

Algemene voorwaarden voor dienstverlening van *Walravens Zorgadvies*:

Hieronder vindt u de algemene voorwaarden voor dienstverlening van *Walravens Zorgadvies*, praktijk voor adviseren over wonen, welzijn en zorg en re-integratie gevestigd aan de Eckartseweg noord 238 te Eindhoven. *Walravens Zorgadvies* is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 17250810. Deze voorwaarden werden het laatst gewijzigd op 06-05-2009.

1. Definities

- a. *Diensten*: begeleiding die *Walravens Zorgadvies* biedt in de vorm van ervaringsdeskundig advisering, begeleiden en coaching of werkzaamheden gerelateerd aan dit soort diensten.
- b. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon met wie *Walravens Zorgadvies* een overeenkomst sluit tot het leveren van diensten en die zorg draagt voor de betaling van die diensten.
- c. *Klant*: de natuurlijke persoon of groep van personen aan wie *Walravens Zorgadvies* zijn diensten direct aanbiedt.
- d. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde persoon zijn.

2. Toepassing

- a. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van *Walravens Zorgadvies*.
- b. Door ondertekening van een offerte met *Walravens Zorgadvies* verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene leveringsvoorwaarden van *Walravens Zorgadvies* en dat hij met deze leveringsvoorwaarden akkoord gaat.
- c. Afwijken van de algemene leveringsvoorwaarden is alleen dan mogelijk, wanneer dit expliciet in een offerte tussen de opdrachtgever en *Walravens Zorgadvies* opgenomen wordt.
- d. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten offerte tussen de opdrachtgever en *Walravens Zorgadvies* zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde offerte zijn aanvaard door beide partijen.
- e. In een offerte kunnen specifieke afspraken toegevoegd worden.

3. Aanbieding en acceptatie

- a. Alle offertes en prijsopgaven door *Walravens Zorgadvies* zijn geheel vrijblijvend.
- b. Offertes en prijsopgaven door *Walravens Zorgadvies* blijven 30 dagen geldig na dagtekening van de offerte, tenzij een andere termijn wordt vermeld door *Walravens Zorgadvies*. Facturering geschiedt op basis van deze offerte.
- c. *Walravens Zorgadvies* is pas gehouden tot het leveren van diensten indien het de offerte getekend terug heeft ontvangen.

4. Tussentijdse wijzigingen in de opdracht

- a. Indien de omvang van de aan *Walravens Zorgadvies* gegeven opdracht na het sluiten van de offerte om welke reden dan ook wijzigt, is *Walravens Zorgadvies* gerechtigd eventueel meerwerk bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- b. Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

5. Tussentijdse verbreking van de overeenkomst

- a. De schriftelijke overeenkomst kan tussentijds alleen schriftelijk verbroken worden door de opdrachtgever of door *Walravens Zorgadvies*.
- b. *Walravens Zorgadvies* behoudt zich het recht voor de overeenkomst tussentijds te verbreken o.a. als de opdrachtgever zich niet houdt aan de gemaakte afspraken, dit is inclusief het niet nakomen van de afgesproken betaling.
- c. Diensten van *Walravens Zorgadvies* die tot dan toe geleverd zijn, zullen in rekening worden gebracht.
- d. Diensten van *Walravens Zorgadvies* die nog niet geleverd zijn en wel waren afgesproken in de schriftelijke overeenkomst, worden niet in rekening gebracht, tenzij het onder 16 bepaalde geldt.
- e. De diensten van *Walravens Zorgadvies* kunnen ook tijdelijk worden opgeschort.
- f. *Walravens Zorgadvies* is niet aansprakelijk voor de eventuele schade veroorzaakt door het niet leveren van de afgesproken diensten, wanneer één van beide partijen de overeenkomst tussentijds verbreekt.

6. Uitvoering

- a. *Walravens Zorgadvies* richt zich in de uitvoering van haar diensten zoveel mogelijk naar de wensen van de opdrachtgever en de klant. *Walravens Zorgadvies* is echter vrij om de exacte uitvoering te doen naar eigen inzicht op grond van diens expertise.
- b. *Walravens Zorgadvies* is door de overeenkomst gehouden aan een inspanningsverplichting en niet tot een resultaat verplichting.
- c. *Walravens Zorgadvies* zal de uitvoering laten verrichten door Toon Walravens. *Walravens Zorgadvies* behoudt zich echter het recht voor om de uitvoering door een andere persoon, die gelijkelijk gekwalificeerd is, uit te laten voeren.
- d. *Walravens Zorgadvies* zal dit dan schriftelijk kenbaar maken aan de opdrachtgever en de klant. De opdrachtgever is daarop gerechtigd de schriftelijke overeenkomst (tussentijds) te verbreken, zonder recht op enige schadevergoeding.
- e. Ook behoudt *Walravens Zorgadvies* zich het recht om zich te laten assisteren door een derde.

7. Overdracht van rechten en verplichtingen

- a. *Walravens Zorgadvies* noch de opdrachtgever zijn gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiend uit de gesloten overeenkomsten over te dragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

8. Prijs en BTW

- a. In de offerte worden alle bijzonderheden rondom de prijsstelling genoteerd, dus ook of er wel of niet BTW berekend zal worden, of reiskosten in rekening gebracht worden, of gebruikt materiaal in rekening wordt gebracht en of diensten van derden in rekening worden gebracht.

9. Betaling

- a. Vanaf het moment dat een overeenkomst wordt gesloten tussen de opdrachtgever en *Walravens Zorgadvies* heeft de opdrachtgever een betalingsplicht. De opdrachtgever dient binnen 14 dagen na het verzenden van een (deel)factuur door *Walravens Zorgadvies* het verschuldigde bedrag te voldoen; tenzij dit in de factuur anders is aangegeven.
- b. Vanaf het moment dat de opdrachtgever de betalingstermijn (14 dagen na de factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen) overschrijdt, is hij zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling in gebreke. Wanneer er binnen 2 weken na het versturen van een aanmaning nog geen betaling verricht is, is de opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd aan *Walravens Zorgadvies* over het openstaande bedrag.
- c. Indien de opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, wordt door *Walravens Zorgadvies* een aanmaning tot betaling verstuurd. Wanneer de opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag, berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief. In het laatstgenoemde geval behoudt *Walravens Zorgadvies* zich het recht voor eventuele lopende diensten tijdelijk te staken, totdat de verschuldigde bedragen zijn ontvangen.
- d. Indien in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die *Walravens Zorgadvies* in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van de Opdrachtgever.
- e. Mocht het gefactureerde bedrag in de ogen van de opdrachtgever onjuist zijn, dan dient hij terstond, doch uiterlijk binnen 2 weken na facturering *Walravens Zorgadvies* hiervan op de hoogte te stellen. Laatstgenoemde zal deze bewering onderzoeken en de Opdrachtgever schriftelijk antwoorden. Indien nodig zal *Walravens Zorgadvies* een nieuwe factuur verzenden, die binnen 14 dagen na verzending voldaan moet worden. Indien de eerste factuur in de ogen van *Walravens Zorgadvies* juist was, dan gelden onverkort de onder a t/m d gestelde bepalingen.

- f. Indien *Walravens Zorgadvies* abusievelijk een groter bedrag dan het gefactureerde bedrag ontvangt, zal *Walravens Zorgadvies* het teveel ontvangen bedrag direct na eigen ontdekking of op het eerste verzoek van de opdrachtgever terugstorten op de rekening van de opdrachtgever.

10. Toepasselijke reglementen en geheimhouding

- a. *Walravens Zorgadvies* is verplicht tot geheimhouding.
- b. Dit betekent tevens dat *Walravens Zorgadvies* geen vertrouwelijke informatie over de Klant aan de Opdrachtgever verstrekt, tenzij anders vermeld in de offerte.
- c. Indien in de offerte is aangegeven dat *Walravens Zorgadvies* wel vertrouwelijke informatie meedeelt aan de Opdrachtgever, dan is de Opdrachtgever verplicht hier op een zorgvuldige wijze mee om te gaan en indien van toepassing, zich te houden aan de eigen reglementen rondom geheimhoudingsplicht.

11. Plichten van de Opdrachtgever

- a. De Opdrachtgever is verplicht tijdig alle benodigde gegevens aan *Walravens Zorgadvies* door te geven.
- b. Dit betreft de volledige naam, adresgegevens, telefoonnummers en emailadres van de Opdrachtgever, de Klant en andere betrokkenen.
- c. Dit betreft tevens gegevens omtrent de Klant en andere betrokkenen, die van invloed kunnen zijn op het juist uitvoeren van de begeleiding.
- d. Indien deze gegevens niet tijdig worden aangeleverd, heeft *Walravens Zorgadvies* het recht de uitvoering van de diensten op te schorten.
- e. De opdrachtgever dient *Walravens Zorgadvies* terstond schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen in opdrachtgevers gegevens. Wanneer de opdrachtgever dit nalaat, is laatstgenoemde volledig aansprakelijk voor eventuele hierdoor veroorzaakte schade.
- f. *Walravens Zorgadvies* is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van door opdrachtgever verschaftte onjuiste gegevens en informatie.

12. Overmacht

- a. *Walravens Zorgadvies* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer *Walravens Zorgadvies* als gevolg van overmacht niet aan zijn verplichtingen kan voldoen.
- b. In het geval dat de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal *Walravens Zorgadvies* alsnog aan alle verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Wanneer in onderling overleg tussen de opdrachtgever en *Walravens Zorgadvies* geconcludeerd wordt dat dit niet meer mogelijk is, zal de overeenkomst in onderling overleg

herzien of ontbonden worden. Eventuele reeds geleverde prestaties door *Walravens Zorgadvies* tot aan het moment van overmacht zullen alsnog gefactureerd worden.

- c. *Walravens Zorgadvies* probeert zich aan de in de offerte genoemde termijn te houden. Overschrijding hiervan geeft de Opdrachtgever niet het recht tot het stellen van een claim in welke vorm dan ook.
- d. Omstandigheden, die een overmacht situatie voor *Walravens Zorgadvies* opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie *Walravens Zorgadvies* bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan *Walravens Zorgadvies* bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt en ziekte van (personeelsleden van) *Walravens Zorgadvies*.

13. Klachten

- a. Klachten over de uitvoering van de diensten van *Walravens Zorgadvies* dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na constatering, te geschieden.
- b. *Walravens Zorgadvies* zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 week na het ontvangen van de schriftelijke klacht, schriftelijk reageren op de klacht en zo mogelijk de oorzaak van de klacht wegnemen.
- c. Als de opdrachtgever dermate ontevreden is over de uitvoering dat deze de opdracht wil intrekken, dan dient deze dat schriftelijk te melden.
- d. Vorderingen gegrond op de stelling dat *Walravens Zorgadvies* op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van 1 jaar na dato van de schriftelijke klacht.
- e. Een schriftelijk ingediende klacht schort de verplichtingen van de Opdrachtgever niet op.

14. Aansprakelijkheid

- a. *Walravens Zorgadvies* is tegenover Opdrachtgever en/of Klant slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge 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 *Walravens Zorgadvies* is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht.
- b. Indien door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor *Walravens Zorgadvies* aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen, waarop de door Opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico dat *Walravens Zorgadvies* in verband met die verzekering draagt.
- c. Voor zover *Walravens Zorgadvies* bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarop *Walravens Zorgadvies* weinig of geen invloed kan uitoefenen, kan *Walravens Zorgadvies* op geen enkele manier aansprakelijk gesteld

worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met *Walravens Zorgadvies* of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met *Walravens Zorgadvies*.

- d. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is *Walravens Zorgadvies* slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere aansprakelijkheid van *Walravens Zorgadvies* voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of inkomsten.
- e. De opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat informatie die via internet verzonden wordt, door derden afgeluisterd kan worden. *Walravens Zorgadvies* kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie.
- f. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij *Walravens Zorgadvies* meldt. De aansprakelijkheid van *Walravens Zorgadvies* wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever *Walravens Zorgadvies* onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en *Walravens Zorgadvies* 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 *Walravens Zorgadvies* in staat is adequaat te reageren.
- g. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij *Walravens Zorgadvies* meldt.
- h. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van *Walravens Zorgadvies* welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.
- i. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zoals in dit artikel vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van ondergeschikten van *Walravens Zorgadvies* en ieder ander van wiens hulp *Walravens Zorgadvies* gebruik maakt bij de uitvoering van de werkzaamheden.

15. Intellectuele eigendom

- a. Al het door *Walravens Zorgadvies* vervaardigde materiaal mag zonder de uitdrukkelijke toestemming van *Walravens Zorgadvies* niet worden gebruikt buiten de diensten door *Walravens Zorgadvies* geleverd, ze mogen niet worden verwerkt in ander materiaal, noch geheel of gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden overhandigd.
- b. Het intellectuele eigendom van door *Walravens Zorgadvies* verstrekte ideeën en materialen blijft volledig bij *Walravens Zorgadvies*, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen wordt. In het laatste geval kan *Walravens Zorgadvies* hiervoor een vergoeding bedingen, die opgenomen wordt in de offerte.

- c. Bij gebleken schending van het genoemde eigendom is *Walravens Zorgadvies* gerechtigd hiervoor een zelf vast te stellen doch redelijke vergoeding in rekening te brengen.
- d. *Walravens Zorgadvies* behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, uitgezonderd vertrouwelijke informatie.

16. Nadere bepalingen bij de te onderscheiden diensten:

Bij individuele gesprekken (intake of advisering) in het algemeen:

- a. Gesprekken die minder dan 24 uur van te voren worden afgezegd, worden volledig in rekening gebracht.
- b. Bij te laat arriveren voor een gesprek wordt gerekend vanaf het afgesproken begin tijdstip.

Bij groepstrainingen:

- c. Een klant is aangemeld voor de groepstraining vanaf het moment dat het in de offerte afgesproken bedrag binnen is op de rekening van *Walravens Zorgadvies*.
- d. Bij terugtrekking voor aanvang van de training wordt 20% van het totale bedrag in rekening gebracht.
- e. Bij terugtrekking tijdens de training wordt naar rato 50% van de resterende zittingen in rekening gebracht.
- f. Bij onvoldoende belangstelling kunnen trainingen geannuleerd of verschoven worden. De klant en de opdrachtgever krijgen hierover uiterlijk een week voor de geplande aanvang van de training schriftelijk bericht.

17. Wijziging van de algemene leveringsvoorwaarden

- a. *Walravens Zorgadvies* behoudt zich het recht voor deze algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- b. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
- a. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de gewijzigde algemene leveringsvoorwaarden, is hij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden met ingang van de wijzigingsdatum van de algemene leveringsvoorwaarden of binnen 7 dagen na de ontvangstdatum van de wijziging van de algemene leveringsvoorwaarden indien deze ontvangstdatum ligt na de ingangsdatum van de wijziging.

18. Geschillenregeling en toepasselijk recht

- a. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen *Walravens Zorgadvies* en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te

komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

- b. Op alle onder deze voorwaarden gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- c. Alle geschillen, direct of indirect uit de overeenkomst voortvloeien of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij de bevoegde rechter te Arnhem aanhangig worden gemaakt. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn terzake van door *Walravens Zorgadvies* met de opdrachtgever gesloten overeenkomst, de administratieve gegevens van *Walravens Zorgadvies* beslissend.

Met deze voorwaarden zijn alle voorgaande exemplaren vervallen.