

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van advies-, scholings- en begeleidingsopdrachten

1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor advisering, ondersteuning en scholing op het gebied van crisispreparatie in de zorg tussen Code Rood en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- **Opdrachtgever:** de rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht geeft tot uitvoering van de offerte en daarmee verantwoordelijk is voor de betaling van de uit de offerte voortvloeiende kosten en overige kosten;
- **Code Rood:** Bedrijfs onderdeel van Isala. Expertise centrum voor crisispreparatie in de Zorg. Aanbieder van OTO (Opleidingen, Trainingen en Oefenen) op basis van contract inkoop. De opdrachtnemer;
- **Activiteit:** synoniem voor advisering, ondersteuning en scholing op het gebied van crisispreparatie in de zorg waarbij Code Rood zorg draagt voor de inhoud, de docent, de instructeur en/of de organisatie.

1.1 Voorwaarden opdrachtgever

Afwijkende algemene of specifieke voorwaarden van opdrachtgever gelden slechts indien zij uitdrukkelijk schriftelijk door Code Rood zijn bevestigd.

2. Grondslag offertes

Offertes van Code Rood zijn vrijblijvend en gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de uitvoering van de activiteit heeft verstrekt. Code Rood zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd aangezien dit mede afhankelijk is van actieve participatie van de personen die namens de opdrachtgever deelnemen.

2.1 Aanvaarding

De overeenkomst komt tot stand als een door de opdrachtgever getekende offerte door Code Rood is ontvangen. Door het tekenen van de offerte accepteert de opdrachtgever ook deze algemene voorwaarden.

3. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Code Rood nodig heeft. Dit geldt ook voor het ter beschikking stellen van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Code Rood betrokken (zullen) zijn. Als Code Rood daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie Code Rood kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, datanetaansluiting.

4. *Het betrekken van derden bij de opdrachtuitvoering*

Het betrekken of inschakelen van derde partij bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door Code Rood geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

5. *Contactpersoon*

Zowel de opdrachtgever als Code Rood wijzen een contactpersoon aan, deze kan vanuit organisatorisch oogpunt wijzigen. Bij wijziging wordt de wederpartij mondeling / schriftelijk op de hoogte gesteld.

6. *Tarieven en kosten van de opdracht*

In de offerte genoemde kosten zijn de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfskosten en andere opdrachtgebonden kosten inbegrepen. Mocht bij de uitvoer van de opdracht aanvullende kosten worden gemaakt dan zullen deze kosten in overleg met de opdrachtgever geoffreerd worden.

In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen. Genoemde tarieven en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Mocht achteraf blijken dat BTW verschuldigd is over de in rekening gebrachte bedragen dan behoudt Code Rood zich het recht voor het bedrag van de verschuldigde BTW alsnog in rekening te brengen.

7. *Betalingsvoorwaarden*

Code Rood brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoeding in rekening door middel van een factuur. Betaling dient plaats te vinden op de in de factuur aangegeven bank- of girorekening binnen de aangegeven termijn. Indien niet tijdig wordt betaald komen de kosten, eventueel vermeerderd met de wettelijke rente, voor rekening van de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever tekortschiet in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

8. *Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk*

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning 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. Indien de tussentijdse wijziging van de opdracht ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Code Rood de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien de aanpassing leidt tot meer werk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

9. *Tussentijdse beëindiging van de opdracht*

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd aan de andere partij te worden bekendgemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Code Rood het recht om de gemaakte kosten ten aanzien van de voorbereidingen in rekening te brengen.

Code Rood mag van zijn bevoegdheid tot voortijdig beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden geleverd. Code Rood behoudt daarbij aanspraak op betaling voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

10. *Intellectueel eigendom*

Formats die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in de verslaglegging zijn opgenomen, kunnen door de opdrachtgever gebruikt worden binnen de eigen organisatie.

Het maken van beeld- en/of geluidsopnamen van een activiteit is uitdrukkelijk verboden tenzij anders is overeengekomen.

11. *Vertrouwelijkheid*

Code Rood is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Code Rood aan derden geen mededeling doen over de inhoud van de offerte dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

12. *Aansprakelijkheid*

De opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, voortvloeiend uit of verband houdend met de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, anders dan door opzet of nalatigheid. De opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.

Indien er bij de uitvoering van de overeenkomst directe schade ontstaat die tot aansprakelijkheid leidt, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag waarop de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico.

13. *Klachtenprocedure*

Onder klacht wordt verstaan: een schriftelijke uiting van onvrede over de geboden dienstverlening/ leeractiviteit en/of de organisatie daarvan als ook het ontbreken van dienstverlening of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van Code Rood of van een voor hem werkzame persoon of personen.

Doel klachtenprocedure

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk het oplossen van zijn/haar onvrede;
- bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van Code Rood op het gebied van leeractiviteiten;
- systematisch klachten te registreren om op grond daarvan advies uit te brengen aan Code Rood over het aanbrengen van verbeteringen in de dienstverlening om herhaling van de klacht te voorkomen.

13.1 *Procedure en werkwijze*

13.1.1 *Bij de betrokken medewerker/trainer*

Het verdient de voorkeur dat de klacht in eerste instantie direct met de betrokken medewerker van Code Rood besproken wordt. Een gesprek waarin u duidelijk aangeeft waarover u niet tevreden bent, maar waarin de betrokken medewerker ook zijn visie kan geven, zal meestal tot een bevredigende oplossing leiden. Mocht u niet tevreden zijn met de geboden oplossing(en), dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de manager:

Code Rood

Ter attentie van: G. van Aken, manager

Postbus 10400

8000 GK Zwolle

In de gedateerde brief vermeldt u de betreffende cursus of opleiding, uw klacht, waarom u niet tevreden bent met de eventueel door de medewerker geboden oplossing en welke genoegdoening u verlangt. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. De manager van Code Rood streeft er naar klachten binnen 4 weken af te handelen. Mocht de afhandeling onverhoopt langer duren, dan ontvangt u daarover bericht. Mocht u niet tevreden zijn dan kunt u in beroep bij:

13.1.2 *De Geschillencommissie Zorginstellingen:*

Isala is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie behandelt klachten volgens een eigen reglement (www.degeschillencommissie.nl):

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

- a) In geval van een beroepsmogelijkheid is de uitspraak van de Geschillencommissie bindend voor Code Rood.
- b) Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak worden snel afgehandeld.

13.2 *Registratie en archivering*

- a) De manager legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- b) De registratie en archivering geschiedt zodanig dat de privacy van indiener, verweerder en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- c) De manager gebruikt de klachtendossiers om verantwoording af aan de Raad van Bestuur over een klachtenafhandeling conform de Klachtenregeling Educatie van de Isala.
- d) De naar personen herleidbare gegevens worden drie jaar na de datum waarop de klacht is afgehandeld vernietigd, tenzij indiener eerder om vernietiging verzoekt.

13.3 *Kosten*

- a) De procedure van klachtenbehandeling onder 13.1.1. is kosteloos.
- b) De Geschillencommissie Zorginstellingen kan klachtgeld in rekening brengen. Als blijkt dat de klacht gegrond is wordt het klachtgeld terugbetaald.
- c) De kosten die indiener en verweerder maken, zoals voor juridische bijstand en reizen, zijn voor rekening van degene die ze maakt.

14. *Voorwaarden*

Deze voorwaarden worden beschikbaar gesteld op de site (www.coderood.nu) en worden, voor zover zij niet reeds ter hand zijn gesteld, op eerste verzoek van opdrachtgever toegezonden.