



DE CONFLICTEXPERT

voorstander van een sociaal veilige werkomgeving

ALGEMENE VOORWAARDEN

(versie 4.0 – December 2024)

Algemene voorwaarden voor de levering van alle vormen van diensten geleverd door De ConflictExpert. De ConflictExpert staat ingeschreven onder de naam Mica-Ede gevestigd te Ede, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Arnhem onder nummer 66664888.

Artikel 1: Definities

Opdrachtnemer: Ingrid Middelkoop handelend onder de naam De ConflictExpert.

Doorverwijzer: De organisatie, rechtspersoon of natuurlijke persoon, die een opdrachtgever of cliënt doorverwijst naar de De ConflictExpert.

Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van alle werkzaamheden.

Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per email bevestigd van levering van een of meer producten of diensten van De ConflictExpert.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle te verrichten werkzaamheden, die bij de aanstelling als (externe) vertrouwenspersoon, deelname aan vertrouwens- of klacht commissies, coaching en begeleiding, training, onderzoek, mediation, klachtenfunctionaris, ombudsman verrichten worden. Dit geldt ook voor publicaties die betrekking hebben tot: ongewenste omgangsvormen op het werk, integriteit, klachten, onderzoek en conflicten.

Artikel 2: Algemeen

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op én maken integraal onderdeel uit van iedere offerte, aanbieding en/of overeenkomst onder uitsluiting van ieder(s)(e) andere algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor opdrachten waarvoor De ConflictExpert door derden is/wordt betrokken. Andere algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.2. Mocht een bepaling of gedeelte ervan uit deze algemene voorwaarden ongeldig zijn, dan blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing. Ter vervanging van de ongeldige bepaling, of het gedeelte ervan, overleggen partijen wat ervoor in de plaats geldt in de 'geest' van de overeenkomst.

2.3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle aanbiedingen of overeenkomsten met De ConflictExpert, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

Artikel 3: Offertes en aanbiedingen

3.1. Offertes en aanbiedingen zijn gebaseerd op de informatie, die door de opdrachtgever is verstrekt. Alle offertes van De ConflictExpert zijn vrijblijvend en gelden gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen. Offertes en/of aanbiedingen gelden niet automatische voor opvolgende opdrachten.

A: W.J. Bitterstraat 42
P: 6712 DX, Ede
T: 06 14 80 86 33

E: ingrid@deconflictpert.nl
W: deconflictpert.nl
IBAN: NL28 KNAB 0256 54 8978

BTW: NL 001385910B16
KVK: 66664888



3.2. De ConflictExpert is niet gebonden aan haar offerte en/of aanbieding, als die een (kennelijke) vergissing bevat.

3.3. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en exclusief eventuele reis-, verblijf- en overige kosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte en/of aanbieding.

3.4. Indien de aanvaarding van de offerte afwijkingen in zich heeft, dan komt geen overeenkomst tot stand, tenzij De ConflictExpert anders aangeeft.

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

4.1. De opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor het eigen gedrag, voor het traject én voor de resultaten/ de gevolgen ervan. De ConflictExpert is daarvoor uitdrukkelijk niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk, ook niet voor de door de opdrachtgever te nemen/ genomen besluiten c.q. (grote) veranderingen in zijn leven of organisatie en/of de eventuele nadelige consequenties daarvan.

4.2. De overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat een door De ConflictExpert ondertekende opdrachtbevestiging retour is ontvangen, ondertekend door de opdrachtgever, dan wel op het moment dat door De ConflictExpert daadwerkelijk uitvoering is gegeven aan de door opdrachtgever gegeven opdracht.

4.3. De ConflictExpert zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Voor elke door De ConflictExpert aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting en zij geeft geen garantie voor de resultaten van haar dienstverlening.

4.4. De opdrachtgever stelt aan De ConflictExpert tijdig alle documenten, informatie, contacten en faciliteiten beschikbaar die nodig zijn voor een goed uitvoering van de opdracht. Dit geldt ook voor eventuele medewerkers van de opdrachtgever.

4.5. Indien voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van De ConflictExpert staan of indien opdrachtgever op een andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, dan heeft De ConflictExpert het recht tot opschorting van de uitvoering van de opdracht en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.6. De ConflictExpert werkt zo nodig samen met professionele partners. De ConflictExpert bepaalt door welke persoon of personen uit haar kring van externe deskundigen de opdracht wordt uitgevoerd. Het inschakelen van derden geschiedt in overleg met opdrachtgever.

Artikel 5: Aansprakelijkheid

5.1. Iedere aansprakelijkheid, die zou kunnen voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden uit hoofde van de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, is beperkt tot het totaal van de, tot het moment van aansprakelijkstelling, in rekening gebrachte kosten en is in elk geval beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten door De ConflictExpert wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van de betreffende polis.

5.2. Bij inschakeling van derden zal De ConflictExpert de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De ConflictExpert is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden.



Artikel 6: Wijzigingen en meerwerk

6.1. Indien De ConflictExpert op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, zullen deze werkzaamheden door opdrachtgever aan De ConflictExpert worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van De ConflictExpert. De ConflictExpert is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een nadere schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

6.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door de uitvoering van de werkzaamheden die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen, kunnen worden beïnvloed.

6.3. Voor zover voor de opdracht een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot het meerwerk een nadere overeenkomst te sluiten, zal De ConflictExpert opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties die aan de extra werkzaamheden zijn verbonden.

Artikel 7: De vertrouwelijkheid en de geheimhouding

7.1. De opdracht is vertrouwelijk. Over de aard en/of de inhoud van de opdracht, waaronder eventuele rapportages/ evaluaties aan de (werkgever van) opdrachtgever of enig andere derde, wordt door De ConflictExpert geen mededeling gedaan, met uitzondering van toestemming van de opdrachtgever.

7.2. De opdrachtgever geeft aan De ConflictExpert toestemming om geanonimiseerd materiaal uit de opdracht te gebruiken voor opleidingen, trainingen, workshops, intervisie of andere (intercollegiale) doeleinden. De persoonsgegevens zullen daarbij uiteraard niet vermeld worden.

7.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst als na de beëindiging daarvan.

7.4. Partijen betrachten bij het gebruik van informatie die haar ter kennis is gekomen uit hoofde van de overeenkomst de grootst mogelijke zorgvuldigheid

Artikel 8: Het intellectuele eigendom

8.1. Het intellectueel eigendom van alle gebruikte en/of ter beschikking gestelde formulieren, oefeningen, programma's, modellen en andere materialen ter uitvoering van de overeenkomst of ondersteuning van het traject – van welke aard dan ook – zijn en blijven te allen tijde het (intellectuele) eigendom van De ConflictExpert.

8.2. Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om het materiaal te verveelvoudigen, te bewerken of anderszins te gebruiken voor enig ander doel dan ten behoeve van zijn eigen opdrachtovereenkomst bij De ConflictExpert.

8.3. Op overtreding van deze bepaling verbeurt de opdrachtgever direct een (contractuele) boete van € 250,= per overtreding en iedere dag dat de overtreding voortduurt, waarbij een gedeelte van een dag als een gehele dag heeft te gelden, onverminderd het recht van De ConflictExpert om aanvullende schadevergoeding te vorderen. In dit geval moet gedacht worden (maar daartoe is het niet beperkt) aan misgelopen opdrachten.



Artikel 9: Vergoeding en betaling

9.1. De door De ConflictExpert verrichte werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever worden in rekening gebracht op basis van de voor een opdracht overeengekomen honorarium, danwel de aan de opdracht bestede tijd vermenigvuldigd met het voor de opdracht overeengekomen uurtarief.

9.2. Dit uurtarief kan jaarlijks per 1 januari worden aangepast. Het uurtarief wordt verhoogd met omzetbelasting, eventuele reiskosten en andere door derden in rekening te brengen kosten.

9.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient betaling plaats te vinden 14 dagen na factuurdatum zonder verrekening, op een door De ConflictExpert aangegeven wijze en bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van een declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.

9.4 De ConflictExpert is gerechtigd om (in het voren) ontvangen bedragen te verrekenen met (toekomstige) betalingsverplichtingen).

9.5. In geval van niet tijdige betaling is opdrachtgever zonder nadere sommatie of ingebrekestelling in verzuim. Tot aan de dag van algehele voldoening is in dat geval over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Voor consumenten geldt dat zij de wettelijke rente verschuldigd zijn.

9.6. Alle (buiten)gerechtelijke kosten voor de incasso van de vordering, met een minimum van 15% van het te incasseren bedrag en ten minste € 50,- zijn voor rekening van de opdrachtgever. Voor consumenten geldt de vergoeding conform 'Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten.'

9.7. Bij niet (tijdige) betaling van de facturen heeft opdrachtnemer het recht de werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden met uitsluiting van enige aansprakelijkheid van opdrachtnemer, die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 10: Het einde van de overeenkomst

De opdracht eindigt na afloop van de in de overeenkomst opgenomen termijn, of na afloop van de overeengekomen verlenging. De ConflictExpert zal het (digitale) dossier van de opdrachtgever zeven jaren bewaren. Daarna zal het worden vernietigd.

Artikel 11: Geschillen

11.1. In geval van geschillen tussen De ConflictExpert en opdrachtgever van welke aard dan ook zullen partijen trachten de geschillen op te lossen door middel van het inschakelen van een mediator.

11.2. Mocht een oplossing van het gerezen geschil via mediation niet slagen, dan hebben partijen het recht elkaar aansluitend te dagvaarden.

11.3. De overeenkomsten tussen De ConflictExpert en opdrachtgever worden beheerst door het Nederlands recht. De geschillen tussen partijen die niet via mediation kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar De ConflictExpert gevestigd is.