

Jeugd- en opvoedhulp

1. Definities

In deze algemene voorwaarden zijn de navolgende termen als volgt gedefinieerd:

- 1.1. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Elker en opdrachtgever met betrekking tot de levering van zorgdiensten.
- 1.2. **Opdrachtgever:** (de rechts)persoon die de overeenkomst heeft getekend en de zorgdiensten afneemt.
- 1.3. **Elker:** de stichting Elker, zorgaanbieder, ingeschreven bij de KvK nr. 41013213 die de overeenkomst, bedoeld in artikel 1.1, heeft aanvaard.
- 1.4. **Overmacht:** elke van de wil van Elker onafhankelijke, onvoorzienbare omstandigheid waardoor Elker haar verplichtingen niet kan nakomen, zoals extreem weer en terroristische aanslagen.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten van opdracht, strekkende tot het verrichten van de zorgwerkzaamheden door Elker, van alle daaruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten tussen opdrachtgever en Elker, respectievelijk hun rechtsopvolgers, alsmede van alle door Elker gedane aanbiedingen en/of offertes.
- 2.2. Alle offertes van Elker zijn vrijblijvend. Een offerte is geldig gedurende 30 dagen na verzending, tenzij in de offerte schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.3. De in de offertes genoemde tarieven zijn exclusief reistijd- en reiskostentoeslag en BTW, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.4. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Elker deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
- 2.5. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle met Elker gesloten overeenkomsten, voor de uitvoering waarvan Elker gebruik maakt van de diensten en/of werkzaamheden welke door derden worden verricht ten behoeve van de overeenkomst.

3. Totstandkoming van de overeenkomst; toevoegingen en wijzigingen

- 3.1. De overeenkomst komt tot stand nadat aanvaarding schriftelijk door Elker heeft plaatsgevonden. Elker is gerechtigd te verifiëren of de relevante gegevens die door de opdrachtgever zijn verstrekt correct zijn. Elker is eveneens gerechtigd een aanvraag tot het aangaan van een overeenkomst af te wijzen, bijvoorbeeld op grond van informatie die is verkregen over kredietwaardigheid of betalingsgedrag. Elker is niet aansprakelijk voor enige schade die direct of indirect uit de afwijzing voortvloeit.
- 3.2. Indien en voor zover het noodzakelijk blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst de te verrichten werkzaamheden dienen te worden gewijzigd en/of aangevuld, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.
- 3.3. Indien de wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft en/of de in eerst instantie overeengekomen termijn, door deze aanvulling of wijziging, is gewijzigd, zal Elker opdrachtgever hierover van tevoren schriftelijk inlichten.
- 3.4. Wijzigingen en/of toevoegingen van deze voorwaarden zijn voor de opdrachtgever bindend zodra deze door Elker aan de opdrachtgever schriftelijk zijn meegedeeld. Ingeval van wijzigingen en/of toevoegingen ten nadele van opdrachtgever, heeft opdrachtgever gedurende een periode van 1 maand nadat deze bindend zijn geworden, het recht van de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 4 dagen te beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging aan Elker. De wijzigingen en/of toevoegingen zijn van toepassing tot de overeenkomst is beëindigd.

4. Gegevens en informatie

- 4.1. Elker is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de zorgopdracht indien door opdrachtgever alle door Elker verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze zoals door Elker is aangegeven, tijdig zijn verstrekt. Extra kosten, ontstaan doordat opdrachtgever de verlangde gegevens of informatie niet, niet tijdig dan wel niet behoorlijk heeft verstrekt, komen voor rekening opdrachtgever.
- 4.2. Opdrachtgever is gehouden Elker onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het uitvoeren van de zorgverleningsopdracht van belang kunnen zijn.
- 4.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Elker verstrekte gegevens en informatie.
- 4.4. Indien voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie, niet tijdig of niet volledig ter beschikking van Elker is gekomen, heeft Elker het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten.

5. Uitvoering van de opdracht

- 5.1. Elker zal zich inspannen de overeengekomen zorgwerkzaamheden na beste vermogens en als een zorgvuldig handelend zorgdienstverlener-beroepsoefenaar uit te voeren; echter een aanvaarde zorgopdracht leidt tot een inspanningsverplichting van Elker, niet tot resultaatverplichting. Elker kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
- 5.2. Indien tijdens de uitvoering van de zorgopdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, zoals aanpassingen in de zorgverzekeringswet en regelgeving, die aan de oorspronkelijk bereikte overeenkomst afbreuk doen, dan wordt hierover tussen de opdrachtgever en Elker tijdig overleg gevoerd. Indien noodzakelijk wordt de overeenkomst schriftelijk aangepast.
- 5.3. Elker bepaalt de wijze waarop en door welke personen de opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
- 5.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is Elker gerechtigd zorgwerkzaamheden, door middel van derden te doen verrichten. Voordat derden zorgwerkzaamheden met betrekking tot deze overeenkomst verrichten, licht Elker opdrachtgever schriftelijk daarover in, tenzij inschakeling van derden, wegens spoedeisendheid, geen verder uitstel verdraagt.

- 5.5. Indien tussen partijen is overeengekomen dat de overeenkomst gefaseerd zal worden uitgevoerd, kan Elker de uitvoering van die onderdelen, die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 6. Contractduur en uitvoering**
- 6.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte aangegeven periode, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 6.2. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn slechts fatale termijnen indien schriftelijk overeengekomen. De overeenkomst kan, tenzij vaststaat dat uitvoering daarvan blijvend onmogelijk is, door opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden.
- 7. Annulering en beëindiging van de overeenkomst**
- 7.1. Indien tussen partijen een overeenkomst is gesloten, is annulering daarvan niet meer mogelijk. Elker zal 50% van de overeengekomen vergoeding in rekening brengen indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert.
- 7.2. Elker is gerechtigd zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken, zoals surseance van betaling of faillissement aan de zijde van opdrachtgever of indien op roerende of onroerende zaken van opdrachtgever beslag is gelegd, een goede uitvoering van de zorgopdracht wordt belemmerd.
- 8. Privacy en Geheimhouding**
- 8.1. Partijen zijn verplicht de door hen beide verschaft gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze verplichting geldt niet voor zover op Elker een wettelijke, of beroepsplicht rust tot openbaarmaking of opdrachtgever Elker van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.
- 8.2. Elker is, indien hij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure, gerechtigd de door of namens opdrachtgever verschaft gegevens en informatie, alsmede andere gegevens en informatie waarvan hij bij de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar zijn redelijk oordeel van belang kunnen zijn.
- 8.3. Behoudens nadrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Elker, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies, al dan niet schriftelijke uitingen van Elker, openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen. Dit kan anders zijn indien rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit dat inwinning van een deskundig oordeel omtrent de betreffende zorgwerkzaamheden van Elker noodzakelijk zijn of op opdrachtgever een wettelijke-, of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of indien opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure.
- 8.4. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens van bijvoorbeeld cliënten, waarvan men weet of dient te weten dat deze vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die de vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. De opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Elker geen mededelingen doen aan derden over de aanpak, werkwijze en materialen van Elker.
- 8.5. Elker hanteert bij de zorgverlening de toepasselijke beroepscodes en wettelijke verplichtingen op het gebied van privacy en bescherming persoonsgegevens.
- 8.6. Zonder toestemming van de cliënt stelt Elker geen persoonsgegevens en medische gegevens ter beschikking van anderen, behalve wanneer een wettelijke verplichting dat noodzakelijk maakt.
- 9. Intellectuele eigendom**
- 9.1. Alle rechten met betrekking tot producten van de geest die Elker bij de uitvoering van de zorgopdracht ontwikkelt of gebruikt, daaronder mede begrepen rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, contracten, etc., komen toe aan Elker, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen.
- 9.2. Behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Elker, is het opdrachtgever niet toegestaan de producten van de geest of de vastlegging daarvan op gegevensdragers, al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden, te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren, of ter kennis van derden te brengen, onverminderd het bepaalde in artikel 8.
- 9.3. Elker houdt zich het recht voor de door de uitvoering van de zorgwerkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken en naar buiten te brengen, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 10. Verplichtingen van de opdrachtgever**
- 10.1. Iedere overeenkomst wordt door Elker aangegaan onder de voorwaarde dat opdrachtgever voldoende kredietwaardig blijkt. Elker is gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat deze ten genoegen van Elker voldoende zekerheid stelt ter dekking van de verplichtingen jegens Elker.
- 10.2. De vorderingen van Elker op opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:
- Indien Elker, na het sluiten van de overeenkomst, goede gronden heeft te vrezen dat opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - Indien, ondanks herhaalde verzoeken van Elker, opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst niet voldoende zekerheid heeft gesteld en deze zekerheid verder uitblijft;
 - Indien opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet tijdig nakomt.
- 10.3. Ingeval zich situaties voordoen, zoals in de vorige leden van dit artikel genoemd, is Elker gerechtigd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Elker schadevergoeding te vorderen.
- 10.4. Indien Elker met opdrachtgever voor de uitvoering aan de opdracht planningsafspraken heeft gemaakt, zoals interviews, workshops en trainingen, waarbij opdrachtgever deze planningsafspraken niet nakomt, is opdrachtgever aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade jegens Elker. Deze schadevergoeding bedraagt in geval een opschorting door opdrachtgever van de werkzaamheden, binnen een termijn van 10 werkdagen, maximaal 100% van de geplande werkzaamheden. Indien opschorting van de werkzaamheden binnen een termijn van 20 werkdagen plaatsvindt, bedraagt de schadevergoeding aan Elker maximaal 50% van de geplande werkzaamheden.

11. Vergoedingen

- 11.1.** Indien de looptijd van een opdracht maximaal 30 dagen dan wel minder dan € 5.000, - bedraagt, zal het in de offerte overeengekomen bedrag, na voltooiing van de opdracht, in zijn geheel in rekening worden gebracht.
- 11.2.** Indien de looptijd van een opdracht meer dan 30 dagen dan wel minder dan 12 maanden dan wel meer dan € 5.000, - doch minder dan € 50.000, - bedraagt, zal 50% bij aanvang van de opdracht en 50% bij afronding van de opdracht in rekening worden gebracht.
- 11.3.** Indien de looptijd van een opdracht meer dan 12 maanden dan wel meer dan € 50.000, - bedraagt, wordt 40% bij aanvang, 40% halftijds en 20% na voltooiing van de opdracht, in rekening gebracht.
- 11.4.** Indien geen vast offertebedrag is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren of op basis van aantal geleverde prestaties. De vergoeding wordt berekend volgens de in de offerte aangegeven uurtarieven van Elker. Daarbij wordt 50% van het geraamde bedrag bij aanvang van de opdracht in rekening gebracht en 50% van de bestede uren, maandelijks gedeclareerd.
- 11.5.** Met betrekking tot de tarieven staat in de overeenkomst aangegeven of daarin de reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten begrepen zijn. Voor zover de kosten niet zijn inbegrepen in de vergoeding, worden zij afzonderlijk berekend.
- 11.6.** De overeengekomen tarieven zijn, voor zover niet uitgesloten van omzetbelasting, exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. De overeengekomen tarieven zijn geldig voor de duur van een jaar.
- 11.7.** Indien de overeenkomst langer dan één jaar is, zal een indexatie van de tarieven plaatsvinden.

12. Betalingsvoorwaarden

- 12.1.** Facturen dienen uiterlijk 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door Elker aan te wijzen rekening. Elker behoudt zich het recht voor om aan een bepaalde opdrachtgever diensten te verlenen met inachtneming van een kortere betalingstermijn.
- 12.2.** Bij gebrek aan betaling is Elker bevoegd haar werkzaamheden op te schorten of te staken.
- 12.3.** Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever, zonder ingebrekestelling, in verzuim en is aan Elker, bovenop het gefactureerde bedrag, de wettelijke rente over het bedrag van de openstaande factuur schuldig.
- 12.4.** Indien Elker, al dan niet na rappel, geen betaling heeft ontvangen, is zij gerechtigd haar vordering uit handen te geven en is de opdrachtgever ook de daaraan verbonden kosten, vermeerderd met de omzetbelasting, verschuldigd. Voorts is de opdrachtgever alle andere kosten verschuldigd die Elker moet maken om haar vordering te incasseren.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1.** Elker is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht voor zover er tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Elker is evenwel niet aansprakelijk voor:
 - Bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan Elker of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
 - Bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Elker ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Elker daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Elker verbonden organisatie;
 - Bij opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte- of gevolgschade.
- 13.2.** De in het eerste lid vermelde uitsluitingen van aansprakelijkheid van Elker gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Elker.
- 13.3.** Aansprakelijkheid, voor zover door Elker schriftelijk erkend, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door Elker gesloten aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitbetaald.
- 13.4.** Een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen 3 maanden, nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Elker schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding verval.
- 13.5.** Opdrachtgever is gehouden Elker schadeloos te houden en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden (daaronder mede begrepen bestuurders, commissarissen, personeel van opdrachtgever alsmede gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en andere die bij de organisatie van opdrachtgever betrokken zijn) die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van Elker ten behoeve van opdrachtgever, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Elker.

14. Vervaltermijn

- 14.1.** Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van opdrachtgever, uit welke hoofde ook, jegens Elker in verband met het verrichten van werkzaamheden door Elker, in ieder geval na 1 jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werk of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

15. Nederlandsrecht

- 15.1.** Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Elker is het Nederlands recht van toepassing. De rechter tot het kennismaken van geschillen tussen Elker en de opdrachtgever is de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Elker is gevestigd.

16. Ingangsdatum

- 16.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing met ingang van 1 juli 2010 en gedeponeed bij de Kamer van Koophandel.