



Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities

1. **Opdrachtnemer:** Vol van Vertrouwen; gevestigd te Harreveld en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 67740979 welke als opdrachtnemer (Anke ter Maat) haar diensten verleent;
2. **Opdrachtgever:** wederpartij van Vol van Vertrouwen, die gebruik maakt van de diensten van Vol van Vertrouwen. De wederpartij kan een bedrijf zijn of een particulier/consument. De wederpartij kan ook een partij zijn waarmee Vol van Vertrouwen een verwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.
3. **Medewerker:** Een medewerker van een bedrijf dat gebruik kan maken van de diensten van Vol van Vertrouwen;
4. **Partijen:** Opdrachtgever en opdrachtnemer samen;
5. **SKJ:** Kwaliteitsregister Jeugd;
6. **LVV:** Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen;
7. **Overeenkomst:** Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per email bevestigd, van levering van één of meer diensten van Vol van Vertrouwen;
8. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanstelling als extern vertrouwenspersoon, ongewenste omgangsvormen en integriteit, jeugdhulpverlener en holistisch kindtherapeut.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten namens Vol van Vertrouwen;
2. Vol van Vertrouwen en opdrachtgever kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken;
3. Vol van Vertrouwen en de opdrachtgever sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever of anderen uitdrukkelijk uit.

Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Vol van Vertrouwen zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld;
2. Een aanbod of offerte is maximaal 2 weken geldig, tenzij er een andere termijn in het aanbod of de offerte staat;
3. Aanvaardt de opdrachtgever een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn, dan vervalt het aanbod of de offerte;
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor 'nabestellingen' tenzij Vol van Vertrouwen en de opdrachtgever dit schriftelijk afspreken.

Artikel 4- Aanvaarding

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, mag Vol van Vertrouwen de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding intrekken, zonder dat de opdrachtgever hieraan enige rechten kan ontleen;
2. Mondelinge aanvaarding van de opdrachtgever verbindt Vol van Vertrouwen slechts, nadat de opdrachtgever deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.



Artikel 5- Prijzen

1. Vol van Vertrouwen hanteert prijzen in euro's en inclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken;
2. Vol van Vertrouwen mag de prijzen van zijn diensten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen;
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Vol van Vertrouwen vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren;
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Vol van Vertrouwen, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is afgesproken;
5. Wanneer Vol van Vertrouwen en de opdrachtgever voor de dienstverlening een totaalbedrag afspreken, is dit altijd een richtprijs, tenzij schriftelijk anders is afgesproken;
 - a. Vol van Vertrouwen mag tot 10% van de richtprijs afwijken;
 - b. Vol van Vertrouwen moet de opdrachtgever op tijd laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen;
 - c. De opdrachtgever mag het deel van de opdracht dat boven de richtprijs (vermeerderd met 10%) uitkomt laten vervallen, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen;
6. Vol van Vertrouwen mag zijn prijzen jaarlijks aanpassen;
7. Vol van Vertrouwen zal prijsaanpassingen meedelen aan de opdrachtgever voorafgaand aan de ingang ervan;
8. De opdrachtgever mag de overeenkomst met Vol van Vertrouwen opzeggen wanneer hij het niet eens is met de prijsverhoging.

Artikel 6 – Betalingen en betalingstermijn

1. De opdrachtgever moet een betaling na factuurdatum binnen 14 dagen na hebben voldaan;
2. De betalingstermijnen die Vol van Vertrouwen hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de opdrachtgever het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en in gebreke is, zonder dat Vol van Vertrouwen aan de opdrachtgever een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen;
3. Vol van Vertrouwen mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de diensten.

Artikel 7 – Gevolgen te late betaling

1. Betaalt de opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn, dan mag Vol van Vertrouwen de wettelijke rente van 2% per maand voor niet-handelstransacties en de wettelijke rente van 8% per maand voor handelstransacties in rekening brengen vanaf de dag dat de opdrachtgever in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend;
2. Wanneer de opdrachtgever in verzuim is, moet hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding betalen aan Vol van Vertrouwen;
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;
4. Wanneer de opdrachtgever niet op tijd betaalt, mag Vol van Vertrouwen zijn verplichtingen opschorten totdat de opdrachtgever heeft betaald;



5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de opdrachtgever, zijn de vorderingen van Vol van Vertrouwen op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar;
6. Weigert de opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Vol van Vertrouwen, dan moet hij nog steeds de afgesproken prijs betalen.

Artikel 8 - Garantie

1. Wanneer de opdrachtgever en Vol van Vertrouwen gaan een overeenkomst aan met een dienstverlenend karakter. Deze overeenkomst bevat voor Vol van Vertrouwen enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

Artikel 9 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Vol van Vertrouwen voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit;
2. Vol van Vertrouwen mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen ter vervanging van afwezigheid;
3. De uitvoering van de overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van eventuele abonnementskosten door de opdrachtgever;
4. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat Vol van Vertrouwen op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst;
5. Zorgt de opdrachtgever er niet voor dat Vol van Vertrouwen tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 10 - Informatieverstrekking door de opdrachtgever

1. De opdrachtgever stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Vol van Vertrouwen.
2. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie en gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit;
3. Stelt de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Vol van Vertrouwen redelijkerwijs verlangde informatie of gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 11 - Duur overeenkomst dienst

1. De overeenkomst tussen Vol van Vertrouwen en de opdrachtgever betreffende een dienst of diensten wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of anders wordt afgesproken.
2. Wanneer de opdrachtgever een overeenkomst voor bepaalde tijd aangaat, dan wordt deze na afloop van de termijn stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij 1 van de partijen de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden, of een consument de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, waardoor de overeenkomst automatisch eindigt.



Artikel 12 - Opzeggen dienst voor onbepaalde tijd

1. De opdrachtgever kan een overeenkomst voor een dienst voor onbepaalde tijd opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden;
2. Een particulier/consument mag een overeenkomst voor een dienst voor onbepaalde tijd opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 13 - Geheimhouding

1. De opdrachtgever houdt iedere informatie, in welke vorm dan ook, die hij van Vol van Vertrouwen ontvangt geheim.
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende Vol van Vertrouwen waarvan de opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan Vol van Vertrouwen schade kan berokkenen;
3. De opdrachtgever neemt alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat hij de informatie in lid 1 en 2 geheimhoudt;
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
 - die al openbaar was voordat de opdrachtgever deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de opdrachtgever;
 - die door de opdrachtgever openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht;
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 14 - Klachten

1. De opdrachtgever moet een door Vol van Vertrouwen verleende dienst zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen;
2. Beantwoordt een verleende dienst niet aan dat wat de opdrachtgever redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de opdrachtgever Vol van Vertrouwen daarvan op de hoogte te stellen binnen 1 maand na het vaststellen van de tekortkoming;
3. Een consument/particulier moet uiterlijk binnen 2 maanden na het vaststellen van de tekortkoming Vol van Vertrouwen hiervan op de hoogte stellen;
4. De opdrachtgever geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Vol van Vertrouwen hierop gepast kan reageren;
5. De opdrachtgever moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen de opdrachtgever en Vol van Vertrouwen;
6. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de opdrachtgever niet eisen dat Vol van Vertrouwen andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

Artikel 15 - Ingebrekestelling

1. De opdrachtgever moet een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar maken aan Vol van Vertrouwen;
2. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat zijn ingebrekestelling aan Vol van Vertrouwen ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. Wanneer Vol van Vertrouwen een overeenkomst aangaat met meerdere opdrachtgevers, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in die overeenkomst.



Artikel 17 - Aansprakelijkheid Vol van Vertrouwen

1. Vol van Vertrouwen is alleen aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid;
2. Wanneer Vol van Vertrouwen aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst;
3. Vol van Vertrouwen is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Wanneer Vol van Vertrouwen aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.

Artikel 18 - Vervaltermijn

1. Elk recht van de opdrachtgever op schadevergoeding van Vol van Vertrouwen vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

Artikel 19 - Ontbinding

1. De opdrachtgever mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer Vol van Vertrouwen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Vol van Vertrouwen nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Vol van Vertrouwen in verzuim is.
3. Vol van Vertrouwen mag de overeenkomst met de opdrachtgever ongedaan maken, wanneer de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Vol van Vertrouwen kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.

Artikel 20 - Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Vol van Vertrouwen door de opdrachtgever niet aan Vol van Vertrouwen kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht;
2. Onder de overmacht situatie in lid 1 valt onder meer ook:
 - a. een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
 - b. wanprestatie of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of anderen
 - c. stroom-, elektriciteits- internet-, computer- of telecomstoringen
 - d. computervirussen
 - e. stakingen
 - f. overheidsmaatregelen
 - g. vervoersproblemen
 - h. slechte weersomstandigheden
 - i. werkonderbrekingen
3. Wanneer zich een overmacht situatie voordoet waardoor Vol van Vertrouwen 1 of meer verplichtingen naar de opdrachtgever niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Vol van Vertrouwen kan nakomen;



4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de opdrachtgever als Vol van Vertrouwen de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken;
5. Vol van Vertrouwen hoeft in een overmacht situatie geen vergoeding aan de opdrachtgever te betalen, ook niet wanneer Vol van Vertrouwen hiervan voordeel heeft.

Artikel 21 - Wijziging overeenkomst

1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen de opdrachtgever en Vol van Vertrouwen de overeenkomst aanpassen;

Artikel 22 - Wijziging algemene voorwaarden

1. Vol van Vertrouwen mag deze algemene voorwaarden wijzigen;
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag Vol van Vertrouwen altijd doorvoeren;
3. Ingrijpende wijzigingen zal Vol van Vertrouwen zoveel mogelijk vooraf met de opdrachtgever bespreken;
4. Een consument/particulier mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

Artikel 23 - Overgang van rechten

1. De opdrachtgever kan geen rechten uit een overeenkomst met Vol van Vertrouwen aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van Vol van Vertrouwen;
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 24 - Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer 1 of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze voorwaarden;
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Vol van Vertrouwen bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 25 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen de opdrachtgever en Vol van Vertrouwen is Nederlands recht van toepassing.



Levering van diensten als vertrouwenspersoon

Toevoeging op de algemene voorwaarden

De onderstaande voorwaarden zijn een toevoeging op de algemene voorwaarden van Vol van Vertrouwen, pagina 1 tot en met pagina 6. In deze toevoeging wordt specifiek de algemene voorwaarden van de levering van diensten als vertrouwenspersoon benoemd. Zowel de algemene voorwaarden, als de toevoegingen zijn geldend voor de opdrachtgever die gebruikt maakt van de dienst als vertrouwenspersoon van Vol van Vertrouwen.

Artikel 1 – Prijzen vertrouwenspersoon, vervolg op artikel 5. Algemene voorwaarden

1. Bij het aangaan van een overeenkomst tussen de opdrachtgever en Vol van Vertrouwen gaat de opdrachtgever akkoord met het uurtarief van €95,50 per uur excl. Btw, tenzij anders afgesproken en schriftelijk bevestigd;
2. Reiskosten worden verrekend voor 60% van het uurtarief.

De overige algemene voorwaarden met betrekking tot prijzen zijn beschreven op pagina 2, artikel 5. van de algemene voorwaarden.

Artikel 2 – Abonnementsprijzen vertrouwenspersoon

1. Bij het aangaan van een overeenkomst tussen de opdrachtgever en Vol van Vertrouwen gaat de opdrachtgever akkoord met de abonnementsprijs van €295,- voor de duur van een jaar, eenmalig te voldoen bij de startdatum van de overeenkomst;
2. Mits er in een andere maand dan januari een overeenkomst met elkaar aangegaan wordt, wordt het bedrag van het abonnement naar rato verrekend;
3. In januari het jaar erop, zal Vol van Vertrouwen opnieuw een factuur sturen met de abonnementskosten voor de duur van een jaar.

Artikel 3 – algemene diensten van de vertrouwenspersoon

1. Vol van Vertrouwen levert de diensten, zoals het LVV omschreven heeft in haar functieprofiel van vertrouwenspersoon;
 - a. Gespreksvoering met melders;
 - b. Voorlichting en/of workshops aan medewerkers, OR, directie en/of HR;
 - c. Advies aan de directie rondom het beleid psychosociale arbeidsbelasting, het beleid ongewenste omgangsvormen en de gedragscode.
2. Vol van Vertrouwen heeft haar lidmaatschap bij het LVV. Voor klachten over Vol van Vertrouwen kan de opdrachtgever en/of de medewerkers terecht bij het LVV.

Artikel 4 – abonnementsdiensten

1. Vol van Vertrouwen is telefonisch, per e-mail en via het contactformulier van de website beschikbaar voor de opdrachtgever en diens medewerkers;
2. Binnen 2 dagen heeft Vol van Vertrouwen contact gelegd met de opdrachtgever of medewerker en binnen 5 werkdagen een fysiek of telefonisch consult gehad;



3. Vol van Vertrouwen zorgt jaarlijks, eind januari voor een geanoniseerd jaarverslag en bespreekt dit jaarverslag met de opdrachtgever;
4. Bij de start van de overeenkomst investeert Vol van Vertrouwen in een kennismaking met de opdrachtgever en diens medewerkers. Bij nieuwe medewerkers zal Vol van Vertrouwen het jaar erop opnieuw een kennismaking organiseren;
5. Heeft de opdrachtgever naast de diensten van Vol van Vertrouwen als externe vertrouwenspersoon, ook een interne vertrouwenspersoon aangesteld dan biedt Vol van Vertrouwen de mogelijkheid om de interne vertrouwenspersoon te ondersteunen en/of zaken over te nemen in opdracht van de interne vertrouwenspersoon. Voor deze dienst geldt het uurtarief van €95,50.