

ALGEMENE VOORWAARDEN



Inhoud

1. Definities	2
2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden	2
3. Totstandkoming Opdracht	2
4. Rechten en verplichtingen van het Bureau	2
5. Rechten en verplichtingen opdrachtgever	3
6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht	3
7. Vertrouwelijkheid en bescherming persoonsgegevens (privacy)	4
8. Duur en beëindiging van de opdracht	4
9. Tarieven en kosten	5
10. Betaling	5
11. Aansprakelijkheid	5
12. Intellectueel eigendom	6
13. Gedragsregels Orde van organisatiekundigen en -adviseurs	6
14. Slotbepalingen	7
15. Mediationclausule, toepasselijk recht en geschillenregeling	7
16. Vindplaats en wijziging voorwaarden	7
Bijlage 1 Aanvullende voorwaarden open trainingen	8
<i>Inschrijven</i>	8
<i>Betaling</i>	8
<i>Annulering & wijziging</i>	8
<i>Doorschrijven</i>	8
<i>Accreditatie</i>	8
<i>Copyright</i>	8
<i>Vertrouwelijkheid</i>	8
<i>Bescherming persoonsgegevens (privacy)</i>	8
Bijlage 2 Aanvullende bepalingen bij PRISMA-plus calamiteitenonderzoek en ander PRISMA onderzoek	10
<i>Doel van PRISMA-plus onderzoek</i>	10
<i>Uitvoeren van een PRISMA-plus onderzoek</i>	10
<i>Extra werkzaamheden</i>	11
<i>Geheimhoudingsplicht</i>	11
<i>Bescherming persoonsgegevens (privacy)</i>	11
<i>Opleveren calamiteitenonderzoek</i>	13
<i>Beëindiging overeenkomst</i>	13
<i>Aansprakelijkheid</i>	13

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- algemene voorwaarden: de onderhavige bepalingen;
- bureau: het organisatieadviesbureau Move professionals;
- opdrachtgever: de partij die met het bureau contracteert c.q. beoogt te contracteren;
- opdracht: iedere overeenkomst tussen het bureau en opdrachtgever tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- offerte: elk mondeling of schriftelijk aanbod van het bureau om een opdracht met haar aan te gaan;
- materialen: alle door het bureau in het kader van de opdracht ontwikkelde rapporten, adviezen, resultaten, tekeningen, software, databanken, concepten, presentaties, en andere stoffelijke objecten.

2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden, overeenkomsten en rechtshandelingen waarbij het bureau goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan opdrachtgever levert, tenzij anders overeen gekomen.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Wijzigingen van de opdracht of de algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.
4. Voor trainingen zijn aanvullende voorwaarden van toepassing (zie bijlage 1).
5. Voor calamiteitenonderzoeken zijn aanvullende voorwaarden van toepassing (zie bijlage 2).

3. Totstandkoming Opdracht

1. Een offerte van het bureau is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever tot de offertedatum aan het bureau is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan het bureau is verstrekt. Het bureau is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
3. De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door opdrachtgever van de door het bureau uitgebrachte offerte. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door opdrachtgever wordt bevestigd en het bureau toch tot uitvoering van de opdracht overgaat met instemming van opdrachtgever, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.
4. Het bureau heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht.

4. Rechten en verplichtingen van het Bureau

1. Het bureau zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en de gedragsregels van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs. Het bureau kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.

ALGEMENE VOORWAARDEN

2. Het bureau en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien bij de aanvaarding en/of tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen het bureau en opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
4. Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van het bureau staat of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft het bureau het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Het bureau heeft het recht om de door haar ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. Het bureau zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen.

5. Rechten en verplichtingen opdrachtgever

1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat:
 - a. het bureau tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die het bureau voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft;
 - b. alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan het bureau worden gemeld, zodat het bureau daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
 - c. de bij uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn;
 - d. de adviseur(s) of medewerker(s) van het bureau, tenzij expliciet anders is overeengekomen, op eerste verzoek kosteloos een eigen werkplek bij opdrachtgever krijgen, voorzien van goedwerkende telecommunicatievoorzieningen (zoals telefoon-, fax- en Internetaansluiting).
2. Opdrachtgever zal het bureau vrijwaren voor aanspraken van derden (adviseurs en medewerkers van het bureau daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.
3. Opdrachtgever zal het bureau en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers vrijwaren van - en schadeloos stellen voor alle mogelijke vorderingen, hoe ook genaamd en op welk standpunt ook gebaseerd, van de Belastingdienst en/of het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) tot inhouding en/of afdracht van belastingen en/of sociale premies, inclusief de daarop vallende rente en eventuele administratieve boetes, in verband met de door het bureau en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers verrichte werkzaamheden.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een

ALGEMENE VOORWAARDEN

oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.

2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal het bureau het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwelijkheid en bescherming persoonsgegevens (privacy)

1. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die 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. Opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bureau aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van het bureau.
2. Move professionals heeft een privacyverklaring opgesteld. Deze is te downloaden op: <https://www.moveprofessionals.nl/over-move/downloads>

8. Duur en beëindiging van de opdracht

1. De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond en overgedragen aan opdrachtgever.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever.
3. Het bureau zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van het bureau, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen aan opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door opdrachtgever dientengevolge geleden schade.
4. Partijen hebben beide het recht de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door het bureau tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.
6. Iedere partij is gerechtigd de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij (a) een verzoek tot faillissement is ingediend, (b) surséance van betaling is aangevraagd, (c)

ALGEMENE VOORWAARDEN

liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of (d) op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. Het bureau is in geval van ontbinding tegenover opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

9. Tarieven en kosten

1. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van het bureau worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt het bureau eenmaal per maand een (voorschot-)factuur. In geval van levering van producten wordt bij of na levering daarvan een factuur verzonden.
2. In de tarieven van het bureau en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten begrepen zoals normale bureaunkosten en reis- en verblijfkosten. De kosten van eventuele voor de opdracht noodzakelijke buitenlandse reizen worden afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening gebracht. Voor producten zijn de geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing. De kosten van derden die het bureau ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.
3. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tussentijdse veranderingen die het bureau noodzaken tot tariefs- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend aan opdrachtgever.

10. Betaling

1. Opdrachtgever dient alle facturen afkomstig van het bureau steeds uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te voldoen op het door het bureau aangegeven rekeningnummer.
2. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien opdrachtgever ook na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan het bureau de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
3. Het bureau heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van het bureau aannemelijk is dat opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.

11. Aansprakelijkheid

1. Het bureau en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
2. De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van het bureau en de aansprakelijkheid uit ander hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat het bureau voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van opdrachtgever. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat het bureau in het

ALGEMENE VOORWAARDEN

kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.

3. Het bureau en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever of enige derde lijdt ten gevolge van de toepassing of het gebruik van de materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart het bureau en de door het bureau in het kader van de opdracht ingeschakelde adviseurs, medewerkers en derden voor alle in dit artikellid bedoelde schade.
4. De aansprakelijkheid van het bureau wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien opdrachtgever het bureau onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en het bureau ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die het bureau in staat stelt adequaat te reageren.
5. Het bureau is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, of niet tijdig presteren, of niet deugdelijk presteren door het bureau.
6. De in dit artikel 11 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover sprake is van opzet en/of grove schuld van het bureau of haar leidinggevend management.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij het bureau meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen het bureau vervalt door het enkele verloop van zes (6) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.

12. Intellectueel eigendom

1. Tenzij het bureau en opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft het bureau volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op de materialen.
2. Het bureau verleent aan opdrachtgever het recht om de materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat opdrachtgever aan al haar (betalings-) verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bureau is het opdrachtgever niet toegestaan: a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.

13. Gedragsregels Orde van organisatiekundigen en -adviseurs

De door het bureau ingezette organisatiekundige of -adviseur houdt zich bij het uitvoeren van de opdracht aan de professionele gedragsregels opgenomen in de Gedragscode van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs. Deze Gedragscode wordt door het bureau op verzoek van opdrachtgever kosteloos toegezonden en is tevens toegankelijk via de website www.ooa.nl. Indien opdrachtgever van mening is dat de door het bureau ingezette organisatiekundige of -adviseur deze

ALGEMENE VOORWAARDEN

gedragscode niet naleeft, dan heeft opdrachtgever de mogelijkheid haar klacht voor te leggen aan de Commissie van Toezicht.

14. Slotbepalingen

1. Partijen zullen gedurende een periode van één jaar na voltooiing van de opdracht door opdrachtgever, elkaars medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, niet in dienst nemen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij.
2. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht in de zin van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek, dan zal deze partij daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen vervolgens in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Indien de overmacht-situatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst middels schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Wat al als gevolg van de opdracht gepresteerd is, wordt in geval van overmacht naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

15. Mediationclausule, toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
2. Ingeval van geschillen, betrekking hebbende op de door partijen ondertekende overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation.
3. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan de rechter voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten.
4. Partijen wonen de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij. Daarna zijn partijen vrij de mediation op ieder gewenst moment te beëindigen. De mediation vangt aan op het moment dat partijen de eerste gezamenlijke mediationbijeenkomst bijwonen.
5. Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van mediation, zal dat geschil worden voorgelegd aan de rechter in de vestigingsplaats van Move professionals.

16. Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn te vinden en te downloaden op de website van **Move professionals** www.moveprofessionals.nl.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met **Move professionals**.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Bijlage 1 Aanvullende voorwaarden open trainingen

Inschrijven

Een deelnemer kan zich via de website digitaal inschrijven voor een open training bij Move professionals (hierna: het bureau) via het inschrijfformulier bij de betreffende training. De deelnemer ontvangt hiervan automatisch per e-mail een bevestiging van inschrijving. De deelnemer krijgt van ons bericht als de training definitief doorgaat; dit gebeurt zo snel mogelijk, maar uiterlijk een week voor de trainingsdatum. Ook ontvangt de deelnemer dan alle praktische informatie. Trainingen gaan door bij voldoende deelnemers.

Betaling

Deelneming is definitief wanneer de betaling door ons is ontvangen.

Annulering & wijziging

Nadat de deelnemer de bevestiging van de inschrijving heeft ontvangen, heeft de deelnemer 14 werkdagen bedenktijd om deelname aan de training kosteloos te annuleren. Een inschrijving kan alleen schriftelijk worden geannuleerd. *Bij annulering vanaf 4 weken voor aanvang stort het bureau 50% van het deelnamebedrag terug; vanaf 1 week voor aanvang is de deelnemer het volledige deelnamebedrag verschuldigd.* Reden van afzegging speelt geen rol bij de hantering van de annuleringsregels. Uiteraard is het mogelijk een andere collega als vervanger aan de training te laten deelnemen. Graag ontvangt het bureau dan de naam en de functie van deze persoon. Move professionals behoudt zich het recht om de trainerssamenstelling te veranderen en om, in het geval van onvoldoende inschrijvingen, een training geen doorgang te laten vinden. Indien een training geannuleerd wordt, worden de deelnamekosten gerestitueerd binnen twee weken.

Doorschuiven

Een inschrijving kan tot 4 weken voor aanvang van de ingeschreven trainingsdatum, kosteloos worden doorgeschoven naar een andere trainingsdatum. Vanaf 4 weken voor de trainingsdatum gelden bovenstaande annuleringsvoorwaarden. Een vervangende collega sturen is altijd mogelijk.

Accreditatie

Move professionals ondersteunt professionals met het aanbieden van accreditatiepunten bij diverse trainingen. Wilt u weten of en hoeveel punten bij uw training te behalen zijn? Kijk dan op de betreffende trainingspagina of neem contact met ons op.

Copyright

Deelnemers aan onze trainingen mogen geen auteursrechtelijke beschermde werken of andere informatie openbaar maken of verveelvoudigen zonder schriftelijke toestemming van Move professionals.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie die door klanten/deelnemers verstrekt is, wordt als vertrouwelijk behandeld door Move professionals, haar medewerkers en de trainers. Wij verwachten die vertrouwelijkheid ook van onze deelnemers jegens elkaar en jegens de informatie die wij vertrouwelijk met hen delen.

Bescherming persoonsgegevens (privacy)

Contactgegevens die worden verstrekt door deelnemers aan trainingen worden uitsluitend opgeslagen en gebruikt voor inschrijving op trainingen, aanwezigheidsregistratie en voor het invoeren van accreditatie punten in de daarvoor bestemde registers; alsmede voor het informeren over evaluaties, trainingen, workshops en updates van de leeromgeving van Move professionals. Contactgegevens



ALGEMENE VOORWAARDEN

zullen niet aan derden worden verstrekt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de betrokkenen. Zie ook artikel 7 hierover in de algemene voorwaarden.

Bijlage 2 Aanvullende bepalingen bij PRISMA-plus calamiteitenonderzoek en ander PRISMA onderzoek

Deze aanvullende bepalingen zijn van toepassing op opdrachten die worden vertrekt aan Move professionals (hierna: het bureau) voor het zelfstandig uitvoeren van PRISMA-plus calamiteitenonderzoek en ander PRISMA onderzoek, binnen organisaties voor zorg- en welzijn en in het maatschappelijk domein. Daar waar Move professionals wordt gevraagd om als extern voorzitter of als coach/begeleider van een interne calamiteitencommissie te acteren wordt verwezen naar onze algemene voorwaarden.

Doel van PRISMA-plus onderzoek

Het doel van een PRISMA-plus (calamiteiten-)onderzoek is om te achterhalen en te begrijpen wat er is gebeurd en waarom dit zo is gebeurd. De bevindingen, kernoorzaken, conclusies en aanbevelingen in het onderzoeksrapport zijn uitsluitend bedoeld om veilig te leren van de calamiteit en deze waar mogelijk, een volgende keer te voorkomen. Het PRISMA -plus onderzoek en de rapportages zijn niet bedoeld en niet geschikt om verwijtbaarheid vast te stellen of 'schuldigen' aan te wijzen.

Uitvoeren van een PRISMA-plus onderzoek

1. Bij aanvang van het onderzoek ontvangt de organisatie van het bureau een draaiboek t.b.v. het uitvoeren van het onderzoek. Een aantal stappen uit het draaiboek waaronder het opstellen van een feitenrelaas en de 1^e communicatie met alle betrokkenen wordt door de opdrachtgever uitgevoerd. Hiertoe stelt de opdrachtgever een (niet direct bij de calamiteit betrokken) contactpersoon binnen de eigen organisatie aan die gedurende de looptijd, afronding en oplevering van het onderzoek onze contactpersoon is.
2. De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie die noodzakelijk is om het onderzoek uit te voeren tijdig wordt verstrekt zodat Move professionals binnen de afgesproken termijn haar onderzoek kan afronden.
3. De opdrachtgever stelt de betrokken medewerkers uit de eigen organisatie in staat om onbelast een bijdrage te kunnen leveren aan het onderzoek, en onderschrijft en bewaakt de vertrouwelijkheid van die bijdragen.
4. Indien ketenpartners betrokken zijn bij de calamiteit of melding, onderzoekt opdrachtgever eerst zelf of gezamenlijk onderzoek noodzakelijk en/of mogelijk is, en of de ketenpartner voornemens is, of opdracht gekregen heeft om ook zelfstandig onderzoek te doen. Opdrachtgever draagt zorg voor afstemming hierover met de ketenpartner(s) en met Move professionals hierover, bij aanvang van het onderzoek.
5. Indien niet gekozen is voor gezamenlijk onderzoek met ketenpartners, informeert opdrachtgever eventuele betrokken ketenpartners op bestuursniveau over het PRISMA onderzoek en draagt zorg voor een (niet direct bij de calamiteit betrokken) contactpersoon bij de ketenpartner(s).
6. Move professionals zal de opdrachtgever adviseren uitstel aan te vragen als het onderzoek niet kan worden uitgevoerd binnen de gestelde termijn van de inspectie.
7. Zodra het rapport is opgeleverd aan opdrachtgever zal de communicatie daarover met alle betrokkenen via de opdrachtgever, of diens contactpersoon lopen, tenzij anders overeengekomen. Move professionals zal na oplevering van de opdracht alle betrokkenen via een brief (e-mail) laten weten dat het onderzoek is opgeleverd en betrokkenen met vragen daarover verwijzen naar deze contactpersoon in de organisatie.
8. In de overeengekomen prijs is niet begrepen:

ALGEMENE VOORWAARDEN

- a. Alle aanvullingen en uitbreidingen van een lopend PRISMA-plus onderzoek. Deze worden beschouwd als meerwerk waarvoor de opdrachtgever de meerkosten aan Move professionals zal vergoeden. Hierover zal Move professionals voorafgaand altijd overleg voeren met de opdrachtgever.
- b. Extra kosten als gevolg van het inzetten van een specialist of materiedeskundige. Hierover zal Move professionals voorafgaand altijd overleg voeren met de opdrachtgever.
- c. Extra kosten die samenhangen met nazorgactiviteiten, of leerbijeenkomsten.

Extra werkzaamheden

1. Move professionals kan extra werkzaamheden, zoals het inwinnen van aanvullende medische - of andere specialistische expertise, uitvoeren of doen uitvoeren, indien deze werkzaamheden naar het oordeel van Move professionals noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van een calamiteitenonderzoek en de noodzaak ervan blijkt nadat de overeenkomst is afgesloten.
2. Het verrichten van de in lid 1 bedoelde extra werkzaamheden, geschiedt na toestemming van de opdrachtgever.
3. Move professionals doet de opdrachtgever onverwijld opgave over de aard en de kosten van de extra werkzaamheden.

Geheimhoudingsplicht

1. Move professionals verbindt zich tot geheimhouding van alle in het kader van de opdracht ontvangen gegevens, waarvan zij kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn.
2. De geheimhoudingsplicht van Move professionals geldt niet voor zover zij ernstig gevaar voor personen constateert. In dat geval treedt Move professionals indien mogelijk in overleg met de opdrachtgever, alvorens de gevaartoestand mede te delen aan degenen wier persoon wordt bedreigd en/of aan de bevoegde autoriteiten.
3. Indien als gevolg van het door de opdrachtgever bekend maken van resultaten van een door de Move professionals verricht onderzoek misverstanden zijn ontstaan, ontheft dit Move professionals van de verplichting tot geheimhouding in de mate die Move professionals redelijkerwijze nodig heeft om tegenover derden toelichting op de resultaten te verschaffen.
4. Hetgeen in lid 2 en 3 is bepaald, geldt niet ten aanzien van de verstrekking van medische gegevens die terug te leiden zijn tot een persoon.

Bescherming persoonsgegevens (privacy)

Move professionals voert Prisma (calamiteiten-) onderzoeken uit. Deze onderzoeken worden gedaan als in de zorg of binnen het maatschappelijk domein een calamiteit heeft plaatsgevonden en (vaak) na melding van deze calamiteit bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Het bureau ontvangt van of namens de Raad van Bestuur van de betreffende organisatie de opdracht om dit onderzoek uit te voeren. Om zorgvuldig onderzoek te kunnen doen heeft Move professionals toegang nodig tot vertrouwelijke en privacy gevoelige gegevens, zoals dossiers, rapportages en gespreksverslagen. Voor zover noodzakelijk draagt de organisatie zelf zorg voor de wettelijk vereiste toestemming van betrokken cliënt(en) en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Voor het onderzoek worden gesprekken gevoerd met betrokken professionals, waaronder ook begrepen worden deskundigen, managers ondersteunende diensten en/of stafmedewerkers. Medewerkers die in dienst waren van de organisatie voorafgaand aan- of op het moment van de calamiteit; alsmede vrijwilligers en anderen die in die periode een overeenkomst hadden met de organisatie, zijn desgevraagd verplicht om een bijdrage te leveren aan het onderzoek. Indien

ALGEMENE VOORWAARDEN

medewerking wordt geweigerd of tegengewerkt kan hiervan in de eindrapportage melding worden gedaan. Van alle gesprekken worden alleen werkaantekeningen gemaakt die na afloop van het onderzoek worden vernietigd. Er wordt door het bureau uitsluitend een papieren, dan wel digitaal onderzoeks dossier aangelegd met gegevens en documenten die gedurende het onderzoek, voor het onderzoek noodzakelijk zijn.

Het doel van de verwerking van deze gegevens is het in kaart brengen van de factoren die van belangrijke invloed zijn geweest op het kunnen ontstaan van de calamiteit. De gegevens worden geordend, geanalyseerd en geclassificeerd volgens de PRISMA-plus methodiek en vervolgens anoniem verwerkt in een rapportage die vanuit de bevindingen beschrijft wat de kernoorzaken waren van de calamiteit of melding, en aanbevelingen bevat hoe vergelijkbare situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Dit doel wordt door de opdrachtgever en betrokkenen bij het onderzoek onderschreven. Move professionals verzamelt deze gegevens alleen omdat deze niet op een andere manier kunnen worden verkregen.

Het bureau bewaart de gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel van de verwerking bewerking. Dat wil zeggen dat het bureau het gehele onderzoeks dossier vernietigt na oplevering van de onderzoeksrapportage aan de opdrachtgever en indien aan de orde, nadat opdrachtgever hiervoor een reactie heeft ontvangen van de Inspectie.

Onderzoek in geautomatiseerde voorzieningen

Dossieronderzoek maakt altijd onderdeel uit van het calamiteitenonderzoek. Bij voorkeur worden de gewenste stukken van de opdrachtgever via koerier of via een beveiligde digitale verbinding verzonden. Soms is het nodig dat een onderzoeker van het bureau zelf onderzoek doet in een geautomatiseerde voorziening. Dit gebeurt alleen na toestemming en/of opdracht van de rechthebbende op deze voorziening. Veelal zal dit de opdrachtgever zijn.

Indien gewenst kan het bureau een verklaring opstellen om aan de belanghebbenden te verstrekken of een verklaring ondertekenen als het werkproces van de organisatie dit vraagt.

Interviewen van betrokkenen

Een interview is een gesprek van onderzoekers met een persoon met het doel om gegevens te verzamelen over de calamiteit. Als basisregel voor het interviewen geldt dat de medewerking aan een onderzoek te allen tijde gebaseerd is op vertrouwelijkheid. Voorafgaand aan het interview zal de onderzoeker deze vertrouwelijkheid benadrukken. Tevens zal voor aanvang van elk interview de aanleiding en het doel van het onderzoek kenbaar worden gemaakt.

Van het interview wordt geen gespreksverslag gemaakt noch worden geluidsopnamen gemaakt. Wel worden werkaantekeningen gemaakt over feiten die relevant zijn voor het onderzoek.

Aan de organisatie worden informatiefolders over het onderzoek ter hand gesteld die zij aan de deelnemers aan de interviews kunnen verstrekken.

Niet meer dan nodig

Er worden niet meer gegevens vastgelegd of tijdelijk in beheer genomen dan uiteindelijk nodig is voor het opstellen van een onderzoeksrapport voor de opdrachtgever. Niet relevante gegevens worden vernietigd of teruggegeven

Vernietiging van persoonsgegevens

De persoonsgegevens die door het bureau worden ontvangen via de opdrachtgever of worden vastgelegd in werkaantekeningen tijdens de interviews worden uitsluitend gebruikt gedurende de looptijd van het onderzoek, voor het onderzoek, en daarna niet bewaard. Na oplevering van de

ALGEMENE VOORWAARDEN

onderzoeksrapportage, en indien aan de orde, zodra het bureau van opdrachtgever bericht krijgen dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd de rapportage heeft geaccepteerd, worden de papieren documenten versnipperd en de digitale documenten met een digitale shredder vernietigd.

Communicatie over de resultaten van het onderzoek

Move professionals zal het onderzoeksrapport niet delen met derden. Na overdracht van de onderzoeksrapportage aan opdrachtgever, en diens acceptatie is de opdrachtgever eigenaar van de onderzoeksrapportage. Het is aan de opdrachtgever om het rapport, of delen uit het rapport aan in- en externen ter hand te stellen, en daarbij het doel van de rapportage, namelijk leren en verbeteren, te respecteren.

Opleveren calamiteitenonderzoek

1. Het bureau zal, tenzij anders overeengekomen, een aantal dagen voor de opleverdatum, eerst een concept onderzoeksrapport aanbieden aan de opdrachtgever, om hem in de gelegenheid te stellen feitelijke onjuistheden aan te wijzen of voorkeursbenamingen aan te geven. Deze worden dan, voor zover het de inhoudelijke conclusies ongemoeid laat, verwerkt in de definitieve rapportage.
2. Een calamiteitenonderzoek wordt als opgeleverd beschouwd als de opdrachtgever het definitieve onderzoeksrapport, heeft ontvangen. Het staat de opdrachtgever vrij om een begeleidend schrijven of reactie toe te voegen aan de rapportage, waarin hij zijn visie en/of reactie op de rapportage kan verwoorden.
3. Op het moment van oplevering gaat de verantwoordelijkheid voor de, uit het onderzoeksrapport voortvloeiende acties (zoals het opstellen van een plan van aanpak en de communicatie over het onderzoek) en de daaruit voortvloeiende gevolgen en activiteiten, over naar de opdrachtgever.

Beëindiging overeenkomst

De betrokkenheid van Move professionals eindigt na oplevering van het onderzoeksrapport, tenzij anders overeengekomen.

Aansprakelijkheid

Na oplevering van het onderzoeksrapport is Move professionals niet aansprakelijk voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door deze derden geleden schade voortvloeiende uit (oneigenlijke) toepassing van - of het gebruik van onderzoeksrapport door de opdrachtgever. Dit geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Move professionals. De bewijslast hiervan ligt bij de opdrachtgever.