



algemene voorwaarden Weijenberg mediation

gevestigd te Zwolle, en openbaar gepubliceerd op de website <https://www.weijenbergmediation.nl>

Artikel 1

Definities

1. Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.
2. Opdrachtnemer: de eenmanszaak Weijenberg Mediation, bekend onder het KvK-nummer 74674323, alsmede door hem ingeschakelde derde(n) ten behoeve van de Overeenkomst. De eenmanszaak wordt gevoerd door mevrouw Nancy Weijenberg. Opdrachtnemer is een ADR geregistreerde mediator, een geregistreerde kindbeachtiger en een geregistreerde Jeugd- en Gezinsprofessional.
3. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit of wenst te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen. Opdrachtgever kan ook worden aangeduid in de Beroepscode van de betreffende branche met het begrip 'Cliënt'.
4. Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
5. Offerte/aanbod: ieder mondeling of schriftelijk aanbod van Opdrachtnemer om een Overeenkomst met Opdrachtgever aan te gaan.
6. Overeenkomst: iedere tussen Partijen tot stand gekomen Overeenkomst of opdracht, waarmee Opdrachtnemer zich tegenover Opdrachtgever heeft verbonden tot het verrichten van werkzaamheden op het gebied van mediation, kindbegeleiding, jeugd- en gezinszorg in de ruimste zin van het woord.
7. Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de Overeenkomst, een en ander in de ruimste zin van het woord.
8. ADR: Alternative Dispute Resolution (mediation).
9. SKJ: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.
10. B2B: Business to Business; niet-consumenten en niet aan consumenten gelijkgestelde partijen.

Artikel 2

Toepasselijkheid

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Overeenkomsten en andere (rechts)handelingen, die betrekking hebben op de Diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert en voorts op alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien en/of daarmee verband houden.
2. Deze Algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Opdrachtgever, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden worden ingeschakeld, tenzij anders overeengekomen.
3. Het in het voorgaande lid bepaalde geldt eveneens voor (nadere dan wel aanvullende) Overeenkomsten tussen Partijen, waarbij de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden niet nader (uitdrukkelijk) is ingeroepen.
4. B2B: De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden en/of bedingen van Opdrachtgever is uitgesloten, behoudens voor zover die algemene voorwaarden en/of bedingen schriftelijk en uitdrukkelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.

5. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepaling zal door Opdrachtnemer worden vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
7. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
8. De B2B bepalingen zijn alleen van toepassing op Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en niet-consumenten of niet aan consumenten gelijkgestelde partijen.

Artikel 3

Offertes

1. Alle Offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
2. Indien in de Offerte geen termijn is genoemd, is de Offerte 30 dagen geldig.
3. De Offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten. De omschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door Opdrachtgever mogelijk te maken.
4. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever tot de offertedatum aan Opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle essentiële informatie voor de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
5. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om opdrachten te weigeren.

Artikel 4

Totstandkoming overeenkomst

Een Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende Offerte of opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd, dan wel – bij gebreke van een dergelijke opdrachtbevestiging – op het moment dat Opdrachtnemer tot uitvoering van de Overeenkomst is overgegaan.

1. Opdrachtgever is verplicht om de Offerte of opdrachtbevestiging op juistheid en volledigheid te controleren. Indien het vermelde in de Offerte of opdrachtbevestiging van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever afwijkt van hetgeen is afgesproken, dient Opdrachtgever binnen 5 dagen na ontvangst van de



opdrachtbevestiging schriftelijk te reageren, bij gebreke waarvan de opdrachtbevestiging als juist en bindend wordt beschouwd.

2. De door Partijen getekende Offerte of opdrachtbevestiging komt in plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken en/of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Indien de aanvaarding door Opdrachtgever – op ondergeschikte punten – afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod, is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

Artikel 5

Wijziging overeenkomst

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk en/of noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aan.

1. Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering van de Overeenkomst daardoor worden beïnvloed. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassing van de Overeenkomst (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden.
2. Indien aanpassing van de Overeenkomst het gevolg is van verzoeken en/of handelingen van Opdrachtgever en/of andere omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan mag Opdrachtnemer het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van zijn gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate Overeenkomst in rekening brengen.
3. Behoudens nadrukkelijke instemming door Opdrachtnemer en de bepalingen zoals vermeld in artikel 14 van deze Algemene voorwaarden, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Overeenkomst te annuleren dan wel te beëindigen. Een verzoek tot annulering dan wel beëindiging dient schriftelijk te worden ingediend door Opdrachtgever. Opdrachtnemer weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden, mits door Opdrachtgever in redelijke mate wordt ingestaan voor vergoeding van gederfde inkomsten.

Artikel 6

Wijze van uitvoering

1. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om zijn werkzaamheden naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen te verrichten en neemt daarbij de zorgvuldigheid in acht, die van een professionele dienstverlener kan en mag worden verwacht. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat het door Opdrachtgever met de Overeenkomst nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. Bij de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer neemt de Opdrachtnemer de bepalingen in acht zoals deze staan opgenomen in het geldende ADR Mediationreglement/Beroepscode Beroepsorganisatie Kindbehartiger/Beroepscode voor de Jeugd- en Gezinsprofessional en de aanvullende gedrags- en beroepscode(s), indien en voor zover toepasselijk op de Overeenkomst. Deze reglementen worden, indien en voor zover toepasselijk, als bijlagen

toegevoegd aan de offerte.

3. Opdrachtnemer heeft de plicht om Opdrachtgever desgevraagd vooraf in te lichten over de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd de wijze te bepalen waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Daarbij neemt Opdrachtnemer zoveel mogelijk de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtgever en de in alle redelijkheid en tijdig door Opdrachtgever aangegeven aanwijzingen ter zake de Overeenkomst, in acht. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bij voorgenomen wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Opdrachtgever is gehouden om volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst en om Opdrachtnemer inzage te geven in alle informatie die Opdrachtnemer nodig heeft voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie. Dit geldt ook indien deze informatie van derden afkomstig is. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie.
6. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie niet tijdig aan Opdrachtnemer is verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Partijen voeren op verzoek van Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Overeenkomst regelmatig overleg over de stand van zaken en de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
8. B2B: Indien en voor zover dit, naar de mening van Opdrachtnemer, van belang is ten behoeve van een goede uitvoering van de Overeenkomst, heeft Opdrachtnemer het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld. Opdrachtnemer zal dit vooraf met Opdrachtgever overleggen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
9. B2B: Opdrachtgever draagt er zorg voor dat voor de uitvoering van de Overeenkomst desgevraagd werkruimte en werkfaciliteiten ter beschikking worden gesteld met passende voorzieningen.
10. B2B: Indien door medewerkers en/of derden die door Opdrachtnemer of Opdrachtgever zijn ingeschakeld, in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever en/of op een door Opdrachtgever aangewezen andere locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door de Opdrachtnemer en/of door Opdrachtgever ingeschakelde medewerkers en/of derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.
11. De termijn waarbinnen de Overeenkomst dient te worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen Partijen bepaald.
12. Indien een termijn is overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn raakt Opdrachtnemer slechts in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
13. B2B: Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, dan kan Opdrachtnemer de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot



het moment dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14. Opdrachtnemer houdt ter zake van de Overeenkomst een (werk) dossier aan met daarin onder meer kopieën van relevante stukken, welk dossier eigendom is van Opdrachtnemer.
15. Beroepsregels ter zake dossiers zoals opgenomen in de beroepscode van de ADR/Beroepscode Beroepsorganisatie Kindbehartiger/Beroepscode voor de Jeugd- en Gezinsprofessional 2017 worden nageleefd en gerespecteerd door Partijen.
16. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen tussen Partijen, zijn geen reden voor afkeuring en/of korting en/of schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst, wanneer deze afwijkingen, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid van ondergeschikte betekenis zijn.

Artikel 7a

ADR mediationtraject

1. Het mediationtraject bestaat uit gemiddeld 4 tot 6 bijeenkomsten. In onderling overleg tussen Partijen wordt besproken of het aantal bijeenkomst dient te worden uitgebreid naar 7 of meer bijeenkomsten.
2. De kosten voor het kennismakingsgesprek worden in rekening gebracht door Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen. Aan de hand van het kennismakingsgesprek wordt bekeken of de mediation door Opdrachtnemer wordt ingezet. In dat geval zal een mediationovereenkomst worden aangegaan tussen Partijen.
3. Alle ADR reglementen zijn van toepassing op de onderlinge Overeenkomst en terug te vinden op de website <https://adrregister.com/>.

Artikel 7b

Kindbehartiging

1. Het traject bij kindbehartiging wordt per Opdrachtgever individueel vastgelegd overeenkomstig de geldende beroepsregels van de Beroepscode Beroepsorganisatie Kindbehartiger.
2. Alle reglementen van Kindbehartiger zijn van toepassing op de onderlinge Overeenkomst en terug te vinden op de website kindbehartiger.nl.

Artikel 7c

Jeugd- en gezinsprofessional

1. Het traject bij de jeugd- en gezinsprofessional wordt per Opdrachtgever individueel vastgelegd overeenkomstig de geldende beroepsregels van de Beroepscode voor de Jeugd- en Gezinsprofessional.
2. Alle SKJ reglementen zijn van toepassing op de onderlinge Overeenkomst en terug te vinden op de website <https://skjeugd.nl/>.

Artikel 8

Honorarium en kosten

1. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders wordt vermeld.
2. Opdrachtnemer heeft recht op een honorarium voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Dit honorarium kan bestaan uit een uurtarief,

een consultancy-fee, een vast bedrag, al dan niet gerelateerd aan de projectsom, of enige andere tussen Partijen overeen te komen vergoeding.

3. B2B: Naast het overeengekomen honorarium komen ook kosten die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst maakt voor vergoeding in aanmerking, zoals bureaunkosten, waaronder begrepen kopieerkosten, portokosten en telefoonkosten, en reis- en verblijfkosten. Deze kosten worden zoveel mogelijk vooraf gespecificeerd.
4. B2B: Indien het voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig is dat Opdrachtnemer reiskosten maakt, of verblijfkosten in lokaliteiten die niet aan Opdrachtgever toebehoren of die niet door Opdrachtgever zijn gehuurd, komen deze kosten geheel ten laste van Opdrachtgever en dienen deze kosten rechtstreeks door Opdrachtgever aan de betreffende crediteur te worden voldaan. Voordat deze kosten worden gemaakt zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzicht geven in de hoogte van de betreffende kosten.
5. De kosten van derden die Opdrachtnemer ten behoeve van de Overeenkomst dient te maken, worden aan Opdrachtgever doorberekend. De inzet van derden wordt tussen Partijen in onderling overleg vooraf afgestemd.
6. Eventueel onvoorziene (extra) uitgaven worden uitsluitend na overleg met Opdrachtgever gedaan en bij afzonderlijke factuur in rekening gebracht.)
7. B2B: In geval van een Overeenkomst waarbij sprake is van door Opdrachtgever periodiek te betalen bedragen, is Opdrachtnemer gerechtigd om door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden, de geldende prijzen en tarieven aan te passen.)
8. B2B: Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen als bedoeld in het voorgaande lid, is Opdrachtgever gerechtigd om binnen 7 dagen na de bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden, echter hij is in dat geval gehouden tot een redelijke vergoeding van de gemaakte kosten dan wel het reeds gepresteerde.)
9. Indien Opdrachtnemer door het niet of niet tijdig aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of door een gewijzigde, hetzij onjuiste Overeenkomst, dan wel door externe omstandigheden genoodzaakt is om meer en/of andere werkzaamheden te verrichten, dan worden deze werkzaamheden apart in rekening gebracht, op basis van de gebruikelijk door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit door omstandigheden niet mogelijk is of indien de aard van de werkzaamheden uitstel niet toelaat.
10. Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd of onderbroken door omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, dan is Opdrachtgever verplicht eventuele kosten die dit met zich meebrengt te vergoeden. Opdrachtnemer zal deze kosten zoveel mogelijk trachten te beperken.
11. Indien Opdrachtnemer een uurtarief hanteert, verplicht Opdrachtnemer zich om een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen.
12. De door Opdrachtgever verschuldigde prijs is niet afhankelijk van de uitkomsten en/of het resultaat van de uitgevoerde Overeenkomst.

13. Opdrachtgever is desgevraagd verplicht een voorschotbetaling aan Opdrachtnemer te verstrekken voor bijvoorbeeld door Opdrachtnemer te vervullen werkzaamheden of door Opdrachtnemer aan te schaffen zaken die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, eventuele huur en vaste lasten voor locaties.)

Artikel 9

Facturering en betaling

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren, tenzij anders overeengekomen.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige facturering. In overleg met Opdrachtgever mag Opdrachtnemer het overeengekomen honorarium en kosten als voorschot, tussentijds of periodiek in rekening brengen. Indien de Opdrachtnemer de kosten rechtstreeks kan declareren bij een zorgverzekeraar, dan wordt zulks door Opdrachtnemer verzorgd.
3. Opdrachtgever dient facturen van Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen. Afwijkingen van de betalingstermijn zijn slechts mogelijk indien dat schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden op de door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening.
4. Bij mediation: indien de facturen na afloop van het mediationtraject niet zijn voldaan door Opdrachtgever, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de relevante documenten ten behoeve van de echtscheiding, niet door te zenden naar de behandelend advocaat voor verdere afronding van de echtscheiding, dan wel zal Opdrachtnemer de behandelend advocaat verzoeken de echtscheiding nog niet in gang te zetten bij de Rechtbank. Slechts na volledige betaling van de facturen zal Opdrachtnemer de behandelend advocaat verzoeken de echtscheiding verder af te ronden dan wel de behandelend advocaat verzoeken de echtscheiding alsnog in gang te zetten bij de Rechtbank.
5. De kosten van een herinnering en/of aanmaning en/of sommatie wegens verzuim van betaling bedragen elke keer € 40,- en komen voor rekening van Opdrachtgever. Kosten van een herinnering en/of aanmaning en/of sommatie voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen, worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum.
6. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever komen. Deze buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald op 15% van de hoofdsom, zulks onverminderd het recht van RMA om de daadwerkelijk gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum. De eventueel gemaakte gerechtelijke kosten en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
7. Indien betaling langer dan één maand achterwege blijft, kan Opdrachtnemer de uitvoering van de Overeenkomst opschorten totdat betaling is geschied, tenzij wet- of regelgeving zich hiertegen verzet.
8. Opdrachtnemer heeft het recht om, alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door Opdrachtgever te verlangen wanneer het naar het oordeel van Opdrachtnemer aannemelijk is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen dan wel een dergelijke handelwijze volgens Opdrachtnemer wenselijk is.
9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het gehele bedrag van de factuur.
10. In geval van liquidatie of staking, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever of Opdrachtgever anderszins het vrije beheer over zijn/haar vermogen verliest, dan zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
11. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens ter voldoening van de langst openstaande bedragen.

Artikel 10

Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dan wel over het bedrag van de factuur, dienen door Opdrachtgever uiterlijk binnen 2 weken na constatering van de klacht respectievelijk de factuurdatum, dan wel uiterlijk binnen 2 weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer.
2. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is om adequaat te reageren. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid van dit artikel vermelde termijn reageert, vervalt het recht om een klacht in te dienen.
3. Opdrachtnemer zal de klacht binnen 4 weken na ontvangst van de klacht behandelen. Het oordeel van Opdrachtnemer ter zake de klacht zal gemotiveerd en schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtgever.
4. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 11 van deze Algemene voorwaarden.
5. Klachten schorten de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.
6. Indien Diensten van Opdrachtnemer rechtstreeks vallen onder de reglementen van de ADR, beroepsorganisatie Kindbehartiger en/of de SKJ Jeugd- en Gezinsprofessionals, dan zijn de hierin opgenomen klacht- en tuchtprocedures van toepassing op de onderlinge Overeenkomst.

Artikel 11

Aansprakelijkheid

1. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Indien de Diensten vallen onder de Diensten van een ADR mediator, kindbehartiger of SKJ jeugd- en gezinsprofessional, dan is het gestelde in de betreffende reglementen toepasselijk op de onderlinge Overeenkomst, waarbij de overige artikelen in deze



Algemene voorwaarden – indien en voor zover niet in strijd met de beroepscode – aanvullend van toepassing.

2. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden directe schade, die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene voorwaarden;
 - b. de redelijke kosten die gemaakt zijn om de gebrekkige prestatie van RMA aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan RMA kunnen worden toegerekend. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;
 - c. de redelijke kosten die zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene voorwaarden.
4. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor:
 - a. schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of informatie of schade die anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van Opdrachtgever;
 - b. B2B: bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen en/of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden (medewerkers van Opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie;
 - c. B2B: bij Opdrachtgever of derden ontstane indirecte, bedrijfs- of gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of verminking van gegevens en/of schade door bedrijfsstagnatie.
5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval op grond van een door Opdrachtnemer gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
6. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering op grond van een in het voorgaande lid genoemde verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen van Opdrachtgever. Indien de Overeenkomst langer dan 3 maanden doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst in de laatste 3 maanden vóór het ontstaan van de schade, van Opdrachtgever heeft ontvangen.
7. Het bedrag waarvoor Opdrachtnemer in het voorkomende geval aansprakelijk is, wordt verminderd met de eventuele bedragen waarvoor Opdrachtgever is verzekerd.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
9. Enig recht op schadevergoeding vervalt 3 maanden na het moment, waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van dit recht. Voor consumenten en aan consumenten gelijk gestelde partijen geldt de afwijkende maximale termijn van één jaar. Indien Opdrachtgever nooit over

geleden schade dan wel gemaakte fouten heeft gereclameerd, komt Opdrachtgever niet voor schadevergoeding in aanmerking.

10. Alle situaties van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer, ontslaan Opdrachtnemer van enige verplichting tot nakoming van de Overeenkomst, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Aanspraak op schadevergoeding is in dergelijke gevallen uitgesloten.
11. Voor iedere door Opdrachtnemer aangegane Overeenkomst geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

Artikel 12

Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

1. Alle situaties van overmacht aan de zijde van een der Partijen dan ontslaat het de Partij onderhevig aan een situatie van overmacht van enige verplichting tot nakoming van de Overeenkomst, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Aanspraak op schadevergoeding is in dergelijke gevallen uitgesloten. Onder overmacht wordt in deze Algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
2. Indien Opdrachtnemer door een niet toerekenbare tekortkoming is verhinderd de Overeenkomst uit te voeren, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. Opdrachtgever kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
3. Als niet toerekenbare tekortkoming gelden onder meer: oorlog, oorlogsgevaar, mobilisatie, oproer, staat van beleg, werkstaking of uitsluiting, brand, slechte weersomstandigheden, ongeval en ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in vervoer, beperkingen van invoer/uitvoer of andere beperkingen van overheidswege, evenals elke belemmerende omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Opdrachtnemer afhankelijk is, zoals de niet tijdige levering van zaken of diensten door derden die door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld.
4. B2B: Indien het uitvoeren van de Overeenkomst mede afhangt van door Opdrachtgever ingeschakelde derden en indien deze derden niet aan hun verplichtingen voldoen en daardoor de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet zonder aanzienlijke extra inspanning en/of kosten kan worden uitgevoerd, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden, indien voortzetting van uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs niet meer van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Opdrachtgever kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
5. Indien één der partijen niet aan haar/zijn verplichtingen kan voldoen of verwacht hieraan niet te kunnen voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
6. Indien Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of nog gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds uitgevoerde, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst, afzonderlijk te factureren.

Artikel 13

Vrijwaring (B2B)

1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden voor alle eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden die aan Opdrachtnemer toerekenbaar is, onverlet de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 11 van deze Algemene voorwaarden.
2. Indien Opdrachtnemer op grond van het in dit artikel bepaalde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden om Opdrachtnemer zowel in als buiten rechte bij te staan en onmiddellijk alles te doen wat in dit geval van hem verwacht mag worden.

Artikel 14

Duur en beëindiging overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur, zoals bepaald bij de Offerte.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de Overeenkomst kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – de kwaliteit van de door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de door Opdrachtgever bij de Overeenkomst betrokken derden.
3. Opdrachtnemer zal zich ervoor inspannen om de Overeenkomst binnen de afgesproken planning uit te voeren.
4. Partijen hebben ieder het recht de Overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoont dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen Overeenkomst en eventueel aanvullende Overeenkomsten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de Overeenkomst in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Bij mediation: Buiten de in het voorgaande lid genoemde beëindiging, eindigt de Overeenkomst in ieder geval in de gevallen zoals genoemd in het geldende ADR-Mediationreglement.
6. B2B: Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden volledig vergoeden. Alle reeds aan Opdrachtgever verstuurd facturen blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging van de Overeenkomst direct opeisbaar. Opdrachtgever is voorts gehouden eventuele schade, bestaande uit winstderving, aan Opdrachtnemer te voldoen.
7. Iedere partij is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij.
 - a. een verzoek tot faillissement is ingediend;
 - b. surseance van betaling is aangevraagd;
 - c. liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft;
 - d. op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd of
 - e. de andere partij anderszins het vrije beheer over /zijn vermogen verliest.
8. Opdrachtnemer is in geval van ontbinding van de Overeenkomst tegenover Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen bedragen dan wel tot enige schadevergoeding

gehouden, tenzij Opdrachtnemer de reeds gefactureerde en door Opdrachtgever betaalde werkzaamheden nog niet heeft verricht.

9. Bij beëindiging van de Overeenkomst dient iedere partij alle in haar/zijn bezit zijnde zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij, onmiddellijk aan die andere partij ter hand te stellen, tenzij een wettelijke verplichting zich daartegen verzet.

Artikel 15

Gebruik van (digitale) communicatievoorzieningen

1. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zullen Partijen door middel van e-mail en andere communicatievoorzieningen, waaronder via internet, met elkaar kunnen communiceren.
2. Partijen erkennen dat aan het gebruik van (digitale) communicatievoorzieningen risico's kleven zoals – maar niet beperkt tot – vervorming, vertraging en/of virus. Partijen zijn niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van (digitale) communicatievoorzieningen. Partijen doen al hetgeen redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

Artikel 16

Verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens

1. Verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens door Opdrachtnemer vindt plaats conform de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met (bijzondere) persoonsgegevens en iedereen die noodzakelijkerwijze toegang heeft tot deze gegevens informeren over het vertrouwelijke karakter ervan en waar nodig de verplichte voorzieningen en maatregelen treffen.
2. Opdrachtnemer beschouwt de (bijzondere) persoonsgegevens die zijn in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtgever worden verstrekt, als zijnde rechtmatig verkregen en beheerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle eventuele aanspraken van derden ter zake.

Artikel 17

Zorgvuldigheid en geheimhouding

1. Opdrachtnemer betracht bij het gebruik van alle informatie die hem ter kennis is gekomen in het kader van de Overeenkomst, de nodige zorgvuldigheid.
2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ene partij aan de andere is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt niet voor zover op Opdrachtnemer een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking of indien Opdrachtnemer door Opdrachtgever van de geheimhoudingsplicht is ontheven.
3. B2B: Opdrachtgever zal een geheimhoudingsplicht zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel opleggen aan zijn medewerkers en/of



aan derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.)

4. Opdrachtnemer is, indien zij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Opdrachtgever verschaft informatie alsmede andere informatie waarvan hij bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar zijn redelijke oordeel van belang kunnen zijn.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 18

Overige bepalingen

Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming of met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Artikel 19

Strijdige clausules

Indien deze Algemene voorwaarden en de Overeenkomst onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen bepalingen.

Artikel 20

Nederlandse tekst bindend

Indien van deze Algemene voorwaarden in een buitenlandse taal gestelde versies zijn of worden opgemaakt zal steeds, in geval van enige afwijking van de Nederlandse tekst dan wel in geval van verschil van mening over de interpretatie van enig beding, de Nederlandse tekst en interpretatie daarvan beslissend zijn.

Artikel 21

Toepasselijk recht, geschillen

1. Op alle Overeenkomsten, waarop deze Algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien tussen Partijen een geschil ontstaat met betrekking tot de Overeenkomst of daarop voortbouwende Overeenkomsten, dan zullen Partijen dit geschil in eerste instantie trachten op te lossen in der minne.
3. Indien tussen Partijen een geschil niet in der minne kan worden opgelost en Opdrachtnemer heeft Diensten verricht op het gebied van mediation/kindbehartiging/jeugd- en gezinszorg, dan is het betreffende klacht- en tuchtrecht mede van toepassing.
4. Indien het onmogelijk is gebleken om een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van het in het vorige leden genoemde oplossing in der minne en het klacht- en tuchtrecht, dan zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter