

# Algemene voorwaarden

## 1 Preambule

Partners Van Beekveld & Terpstra Holding B.V., hierna te noemen B&T, te Amsterdam verleent diensten op het gebied van advies, interim-management, werving en selectie, executive search, assessments, coaching, training, fusies, opleiding, communicatieadvies en de beleidsondersteunende ICT-oplossingen Qfeedback, dit alles in de ruimste zin des woords. Op zijn dienstverlening zijn de hierna volgende algemene voorwaarden van toepassing. Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel (2 tot en met 18) dat op alle diensten van toepassing is alsmede bijzondere delen die alleen van toepassing zijn op onderscheidenlijk advies (19), interim-management (20), werving & selectie en executive search (21), assessments (22), training en opleiding (23), coaching (24), communicatieadvies (25) en Qfeedback (26). Wat adviesopdrachten betreft is B&T aangesloten bij de vereniging Raad van Organisatie Adviesbureaus (ROA). Op adviesopdrachten zijn derhalve ook de gedragsregels en het tuchtrecht van de ROA van toepassing. B&T bezit CEDEO-erkenning en voert opdrachten uit conform de ISO-9001 kwaliteitsnormering. Wat ICT-oplossingen betreft is B&T aangesloten bij de branchevereniging VDOD en hanteert de landelijke standaard documenten op privacy gebied (Privacy convenant Onderwijs, Verwerkersovereenkomst, e.a.) van deze vereniging.

## 2 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 2.1 **Opdracht:** een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, B&T (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.
- 2.2 **Organisatieadvies:** de opdracht tot het, ten behoeve van een opdrachtgever, leveren van een bijdrage aan het vaststellen, analyseren en oplossen van vraagstukken met betrekking tot bestuur, beleid, organiseren en functioneren, die zich binnen en/of met betrekking tot een organisatie en/of tussen organisaties voordoen.
- 2.3 **Interim-management:** de opdracht tot het tijdelijk vervullen van leidinggevende taken met alle daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- 2.4 **Werving & selectie:** de opdracht tot het op zoek gaan naar geschikte kandidaten via advertenties en andere manieren van oproepen.
- 2.5 **Executive search:** de opdracht tot het actief op zoek gaan naar en benaderen van geschikte kandidaten voor een functie.
- 2.6 **Assessment:** de opdracht tot onderzoek naar het potentieel van een persoon aan de hand van praktijksimulaties, testen, vragenlijsten, interviews dan wel andere onderzoeksmethoden.
- 2.7 **Selectieassessment:** assessment in het kader van een sollicitatieprocedure teneinde te achterhalen welke kans op succesvol functioneren een kandidaat heeft in een bepaalde functie.
- 2.8 **Ontwikkelingsassessment:** assessment gericht op het achterhalen op welke wijze en in welke mate betrokkene naar verwachting in staat is zich verder te ontwikkelen.
- 2.9 **Loopbaanassessment:** assessment in het kader van de wens of noodzaak om van functie te veranderen teneinde te achterhalen welke verandering het meest voor de hand ligt gezien de drijfveren, persoonlijkheid en competenties van de betrokkene.
- 2.10 **Coaching:** het geven van hulp en begeleiding van een medewerker in zijn functie.
- 2.11 **Training:** het onder begeleiding oefenen van vaardigheden.
- 2.12 **Opleiding:** het onder begeleiding overbrengen van kennis, deskundigheid dan wel vaardigheden.
- 2.13 **Communicatieadvies:** ondersteunen en adviseren van onderwijsorganisaties bij de ontwikkeling en uitvoering van interne en externe communicatie en marketing.
- 2.14 **Qfeedback:** ICT-oplossingen die het beleid van onderwijsorganisaties ondersteunen.
- 2.15 **SLA:** Service Level Agreement of service niveau overeenkomst.

- 2.16 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van B&T een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht.
- 2.17 ROA: de vereniging Raad van Organisatie Adviesbureaus te Gorinchem.
- 2.18 ROA-lid: de rechtspersoon die de adviesopdracht als bedoeld in 2.2 tot en met 2.13 als opdrachtnemer heeft aanvaard of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht en die lid is van de ROA.
- 2.19 VDOD: Vereniging Digitale Onderwijs Dienstverleners, de vereniging van organisaties die (digitale) diensten en/of producten leveren aan het Onderwijs.
- 2.20 Opdrachtnemer: B&T dat als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht als bedoeld in 2.1.
- 2.21 Opdrachtuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens B&T belast is met de uitvoering van de opdracht.
- 2.22 Partijen: de opdrachtgever en B&T.

### 3 Algemeen

- 3.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door B&T.
- 3.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor B&T werkzaam zijn.
- 3.3 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachtuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens B&T te zijn.

### 4 Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 4.1 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van B&T, en op alle overeenkomsten tot opdracht strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met inbegrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers. De algemene voorwaarden hebben rechtskracht ingevolge artikel 6:231 e.v. BW. De algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door B&T schriftelijk zijn aanvaard.
- 4.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.
- 4.3 Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.
- 4.4 B&T is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

### 5 Opdrachtgever

- 5.1 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met B&T over de concurrentie van andere adviesbureaus, de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.
- 5.2 De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.
- 5.3 De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.
- 5.4 De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

## 6 Totstandkoming overeenkomst van opdracht

- 6.1 De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer schriftelijk zijn ontvangen.
- 6.2 De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en B&T die waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:
- a een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht;
  - b het beoogde doel van de opdracht;
  - c (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft;
  - d wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werkwijzen;
  - e de beperkingen van de opdrachttuitvoering;
  - f de keuze van de door B&T in te zetten opdrachttuitvoerders en door de opdrachtgever in te zetten medewerkers alsmede de aanwijzing van een projectleider en contactpersonen;
  - g de procedure(s) voor de beheersing van het proces;
  - h de instanties, groepen of personen aan wie voorafgaand, tijdens en na de opdracht informatie dient te worden verschaft;
  - i een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie;
  - j de bepaling van de persoon of personen aan wie B&T adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht;
  - k een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden;
  - l de honoreringsgrondslag en de wijze van facturering; de handelwijze bij inschakeling van derden en de facturering daarvan;
  - m van het gestelde in deze algemene voorwaarden afwijkingen ten aanzien van intellectuele eigendom (eigendoms- en auteursrechten);
  - n de nabespreking en evaluatie van de opdracht;
  - o de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

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

- 7.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan B&T aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan B&T worden verstrekt.
- 7.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan B&T zijn verstrekt, heeft B&T het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.3 Opdrachtgever is gehouden B&T onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.
- 7.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan B&T verstrekte gegevens en informatie.
- 7.5 Als B&T daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever in overleg kosteloos medewerkers van de eigen organisatie (van de opdrachtgever) ter beschikking, die bij de werkzaamheden van B&T betrokken (zullen) zijn.
- 7.6 Als B&T daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever in overleg B&T kosteloos een eigen werkruimte en de (kantoor)faciliteiten die overigens nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

## 8 Geheimhouding

- 8.1 B&T neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de opdrachtgever die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op B&T een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, B&T zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever B&T van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkrijgbaar is. B&T dient alle in het kader van de opdracht noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.
- 8.2 De opdrachtgever mag zonder toestemming van B&T aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van B&T, noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust.

## 9 Intellectuele eigendom

- 9.1 Teksten, presentaties, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook ICT-oplossingen, en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van B&T, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van B&T onverminderd het bepaalde in 6.2 sub m.
- 9.2 De opdrachtgever heeft 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.

## 10 Uitvoering van de opdracht

- 10.1 B&T staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.
- 10.2 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens B&T.
- 10.3 De verplichting als bedoeld in 10.2 heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij B&T en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vast te stellen is (resultaatsverplichting). Indien de schriftelijke resultaatsverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van B&T. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van B&T om niet wordt bereikt.
- 10.4 De opdrachttuitvoerder staat in voor de toereikendheid van zijn/haar capaciteiten, deskundigheid en knowhow om de opdracht uit te voeren.
- 10.5 De opdrachttuitvoerder maakt ter uitvoering van de opdracht gebruik van gegevens welke aan deze door B&T en/of opdrachtgever zijn verstrekt. Indien de opdrachttuitvoerder wenst te beschikken over gegevens welke hij noodzakelijk acht ter adequate uitvoering van de opdracht, dan deelt hij dit tijdig aan opdrachtgever mede.
- 10.6 De opdrachttuitvoerder zal ter uitvoering van de opdracht niet handelen in strijd met het recht, de statuten, besluiten van de organen en andere regelingen en reglementen van de opdrachtgever.
- 10.7 Bij verschil van inzicht tussen de opdrachttuitvoerder en de opdrachtgever omtrent de uit te voeren opdracht, dient in een tripartiete-overleg tussen de opdrachtgever, de opdrachttuitvoerder en B&T tot een oplossing te worden gekomen.

- 10.8 Er zal tenminste overleg tussen de opdrachtgever, de opdrachttuitvoerder en B&T gevoerd worden als:
- a er een wezenlijke wijziging wordt aangebracht in het karakter, de aard, de inhoud of de omvang van de opdracht;
  - b opdracht wordt gegeven werkzaamheden uit te voeren voor een andere organisatie dan die van opdrachtgever;
  - c indien een verschil van mening wordt geconstateerd met de opdrachtgever omtrent de wijze van uitvoering van de opdracht.
- 10.9 De opdrachttuitvoerder informeert de opdrachtgever en B&T wanneer vanwege welke oorzaak dan ook, de geplande werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd.
- 10.10 B&T kan na overleg met de opdrachtgever een of meer opdrachttuitvoerders vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van opdrachttuitvoerders kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met B&T plaatsvinden.
- 10.11 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door B&T geschiedt uitsluitend in onderling overleg met de opdrachtgever.
- 10.12 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- 10.13 Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever, dient B&T de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien de opdrachtgever na daartoe schriftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is B&T gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.
- 10.14 Indien zich bij de uitvoering van de opdracht omstandigheden voordoen die door geen van de partijen redelijkerwijs waren te voorzien, zijn opdrachtgever en opdrachtnemer gehouden om in goede harmonie een oplossing na te streven. B&T zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, één en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de aan B&T opgedragen taak mag worden verwacht. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat geen garantie gegeven wordt met betrekking tot het resultaat van de door B&T geleverde dienst.
- 10.15 De opdrachtgever, zijn rechtsopvolgers of daarmee gelieerde onderneming(en) verplichten zich om gedurende de duur van de overeenkomst zo mede gedurende een periode van een jaar na het einde van de overeenkomst anders dan door tussenkomst van B&T geen contractuele relatie, hoe ook genaamd aan te (doen) gaan met de opdrachttuitvoerder.
- 10.16 Alle door de opdrachtgever aan de opdrachttuitvoerder verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enzovoorts, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtnemer ter uitvoering van de opdracht en mogen niet door de opdrachttuitvoerder zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
- 10.17 Alle door de opdrachtgever aan de opdrachttuitvoerder verstrekte stukken worden desgevraagd door de opdrachtgever op de dag waarop de overeenkomst eindigt, door de opdrachttuitvoerder aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

## 11 Duur en afsluiting van de opdracht

- 11.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van B&T worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die B&T verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. B&T kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 11.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd, middels betaling van de facturen. Dit is slechts anders indien de opdrachtgever B&T hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening bericht. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

## 12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 12.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. B&T dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd. B&T behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
- 12.2 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, één en ander met behoud van rechten.

## 13 Honorarium

- 13.1 Indien voor werkzaamheden vormen van honorariumberekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, dient daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. B&T dient zich er dan van te vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.
- 13.2 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. In de tarieven zijn de kosten van rapportages, notities en dergelijke begrepen tot maximaal vijftientig exemplaren. Indien de opdrachtgever meer exemplaren wenst te ontvangen, wordt dit afzonderlijk in rekening gebracht. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die B&T noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, wordt doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.
- 13.3 Het honorarium van B&T, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt maandelijks of na volbrenging van de advieswerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en B&T hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan B&T verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.
- 13.4 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van B&T, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

## 14 Betalingsvoorwaarden

- 14.1 B&T hanteert de volgende betalingsconditie: declaratie vindt digitaal en per maand plaats over het in de maand hiervoor gerealiseerde aantal uren. Indien in de overeenkomst een facturatie in termijnen is opgenomen, zal B&T na afloop van iedere termijn een nota toesturen. Betaling, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, binnen 14 dagen na ontvangst van de nota. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door B&T aan te wijzen bankrekening.
- 14.2 Indien de opdrachtgever niet binnen 14 dagen na factuurdatum heeft betaald, is B&T gerechtigd, nadat het de opdrachtgever tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van B&T, vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
- 14.3 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die B&T maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen
- bij een hoofdsom tot € 2.500,00 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 40,00 exclusief btw;
  - bij een hoofdsom van € 2.500,00 - € 5.000,00 € 375,00 + 10% over (hoofdsom - € 2.500,00) exclusief btw;
  - bij een hoofdsom van € 5.000,00 - € 10.000,00 € 625,00 + 5% over (hoofdsom - € 5.000,00) exclusief btw;
  - bij een hoofdsom van € 10.000,00 - € 200.000,00 € 875,00 + 1% over (hoofdsom - € 10.000,00) exclusief btw;
  - bij een hoofdsom boven € 200.000,00 € 2.775,00 + 0,5% over (hoofdsom - € 200.000,00) exclusief btw met een maximum van € 6.775,00.
- 14.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van B&T daartoe aanleiding geeft, is B&T gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door B&T te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is B&T gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan B&T uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 14.5 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

## 15 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

- 15.1 Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, tenzij na overleg met de wederpartij toestemming verkregen is.

## 16 Klachten

- 16.1 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen 30 dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoonbaar dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan B&T kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- 16.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover B&T aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

- 16.3 In geval van een terechte klacht heeft B&T de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.
- 16.4 Op klachten zijn de gedragsregels en het tuchtrecht van de ROA van toepassing.

## 17 Aansprakelijkheid

- 17.1 B&T is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door B&T van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
- 17.2 De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat B&T voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
- 17.3 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.
- 17.4 B&T is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.
- 17.5 B&T zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks tot zijn verzekeringsmaatschappij te wenden dan wel die van een derde aan te spreken.
- 17.6 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

## 18 Toepasselijk recht

- 18.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en B&T is Nederlands recht van toepassing.

## 19 Adviesopdrachten

De volgende bepalingen (19.1 tot en met 19.8) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende adviesopdrachten. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

- 19.1 De gedragscode van de Raad van Organisatie Adviesbureaus maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tot adviesopdracht. De opdrachtgever verklaart de uit de gedragscode voor B&T voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen respecteren. De (volledige) gedragscode wordt op verzoek toegezonden.
- 19.2 Indien de opdrachtgever tijdens de opdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en B&T daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever vrij een beroep te doen op de Vertrouwenscommissie van de Raad van Organisatie Adviesbureaus om zijn probleem aan te horen en de situatie vakmatig te laten verduidelijken (counseling). Evenzo staat het B&T vrij om de Vertrouwenscommissie in te schakelen om over een probleem van professionele aard gerezen in de uitvoering van een opdracht te adviseren.
- 19.3 Indien er sprake is van een geschil tussen partijen, kan de Vertrouwenscommissie worden gevraagd om te assisteren bij het tot stand brengen van een regeling van het geschil. Een opdracht daartoe dient door beide partijen gezamenlijk aan de Vertrouwenscommissie te worden verstrekt en heeft het uitdrukkelijke doel om partijen tot overeenstemming te brengen. De besluitvorming ligt evenwel in handen van partijen.
- 19.4 Een aanvraag tot inschakeling van de Vertrouwenscommissie dient bij het secretariaat van de Raad van Organisatie Adviesbureaus te worden ingediend. De tussenkomst van de leden van de Vertrouwenscommissie geschiedt zonder last of ruggespraak. Een exemplaar van het reglement van de Vertrouwenscommissie wordt op verzoek aan opdrachtgever toegezonden.

- 19.5 De kosten van inschakeling van de Vertrouwenscommissie komen in het geval van bemiddeling gelijkkelijk voor rekening van partijen. In het geval van counseling worden de kosten van inschakeling van de Vertrouwenscommissie niet in rekening gebracht.
- 19.6 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen, al dan niet na tussenkomst van de Vertrouwenscommissie, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of, indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan één of meer mediators.
- 19.7 Er is sprake van een geschil als bedoeld in 19.3 indien één van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij stelt.
- 19.8 B&T is lid van de Raad van Organisatie Adviesbureaus en houdt zich aan de professionele gedragsregels van de Raad van Organisatie Adviesbureaus. De naleving van deze professionele gedragsregels wordt door de Raad van Organisatie Adviesbureaus bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, disciplinaire maatregelen kunnen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat B&T de professionele gedragsregels van de Raad van Organisatie Adviesbureaus niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Toezicht van de Raad van Organisatie Adviesbureaus, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. Een exemplaar van het reglement van de Commissie van Toezicht wordt op verzoek aan opdrachtgever toegezonden.

## 20 Interim-management

De volgende bepalingen (20.1 tot en met 20.4) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende interim-managementopdrachten. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

- 20.1 De opdrachttuiverder is pas dan bevoegd de opdrachtgever te vertegenwoordigen nadat en in zover de voor een goede uitoefening van de functie benodigde bevoegdheden/procuratie zijn geregeld.
- 20.2 De opdrachttuiverder dient voordat uitbesteding of inhuur van derden voor zakelijke dienstverlening (consultancy, automatiseringsadvies, interim- en/of projectmanagement en dergelijke) tot stand komt, de (mede)bestuurder of een daartoe door de opdrachtgever aangewezen persoon op de hoogte te stellen tenzij anders is overeengekomen. De opdrachttuiverder dient zich daarbij te houden aan de bij de opdrachtgever gebruikelijke inkoopprocedures.
- 20.3 De opdrachttuiverder zal periodiek en voorts aan het einde van de opdracht schriftelijk aan de opdrachtgever rapporteren inzake de voortgang van de opdracht en eventuele andere belangrijke ontwikkelingen, tenzij anders is overeengekomen. In principe zal in de eerste zes weken hierbij tevens een plan van aanpak inzake de opdrachttuivoering worden geleverd.
- 20.4 De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist, doch kan tussentijds door B&T met inachtneming van een opzegtermijn van één maand worden opgezegd.

## 21 Werving en selectie en executive search

De volgende bepalingen (21.1 tot en met 21.11) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende de opdracht tot het werven, selecteren dan wel executive search, dit alles in de ruimste zin des woords. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

- 21.1 Elke kandidaat heeft gelijke kansen bij werving- en selectiewerkzaamheden en/of executive searchwerkzaamheden ongeacht leeftijd, sekse, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, levens- of geloofsovertuiging, politieke keuze, ras, etnische afkomst of nationaliteit, één en ander onverlet de objectieve en reële functie-eisen en mits deze ten principale voldoet aan de opdracht.

- 21.2 B&T zal in de offerte of de overeenkomst tot opdracht in elk geval de volgende afspraken met de opdrachtgever vastleggen:
- te volgen werkwijze;
  - honoraria, onkosten en betalingswijze;
  - tijdsplanning;
  - afpraak over honorarium bij tussentijds afbreken van de procedure op verzoek van de opdrachtgever;
  - exclusiviteit.
- 21.3 Indien de opdrachtgever de opdracht ter behandeling van een vacature aan B&T geeft, kan dit slechts op basis van exclusiviteit: B&T is het enige bureau dat opdracht heeft om aan de invulling van de desbetreffende vacature te werken. Kandidaten die via de opdrachtgever of uit andere bronnen komen neemt het bureau mee in de procedure.
- 21.4 Door de aanvaarding van een werving- en selectieopdracht neemt B&T een resultaatverplichting op zich wanneer een opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling en bij de aanvaarding van een executive search-opdracht neemt B&T een inspanningsverplichting op zich.
- 21.5 B&T zal in het kader van een werving- en selectieopdracht dan wel executive search-opdracht de betreffende vacature ten behoeve van de opdrachtgever in de vorm van een functiebeschrijving dan wel profielschets schriftelijk vastleggen, waarbij in elk geval de inhoud van de functie, het profiel van de kandidaat, de arbeidsorganisatie en de criteria aan de hand waarvan de kandidaat beoordeeld wordt, aan de orde dienen te komen. Substantiële aanpassing van het zoek- of functieprofiel door de opdrachtgever gedurende de werving- en selectieprocedure en/of executive search-procedure geeft B&T de bevoegdheid de lopende procedure te beëindigen met recht op het overgekomen eindhonorarium. B&T kan dan offerte doen voor een nieuwe procedure.
- 21.6 In personeelswerfingsadvertenties dient B&T duidelijk te maken dat er sprake is van een specifieke vacature, tenzij ter zake uitdrukkelijk anders is vermeld. Personeelsadvertenties worden in de huisstijl van B&T geplaatst.
- 21.7 B&T zal er voor zorgdragen dat door alle betrokken partijen uiterste discretie in acht wordt genomen ten opzichte van geïnteresseerden en kandidaten. Persoonlijke gegevens van een kandidaat dienen in beperkte kring behandeld te worden. Het verstrekken van persoonsgegevens anders dan in het kader van een opdracht is niet toegestaan.
- 21.8 B&T zal de kandidaat voldoende en juiste informatie verstrekken over de vacature, de procedure, de arbeidsorganisatie en de redenen van een eventuele afwijzing. De aan kandidaten gevraagde informatie moet zinvol zijn en verband houden met de uit te oefenen functie.
- 21.9 B&T zal zich ervan onthouden medewerkers van een opdrachtgever te benaderen voor een functie elders, tenzij de wens tot functieverandering van deze medewerker zelf is uitgegaan, hetgeen door de betreffende medewerker is bevestigd en waarvoor B&T schriftelijk bewijs heeft. Deze voorwaarde geldt voor een periode van twee jaar na het beëindigen van de laatste opdracht voor de opdrachtgever.
- 21.10 B&T zal persoonsgegevens slechts met medeweten van de betrokkene bewaren en deze slechts in het kader van een opdracht aan derden ter beschikking stellen na verkregen schriftelijke toestemming van de betrokkene. B&T is gehouden tot naleving van de Wet Persoonsregistraties en dient erop toe te zien dat zowel de opdrachtgever als de kandidaat op strikt vertrouwelijk wijze om zullen gaan met de betrokken informatie.
- 21.11 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze van een kandidaat; B&T sluit elke aansprakelijkheid uit voor de gevolgen van het handelen of nalaten – daaronder begrepen gevolgschade – van kandidaten die mede als gevolg van de opdrachttuitvoering bij de opdrachtgever in dienst zijn getreden.

## 22 Assessments

De volgende bepalingen (22.1 tot en met 22.7) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende de opdracht tot assessment, dit alles in de ruimste zin des woords. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

- 22.1 B&T zal er voor zorgdragen dat een assessment tenminste bestaat uit:
- a meerdere praktijksimulaties, intelligentietests en persoonlijkheidsvragen;
  - b tenminste één interview;
  - c meerdere beoordelaars (assessoren).
- 22.2 B&T zal ervoor zorgdragen dat door alle betrokken partijen uiterste discretie in acht wordt genomen ten opzichte van de betrokkene.
- 22.3 B&T zal persoonsgegevens, rapportages daaronder begrepen, slechts in het kader van een opdracht aan derden ter beschikking stellen na verkregen toestemming van de betrokkene. B&T is gehouden tot naleving van de Wet Persoonsregistraties en dient erop toe te zien dat zowel de opdrachtgever als de betrokkene op strikt vertrouwelijk wijze om zullen gaan met de betrokken informatie.
- 22.4 Indien opdrachtgever een vooraf overeengekomen dienst tot assessment niet wenst af te nemen, dan dient opdrachtgever B&T hiervan schriftelijk en met inachtneming van het gestelde in artikel 12.1 in kennis te stellen.
- 22.5 Voor alle assessments geldt:
- a Indien opdrachtgever een maand voorafgaand aan de uitvoeringsdatum B&T bericht dat een assessment niet wordt afgenomen, is geen vergoeding verschuldigd.
  - b Indien opdrachtgever later dan een maand en eerder dan twee weken voorafgaand aan de uitvoeringsdatum B&T bericht dat een assessment niet wordt afgenomen, worden de annuleringskosten van de gereserveerde locatie in rekening gebracht en 30% van het overeengekomen tarief voor het assessment.
- 22.6 Voor alle assessments, met uitzondering van selectieassessments zoals bedoeld in artikel 22.7, geldt:
- a Indien opdrachtgever binnen twee weken voorafgaand aan de uitvoeringsdatum B&T bericht dat een assessment niet wordt afgenomen dan worden de annuleringskosten van de gereserveerde locatie in rekening gebracht en 60% van het overeengekomen tarief voor het assessment.
  - b Indien opdrachtgever binnen de week voorafgaand aan de uitvoeringsdatum B&T bericht dat een dienst niet wordt afgenomen dan worden de annuleringskosten van de gereserveerde locatie in rekening gebracht en 100% van het overeengekomen tarief voor het assessment.
- 22.7 Voor selectieassessments geldt:
- a Indien opdrachtgever binnen een week voorafgaand aan de uitvoeringsdatum B&T bericht dat het selectieassessment niet hoeft te worden afgenomen, dan worden de annuleringskosten van de gereserveerde locatie in rekening gebracht en 60% van het overeengekomen tarief voor het selectieassessment.
  - b Indien opdrachtgever binnen 48 uur voorafgaand aan de uitvoeringsdatum B&T bericht dat een dienst niet wordt afgenomen dan worden de annuleringskosten van de gereserveerde locatie in rekening gebracht en 100% van het overeengekomen tarief voor het assessment.

## 23 Training en opleiding

De volgende bepalingen (23.1 tot en met 23.9) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding in de ruimste zin des woords, hierna te noemen cursus. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

- 23.1 De overeenkomst tussen B&T en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door B&T en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door B&T aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.
- 23.2 De opdrachtgever voor een training/scholing heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training/scholing te annuleren per aangetekend verzonden brief.
- 23.3 Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot vier weken voor aanvang van de eerste cursusdag kosteloos geschieden. Bij annulering korter dan vier weken voor de eerste cursusdag is de opdrachtgever verplicht 100% van het cursusgeld te vergoeden.
- 23.4 In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training/scholing de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training/opleiding deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling. B&T heeft het recht zonder opgave van redenen de training/opleiding te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan B&T betaalde bedrag.
- 23.5 De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg met B&T een ander aan de training/scholing laten deelnemen, indien de vervanging binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan B&T wordt medegedeeld en de vervanger past bij de doelstellingen van de cursus. Vervanging na de start van de training/opleiding is niet meer toegestaan.
- 23.6 B&T brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 13 dient de opdrachtgever het verschuldigde trainings-/scholingsgeld te voldoen een maand voor de aanvang van de training/scholing, doch uiterlijk veertien dagen na facturering op de door B&T aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door B&T, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 23.7 B&T heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een training/scholing te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- 23.8 De reis- en arrangements-/verblijfkosten alsmede verplichte literatuur in verband met deelname aan een training/scholing zijn bij het trainings-/scholingsgeld niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- 23.9 Het auteursrecht op het door B&T uitgegeven trainings-/scholingsmateriaal berust bij B&T, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van B&T zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig trainings-/scholingsmateriaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

## 24 Coaching

De volgende bepalingen (24.1 tot en met 24.4) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende het geven van hulp en begeleiding van een medewerker in zijn functie in de ruimste zin des woords, hierna te noemen coaching. Coaching is een vorm van persoonlijke begeleiding op basis van een gelijkwaardige één-op-één-relatie. Doel van coaching is het vergroten van de persoonlijke effectiviteit van de coachee. De coachee leert; de coach ondersteunt dit leerproces. Kenmerkend is dat de coachee de doelstellingen bepaalt; de coach stelt vragen en geeft adviezen. De coachee blijft evenwel verantwoordelijk voor zijn beslissingen. Coaching van groepen is ook mogelijk. De coach zoekt dan naar collectieve patronen in gedrag en denken in de groep. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

- 24.1 B&T zal in de overeenkomst tot opdracht in elk geval de volgende afspraken met de opdrachtgever vastleggen:
- a de naam van de coachee;
  - b de naam van de coach;
  - c de doelen van de coaching;
  - d de te volgen werkwijze;
  - e honoraria, onkosten en betalingswijze;
  - f tijdsplanning.
- 24.2 B&T zal ervoor zorgdragen dat door alle betrokken partijen uiterste discretie in acht wordt genomen ten opzichte van de coachee.
- 24.3 B&T zal persoonsgegevens, rapportages daaronder begrepen, slechts in het kader van een opdracht aan derden ter beschikking stellen na verkregen toestemming van de betrokkene. B&T is gehouden tot naleving van de Wet Persoonsregistraties en dient erop toe te zien dat zowel de opdrachtgever als de betrokkene op strikt vertrouwelijk wijze om zullen gaan met de betrokken informatie.
- 24.4 Indien de coachee binnen 48 uur voorafgaand aan een afspraak, coachingsgesprek of bijeenkomst B&T bericht dat hij verhinderd is, wordt 100% van het overeengekomen tarief voor coaching in rekening gebracht.

## 25 Communicatieadvies

De volgende bepaling 25.1 is alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende opdrachten voor het verlenen van communicatieadvies in de ruimste zin des woords.

- 25.1 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens B&T.

## 26 Qfeedback

De volgende bepalingen (26.1 tot en met 26.8) zijn alleen van toepassing op overeenkomsten tussen B&T en opdrachtgevers betreffende opdrachten voor het gebruik van een licentie op de Qfeedback ICT-oplossingen of een onderdeel daarvan. De inzet van Qfeedback kan worden overeengekomen in combinatie met adviesopdrachten, interim-managementopdrachten, werving en selectie en executive search, assessments, training en opleiding, coaching of communicatieadvies. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het algemene deel van deze voorwaarden (2 tot en met 18) met deze bijzondere voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden.

In aanvulling op de voorwaarden die gelden voor de specifieke opdracht (voorwaarden 19 tot en met 25) gelden de volgende voorwaarden.

- 26.1 De opdrachtgever verplicht zich tot het afnemen van het programma voor minimaal 12 maanden (ingående vanaf datum verstrekking licentie). B&T kan besluiten om de contracttermijn gelijk te stellen aan kalenderjaren. Na het verstrijken van deze termijn wordt de overeenkomst telkenmale stilzwijgend met een 12 maanden verlengd. B&T kan besluiten om per kalenderjaar de licentie in rekening te brengen.
- 26.2 Betaling binnen 14 dagen na ontvangst van de nota. Indien niet of niet tijdig wordt betaald heeft B&T het recht de aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde ICT-oplossingen buiten gebruik te stellen.
- 26.3 Op deze overeenkomst zijn de bepalingen van Boek 7, titel 4, artikel 201 en volgende van het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

- 26.4 Opzegging van een contract of onderdeel van een contract dient steeds minimaal twee maanden voor het einde van de contracttermijn plaats te vinden. Indien B&T de termijn gelijk heeft gesteld aan het kalenderjaar kan opzegging plaatsvinden vóór 1 november van het lopende kalenderjaar. Opzegging met terugwerkende kracht is niet mogelijk.
- 26.5 Het gebruiksrecht van ICT-oplossingen is beperkt tot het gebruik van de geleverde programmatuur/web unit voor eigen gebruik van de opdrachtgever. Hierbij wordt verondersteld dat het gebruik volgens een 'fair use policy' plaatsvindt. Het gebruik van ICT-oplossingen door de opdrachtgever voor en/of door derden, al dan niet commercieel, is zonder schriftelijke toestemming van B&T niet toegestaan.
- 26.6 Bij schending van het gebruiksrecht behoudt B&T het recht de ICT-oplossingen te blokkeren. De opdrachtgever wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Alsdan vindt geen restitutie van reeds betaalde licentiekosten plaats.
- 26.7 B&T, alsmede de internet provider, kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het verloren gaan of vermindering van gegevens, alsmede de gevolgschade, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van ICT-oplossingen, of door niet nader genoemde oorzaken buiten de invloedssfeer van B&T.
- 26.8 SLA
- 26.8.1 Storingen aan de ICT-oplossingen kunnen op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur telefonisch worden gemeld op het contact nummer zoals vermeld op de website [www.qfeedback.nl](http://www.qfeedback.nl) of per e-mail aan [contact@qfeedback.nl](mailto:contact@qfeedback.nl). Een medewerker van B&T neemt binnen vier uur een aanvang met de analyse van het probleem. Indien de storing niet binnen redelijke termijn is te verhelpen, neemt de medewerker contact op met de melder van de storing. In overleg zal dan een verdere aanpak worden bepaald.
- 26.8.2 Storingen worden in behandeling genomen mits de ICT-oplossingen worden toegepast op een device (pc, laptop of smartphone) waarop de (voor) laatste versie van het besturingssysteem en de browser is geïnstalleerd van de volgende types: Chrome, Firefox, Internet Explorer, IOS, Android en Microsoft Edge. Indien van toepassing moet Javascript zijn geactiveerd en cookies moeten zijn geaccepteerd.

## 27 Privacy

B&T conformeert zich aan en is deelnemer van het Privacy covenant onderwijs. Conform de AVG die op 25 mei 2018 van kracht is geworden, is het bevoegde gezag van scholen verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van leerlinggegevens met borging van de privacy van leerlingen. Met leveranciers die gegevens verwerken dient een Verwerkersovereenkomst te worden gesloten.

## 28 Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37108402.