

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN CBKZ (CENTRAAL BUREAU KLACHTENMANAGEMENT IN DE ZORG) GEVESTIGD TE GORINCHEM

(gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Rivierenland, kantoor Tiel onder dossiernummer 11060629)

Bij het uitbrengen van offertes en de uitvoering van opdrachten hanteert het CBKZ de volgende algemene voorwaarden:

1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor advisering tussen het CBKZ en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Grondslag

Offertes van het CBKZ 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 CBKZ zal de door haar te verrichten diensten 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 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 CBKZ nodig heeft.

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

Als het CBKZ daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie aan het CBKZ kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluitingen en, desgewenst, een fax- en/of datanetaansluiting.

4. Het betrekken van derden bij de opdrachtuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door het CBKZ geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

5. Personeel

5.1. Wijziging functionaris

Het CBKZ kan in overleg met de opdrachtgever de functionaris dan wel de samenstelling van het team wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een dergelijke wijziging kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met het CBKZ plaatsvinden.

5.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één 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. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die het CBKZ 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, tenzij anders overeengekomen. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum. Bezwaren tegen de hoogte van het honorarium schorten de betalingsverplichting niet op.

Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan het CBKZ 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 één 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 één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van een 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:

Over de eerste 3.000 euro	15%
Over het meerdere tot 6.000 euro	10%
Over het meerdere tot 15.000 euro	8%
Over het meerdere tot 60.000 euro	5%
Over het meerdere	3%

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

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 het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal het CBKZ dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal het CBKZ 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 worden bevestigd.

9. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van de CBKZ-functionaris dan wel het team worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die het CBKZ verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Het CBKZ 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 CBKZ hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

10. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Tenzij anders overeengekomen kunnen partijen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft het CBKZ vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Het CBKZ mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Het CBKZ 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. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

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

11. Intellectuele eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Het CBKZ. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Het CBKZ.

De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

12. Vertrouwelijkheid

Het CBKZ is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Het CBKZ 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 CBKZ aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van het CBKZ, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

13. Aansprakelijkheid

Het CBKZ is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het CBKZ van de 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 wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het CBKZ voor haar 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 één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

14. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

15. Geschillenregeling

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit de onderhavige overeenkomst en nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen partijen trachten deze in eerste instantie in goed en constructief overleg op proberen te lossen waarbij zo nodig een onafhankelijke en door beide partijen aanvaarde derde, bijvoorbeeld een geregistreerde mediator, optreden kan.
2. Indien het onmogelijk is gebleken een geschil op te lossen op de wijze zoals in lid 1 van dit artikel omschreven wordt het geschil beslecht door de rechtbank te Dordrecht.
3. Er is sprake van een geschil als een van de partijen schriftelijk aan de andere partij heeft laten weten dat er een geschil is.

16. Wijzigingen

Deze voorwaarden zijn gedeponeed ten kantore van de kamer van Koophandel waaronder het CBKZ ressorteert. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de opdracht.

Februari 2016