



people in motion

Algemene voorwaarden voor dienstverlening

Artikel 1 Toepassingsgebied

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen FFW en opdrachtgever(s), voor zover van deze voorwaarden niet schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met FFW, waarbij derden betrokken worden.
3. Als één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.

Artikel 2: Geldigheidsduur en inhoud offerte

1. Een door FFW gedaan voorstel tot coaching, begeleiding, bemiddeling, training, advisering, procesbegeleiding of andere dienst blijft maximaal 30 dagen na de datum van de offerte van kracht. De offerte mag niet verspreid worden zonder voorafgaande toestemming van FFW.
2. De beschreven dienstverlening in de offerte is het intellectueel eigendom van FFW en mag derhalve niet zonder toestemming ingezet worden voor een programma in eigen beheer e/o voor derden.
3. In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in onze offerte(s), zijn begrepen onze reizen en trainingsmateriaal, en zijn niet begrepen onze reis- en verblijfskosten en reis- en verblijfskosten van de deelnemers en de kosten van een locatie. Bedragen zijn exclusief BTW.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht FFW niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
6. De kosten verbonden aan het opstellen van een offerte, benevens de daarmee verband houdende besprekingen kunnen in rekening worden gebracht aan de aanvrager, ook indien na die aanvraag geen opdrachtverlening volgt.

Artikel 3: Opdrachtformulering

De opdracht wordt door FFW aanvaard op basis van de door partijen gezamenlijk geformuleerde opdracht. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. FFW zal zich naar beste vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap inspannen om het beoogde resultaat te bereiken.

Artikel 4: Uitvoering van de opdracht en het betrekken van derden daarbij

1. Voor een goede uitvoering van de opdracht zal FFW voor (delen van) het werk gebruik maken van derden. Zij doet dit in overleg met opdrachtgever.
2. FFW kan de samenstelling van het advies- of trainings-team wijzigen, indien zij van mening is dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met FFW plaatsvinden.
3. Bij ziekte of verhindering door overmacht zal FFW een ander persoon voordragen, of indien dit niet mogelijk of gewenst is, de sessie verplaatsen naar een andere datum (in overleg). In dit geval kunnen geen wederzijdse claims worden geaccepteerd en blijven de in de offerte genoemde bedragen gehandhaafd.
4. FFW is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van enige onverhoopte tekortkoming in de werkzaamheden die door derden worden verricht, ook niet voor zover deze zelf een overeenkomst met opdrachtgever zijn aangegaan.
5. Als door FFW of door FFW ingeschakelde derden, voor de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Artikel 5: Informatie opdrachtgever

Teneinde optimaal gebruik te maken van de bij de opdrachtgever aanwezige deskundigheid en ervaring moet FFW kunnen rekenen op de medewerking van het bestuur/directie/HR management van de organisatie en de bij de werkzaamheden betrokken leidinggevende(n) en/of HR adviseur(s) in de organisatie van de opdrachtgever. Voor een goede uitvoering van de opdracht is het noodzakelijk dat de opdrachtgever alle medewerking verleent om toegang te krijgen tot informatie die voor een goede uitvoering van de opdracht van belang is.

Artikel 6: Gewijzigde omstandigheden

1. Indien omstandigheden leiden tot wijzigingen in de opdrachtspecificaties, zal FFW de opdrachtgever hiervan terstond melding doen en in goed overleg zorgen voor een adequate herformulering van de opdracht.
2. De opdrachtgever aanvaardt dat de planning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
3. Wanneer als gevolg van gewijzigde omstandigheden de opdracht wijzigt en dit leidt tot meerwerk, dan brengt FFW dit als een aanvullende opdracht aan opdrachtgever in rekening.
4. FFW brengt geen meerkosten in rekening als de wijziging of



people in motion

aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan FFW kunnen worden toegerekend.

Artikel 7: Tussentijdse beëindiging

1. Indien omstandigheden ertoe leiden dat één van beide partijen tot de conclusie komt, dat de werkzaamheden niet het gewenste nuttige effect hebben en dat gebleken is dat in goed overleg geen andere oplossing mogelijk is, kan de opdracht tussentijds beëindigd worden.
2. Indien de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging is overgegaan, heeft FFW vanwege het ontstane bezettings- c.q. omzetverlies recht op compensatie voor de voortijdige beëindiging van het dienstverband, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. FFW heeft aanspraak op betaling van het gemiddelde maandelijks declaratiebedrag over de rest van de looptijd van de overeenkomst tot aan de oorspronkelijk overeengekomen einddatum van de opdracht. Alleen in het geval de aanleiding voor de tussentijdse beëindiging is te wijten aan enige tekortkoming van FFW is deze betaling niet verschuldigd.
3. FFW kan de overeenkomst beëindigen wanneer als gevolg van feiten of omstandigheden die zich aan de invloed van FFW onttrekken, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van FFW kan worden gevergd. In geval FFW genoodzaakt is om de overeenkomst te beëindigen in verband met feiten en omstandigheden die te wijten zijn aan de opdrachtgever, is de opdrachtgever het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag over deze periode verschuldigd.
4. Bij beëindiging van lopende werkzaamheden heeft FFW altijd recht op vergoeding van tot dan toe verrichte werkzaamheden ongeacht de aanleiding voor de tussentijdse beëindiging. Deze verrichte werkzaamheden worden door FFW inzichtelijk gemaakt. FFW kan nooit aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade als gevolg van de tussentijdse beëindiging van werkzaamheden.
5. 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, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Artikel 8: Annulering

Bij annulering van de training, workshop en/of procesbegeleiding is de opdrachtgever de volgende kosten verschuldigd:

- Bij een annulering van een geplande activiteit méér dan vier weken voor de geplande datum, worden geen kosten berekend;
- Bij een annulering tussen 2 en 4 weken voor de geplande datum, 50% van de totaalprijs;
- Bij een annulering twee weken en 2 werkdagen van te voren, 75 % van de totaalprijs;

- Bij annulering binnen 2 werkdagen voor geplande datum is 100% van de totaalprijs verschuldigd.

Wanneer het de planning van een advies-, coaching-, begeleidings-, bemiddelingsafspraken betreft, is de opdrachtgever de volgende kosten verschuldigd:

- Bij een annulering binnen 2 werkdagen voor geplande datum, 100% van het afspraaktarief;
- Bij een annulering eerder dan 2 werkdagen voor aanvangsdatum, worden geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 9: Betaling en incassokosten

1. Alle bedragen en betalingen worden vermeld respectievelijk verricht in euro's.
2. De betaling dient binnen 14 dagen na ontvangst factuur te zijn voldaan.
3. Indien een declaratie vier weken na de vervaldatum nog niet is betaald, kan FFW de wettelijke rente in rekening brengen, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan FFW met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
4. Bij uitblijven van (tijdige) betaling is de opdrachtgever over het openstaande bedrag inclusief BTW de wettelijke rente verschuldigd vanaf 30 dagen na factuurdatum. FFW is gerechtigd om bij uitblijven van (tijdige) betaling aanmanings- en administratiekosten in rekening te brengen.
5. Indien de Opdrachtgever verzuimt te betalen dan worden de richtlijnen en bedragen conform het Besluit vergoeding 2012 voor buitenrechtelijke incassokosten gevolgd.

Artikel 10: Reclameren

De opdrachtgever kan tot 30 dagen na ontvangst van een rekening reclamaties bij FFW indienen. Indien de opdrachtgever binnen deze termijn niet reclameert, wordt de rekening geacht te zijn goedgekeurd. Een reclame schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

1. FFW is slechts aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door ons niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De totale aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is beperkt tot het bedrag van het honorarium dat FFW voor de werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen en daarnaast beperkt tot de dekking die de verzekering biedt. FFW is nooit aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade en bedrijfsschade van de opdrachtgever. FFW is te allen tijde gerechtigd de eventuele schade zo veel mogelijk ongedaan



people in motion

- te maken.
2. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden, tot het maximum van de dekking die de verzekering biedt.
 3. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen drie maanden na het ontdekken van de schade dan wel de tekortkoming bij FFW te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht van de opdrachtgever om vergoeding van de schade dan wel korting op de declaratie te vorderen komt te vervallen.
 4. FFW is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat zij is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid van de gegevens hem bekend hoorden te zijn.
 5. FFW kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers aan trainingen, workshops e/o bijeenkomsten en de daaruit voortgekomen gevolgen.
 6. Opdrachten worden altijd geacht te zijn gesloten met FFW en niet met een van haar medewerkers. Iedere persoonlijke aansprakelijkheid van namens FFW optredende adviseurs of medewerkers is uitgesloten.
 7. De opdrachtgever vrijwaart FFW voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.

Artikel 12: Geheimhouding

FFW en de opdrachtgever zullen geen vertrouwelijke informatie van of over de andere partij, diens activiteiten en relaties, die hen ter kennis is gekomen in het kader van de opdracht, verstrekken aan derden, tenzij – en alsdan voor zover – verstrekking van die informatie redelijkerwijs nodig is om de opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren of om te kunnen voldoen aan een wettelijke plicht tot bekendmaking.

Artikel 13: Privacy / persoonsgegevens

A. Persoonsgegevens van opdrachtgever

1. In verband met de uitvoering van de opdracht heeft FFW het recht om persoonsgegevens van opdrachtgever te gebruiken die onder de reikwijdte van nationale en/of – indien van toepassing – internationale wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens, kunnen vallen. Het gaat hierbij onder andere om namen, telefoonnummers en e-mailadressen. Opdrachtgever stemt hier door aanvaarding van deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk mee in.
2. FFW heeft het recht persoonsgegevens van opdrachtgever te delen met door haar voor de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden. Het is deze derden verboden deze persoonsgegevens voor een ander doeleinde te gebruiken. FFW heeft verder het recht om

persoonsgegevens aan derden openbaar te maken in verband met de verkoop, overdracht of levering van (een deel van) de onderneming van FFW of in het kader van een audit. FFW zorgt er voor dat de derde partij vertrouwelijkheid zal bewaren met betrekking tot de persoonsgegevens en dat deze partij voldoet aan de noodzakelijke beveiligingsmaatregelen en aanwijzingen van FFW.

3. Voor meer informatie over hoe FFW omgaat met persoonsgegevens, wordt verwezen naar het Privacybeleid van FFW, te vinden via <https://ffw.nu/privacy-policy/>

B. Persoonsgegevens verwerkt namens opdrachtgever

4. Indien FFW in het kader van de uitvoering van een opdracht persoonsgegevens (van opdrachtgever en/of derden, waaronder medewerkers) voor opdrachtgever verwerkt, is opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke, wordt FFW aangemerkt als verwerker in de zin van de toepasselijke privacywetgeving (waaronder Algemene Verordening Gegevensbescherming, "AVG") en geldt de opdracht als een opdracht in de zin van artikel 28 lid 3 van de AVG (verwerkersovereenkomst).
5. FFW zal persoonsgegevens alleen verwerken in opdracht van en in overeenstemming met de instructies van opdrachtgever. FFW zal opdrachtgever direct informeren als naar haar mening een instructie inbreuk oplevert op de AVG of andere toepasselijke privacywetgeving. Opdrachtgever bepaalt welke persoonsgegevens van welke categorieën van personen door FFW namens opdrachtgever worden verwerkt.
6. Behalve wanneer dit uitdrukkelijk anders is bepaald in een opdracht of deze algemene voorwaarden en/of redelijkerwijs noodzakelijk kan zijn om FFW in staat te stellen haar verplichtingen te voldoen uit een opdracht, zal FFW geen (persoons)gegevens ter beschikking stellen van derden, tenzij FFW hiertoe op grond van de wet, een verordening, een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie verplicht is.
7. Met betrekking tot persoonsgegevens die opdrachtgever aan FFW aanlevert zal opdrachtgever:
 - a. garanderen dat hij de persoonsgegevens zal verwerken, opslaan en gebruiken in overeenstemming met alle toepasselijke (privacy)wetten en regelgeving en gedragscodes;
 - b. garanderen dat hij alle noodzakelijke toestemmingen en autorisaties heeft verkregen die vereist zijn om persoonsgegevens te mogen verwerken en aan derden ter beschikking te stellen. FFW is niet verantwoordelijk of aansprakelijk jegens opdrachtgever voor het verkrijgen van eventueel benodigde toestemmingen of autorisaties namens hem; en
 - c. alle verzoeken van betrokkenen (waaronder verzoeken met



people in motion

- betrekking tot recht op inzage, rectificatie, wissen, beperking van verwerking, bezwaar maken en gegevensoverdraagbaarheid) en/of regelgevende instanties met betrekking tot persoonsgegevens behandelen. Indien dergelijke verzoeken van betrokkenen door FFW worden ontvangen, zal FFW de betrokkene(n) doorverwijzen naar opdrachtgever.
8. FFW zal de persoonsgegevens nooit langer bewaren dan nodig is voor uitvoering van de opdracht dan wel volgens een wettelijke verplichting.
 9. Opdrachtgever vrijwaart FFW volledig voor alle vorderingen, kosten, (financiële) schade, inkomsten, rechtsgedingen en boetes die FFW moet maken of lijden of die aan haar (kunnen) worden opgelegd in verband met vorderingen door opdrachtgever, zijn werknemers, of een andere derde, alsmede door een toezichthouder, met betrekking tot gegevens die worden verwerkt door opdrachtgever en/of FFW in het kader van een opdracht (waaronder ook het gevolg van een vordering of beschuldiging dat de verwerking inbreuk maakt op lokale en/of internationale wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en/of andere wetgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens). Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover een zaak waarover geklaagd wordt redelijkerwijs en rechtstreeks is toe te rekenen aan een niet-nakoming door FFW van haar verplichtingen uit een opdracht.
 10. De geheimhoudingsbepaling in artikel 12 van deze algemene voorwaarden geldt ook ten aanzien van persoonsgegevens die FFW voor opdrachtgever verwerkt in het kader van een opdracht.
 11. FFW garandeert passende technische en organisatorische maatregelen te nemen tegen verlies, schade, vernietiging en/of onbevoegde of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens die van opdrachtgever worden verkregen. Op verzoek wordt een overzicht van dan geldende beveiligingsmaatregelen aan opdrachtgever overhandigd. Daarbij heeft ook opdrachtgever verantwoordelijkheid ten aanzien van het nemen van de benodigde beveiligingsmaatregelen binnen zijn eigen organisatie om verlies, schade, vernietiging en/of onbevoegde of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
 12. FFW zal opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren wanneer zij kennis heeft genomen van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt of kan leiden tot een aanzienlijke kans op ernstig nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens. Zo mogelijk zal FFW ook maatregelen aanbevelen om negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken. Het melden van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien nodig, aan betrokkenen, geschiedt door opdrachtgever. FFW is hiervoor als verwerker op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk.
 13. FFW zal op verzoek van opdrachtgever, helpen om aan verplichtingen uit de AVG of andere privacywetgeving te kunnen voldoen.
 14. FFW mag delen van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van uitvoering van een opdracht uitbesteden aan een derde partij met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving, waarbij FFW verantwoordelijk blijft voor de naleving van opdracht en deze algemene voorwaarden. FFW ziet er op toe dat de derde partij geheimhouding in acht neemt met betrekking tot de persoonsgegevens als ook de noodzakelijke instructies en passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in acht neemt zoals bepaald in de opdracht en deze algemene bepalingen. Opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijke derde te laten controleren of FFW en de door haar ingeschakelde derden zich houden aan gemaakte afspraken. De kosten hiervoor komen voor rekening van opdrachtgever.
 15. Na afloop van de opdracht zal FFW op verzoek van opdrachtgever de ontvangen persoonsgegevens teruggeven en eventuele kopieën verwijderen, tenzij FFW op grond van een wettelijke bepaling verplicht is bepaalde gegevens te bewaren.

Artikel 14: Intellectueel eigendom

1. Modellen, technieken, instrumenten, syllabi en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van FFW. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na van ons verkregen toestemming.
2. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.
3. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
4. Bij overtreding van de in dit artikel genoemde bepalingen verbeurt de opdrachtgever ten behoeve van FFW een dadelijk opvorderbare boete van € 950,- voor elke dag dat de opdrachtgever in overtreding is, onverminderd het recht van FFW om de werkelijke schade als gevolg van overtreding van dit artikel te vorderen.

Artikel 15. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16. Geschillenregeling

De rechtbank Rotterdam is bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen die samenhangen met de uitvoering van opdrachten door FFW.

Versie 2.1 (januari 2023)