteuning en Advies expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Veenstra Ondersteuning en Advies rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 18 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Veenstra Ondersteuning en Advies verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Veenstra Ondersteuning en Advies zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart Veenstra Ondersteuning en Advies van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart Veenstra Ondersteuning en Advies voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart Veenstra Ondersteuning en Advies voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Veenstra Ondersteuning en Advies verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 19 Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Veenstra Ondersteuning en Advies of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@bonnyveenstra.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Veenstra Ondersteuning en Advies de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Veenstra Ondersteuning en Advies zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
5. Indien Opdrachtgever vermeent dat Veenstra Ondersteuning en Advies in strijd handelt of heeft gehandeld met de beroepscode en/of het beroepsprofiel van een cliëntondersteuner, dan wel mantelzorgmakelaar, kan Opdrachtgever tevens binnen 6 maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt schriftelijk een klacht indienen via info@registerplein.nl.
6. De klacht moet worden ingediend en wordt vervolgens afgehandeld conform de Klachtenregeling van het Registerplein dat is te raadplegen via:
<https://www.registerplein.nl/wp-content/uploads/2014/12/Registerplein-Klachtenregeling.pdf>.

Artikel 20 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Veenstra Ondersteuning en Advies en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Veenstra Ondersteuning en Advies heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Veenstra Ondersteuning en Advies en Opdrachtgever, worden aan de klachtencommissie van de beroepsvereniging BMZM voorgelegd.
4. Indien en voor zover de klachtencommissie van het Registerplein geen uitkomst biedt, worden alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Veenstra Ondersteuning en Advies en Opdrachtgever, beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Drachten, 7 januari 2020