

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1 Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatieadviesing tussen het organisatie-adviesbureau en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### 2 Grondslag offertes

Offertes van het organisatie-adviesbureau zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. Het organisatie-adviesbureau zal de door hem te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

### 3 Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die het bureau nodig heeft.

Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken (zullen) zijn.

Als het bureau daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie het bureau kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax en/of Datanetaansluiting.

### 4 Het betrekken van derden bij de opdrachtn uitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever of door het organisatie-adviesbureau geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### 5 Personeel

#### 5.1 Wijziging adviesteam

Het organisatie-adviesbureau kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht

ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met het organisatie-adviesbureau plaatsvinden.

#### 5.2 Het aantrekken of in dienst nemen van weder zijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen een jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

### 6 Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die het organisatieadviesbureau noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

### 7 Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij (voorschot-)declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum.

Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist, indien betaling achterwege blijft, kan het bureau met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan een opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

### **7.1 Betalingsvoorwaarden bij trainingen met open inschrijving**

Bij trainingen met open inschrijvingen kan tot vier weken van tevoren kosteloos worden afgemeld. Bij afmelding tussen de twee en vier weken voor aanvang wordt een tiende van de totale som in rekening gebracht. Wanneer binnen de laatste twee weken wordt afgezegd is de aanmelder het gehele bedrag verschuldigd.

In alle gevallen mag men bij annulering kosteloos een collega sturen in zijn/haar plaats. De vervanger dient wel aan de opleidingseisen te voldoen.

### **7.2 Bedenktermijn bij trainingen met open inschrijving**

Bij een open inschrijving geldt een bedenktijd van 14 dagen vanaf het moment van inschrijven, waarin de deelnemer zich kosteloos kan afmelden.

### **7.3 Garantstelling bij training met open inschrijving**

Wanneer het aantal aanmeldingen voor een open inschrijving niet toereikend is, worden de reeds aangemelde cursisten hiervan op de hoogte gesteld. Zij krijgen de garantie om bij de eerstvolgende training geplaatst te worden.

### **8 Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk**

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal het organisatie-adviesbureau de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt, indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

### **9 Duur en afsluiting van de opdracht**

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die het organisatie-adviesbureau verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Het organisatieadviesbureau kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever het bureau hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van het organisatie-adviesbureau, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

### **10 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft het bureau vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. Het bureau mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Het bureau behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

---

### **11 Intellectuele eigendom**

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van het bureau. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van het bureau. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **12 Vertrouwelijkheid**

Het organisatie-adviesbureau is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Het bureau zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van het bureau aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

### **13 Aansprakelijkheid**

Het organisatie-adviesbureau is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen worden beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het bureau voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

### **14 Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

### **15 Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam. Meer informatie is te vinden op de website; <http://www.nai-nl.org/>.

## KLACHTENPROCEDURE

### 1 De omschrijving van een klacht

1.1 Onder een klacht in de zin van deze procedure wordt verstaan iedere op schift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of het handelen of nalaten van CC zorgadviseurs of één van haar medewerkers.

### 2. Het indienen van een klacht

2.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die belang heeft bij de activiteiten van CC zorgadviseurs.

2.2 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.

2.3 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

2.4 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen of nalaten, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

2.5 Klachten dienen schriftelijk te worden gericht tot de verantwoordelijk partner CC zorgadviseurs.

2.6 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar de verantwoordelijk partner door.

2.7 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

2.8 Indien de klacht de verantwoordelijk partner van CC zorgadviseurs betreft wordt een commissie ingesteld die tenminste bestaat uit de verantwoordelijk partner en minimaal twee medewerkers met minimaal vijf dienstjaren.

### 3. De behandeling van een klacht

3.1 Klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

3.2 Klachten worden behandeld door de verantwoordelijk partner.

3.3 Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van de onder 3.1 genoemde functionarissen, wordt de klacht behandeld door de commissie bedoeld in artikel 2.8.

### 4. De ontvangstbevestiging

4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen 10 dagen schriftelijk bevestigd.

4.2 De ontvangstbevestiging bevat:

- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

### 5. Registratie van de klacht

5.1 De klacht die is binnengekomen wordt binnen 10 dagen geregistreerd in het klachtenregister door de verantwoordelijk partner. Deze registratie benoemd:

- De ontvangstdatum van de klacht
- De bedrijfsnaam
- De voorletters van de klager
- De achternaam van de klager
- De functie van de klager
- Het adres van de klager
- Het emailadres van de klager
- Het telefoonnummer van de klager
- De datum van de verzending ontvangstbevestiging
- Een weergave klacht
- Een weergave door CC zorgadviseurs van de feiten van de klacht
- Een gemotiveerde stellingname m.b.t. klacht
- Een oordeel van de beroepsinstantie over de klacht
- Een oordeel over de klacht
- Door wie de klacht is afgehandeld
- De datum van afhandeling van de klacht

5.2 De klacht blijft 2 jaar geregistreerd in het register van CC zorgadviseurs.

5.3 Elk jaar evalueren de partners het klachtenregister

### 6. Het inzien van stukken en het horen van de klager

6.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

6.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten. Indien gewenst wordt ook de beklaagde gehoord.

6.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

6.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

6.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt.

## **7. De beantwoording van de klacht**

7.1 Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn nagestreefd van vier weken.

7.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, waarbij het uitstel wordt toegelicht en tevens onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.

7.3 De beslissing ten aanzien van de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld. Ook als wordt afgezien van behandeling van de klacht op grond van artikel 2.2 of artikel 2.4 wordt dit schriftelijk meegedeeld. De beklaagde ontvangt een afschrift.

7.4 De beslissing op de klacht bevat

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals CC zorgadviseurs deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- Een oordeel over de klacht.

7.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

7.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de verantwoordelijk partner. Ook is er mogelijkheid om in beroep te gaan bij het Nederlandse Arbitrage Instituut. Het oordeel van deze onafhankelijke derde partij is bindend en eventuele consequenties voor CC zorgadviseurs zullen

zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Meer informatie is te vinden op de website <http://www.nai-nl.org/>.

7.7 Roland Peppel (als verantwoordelijk partner voor CC training) en Annemieke van Ede (partner binnen CC zorgadviseurs) zijn als functionarissen verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de klachten.

## **8. De rapportage over de klachtenprocedure**

8.1 Ieder jaar ontvangen de partners van CC zorgadviseurs een rapportage over de behandeling van klachten.

### **Toelichting op de klachtenprocedure**

Indien verdere toelichting op de klachtenprocedure gewenst is, dan kan contact opgenomen worden met CC zorgadviseurs.