

Algemene voorwaarden

Advies, ondersteuning, onderzoek en training

1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor advisering, training, ondersteunende werkzaamheden en onderzoek tussen Solon Medezeggenschap en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsvolgers.

2. Gedragsregels bij advies-, ondersteunende en onderzoeksopdrachten

- ◆ Solon zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig 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;
- ◆ Solon zal de opdracht vanuit een professionele onafhankelijke opstelling uitvoeren;
- ◆ Solon heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle vertrouwelijke gegevens met betrekking tot uw organisatie (zie ook artikel 10);
- ◆ Solon stelt het belang van haar opdrachtgever en diens medewerkers voorop.

3. Gedragsregels bij trainingen

- ◆ Solon verplicht zich, behoudens onvoorziene omstandigheden, alles in het werk te stellen om de overeengekomen trainingsdata na te komen;
- ◆ Solon stelt alles in het werk om de met u overeengekomen doelstellingen te realiseren;
- ◆ Solon doet al het mogelijke om een goede kwaliteit van de cursussen te waarborgen;
- ◆ Solon heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle vertrouwelijke gegevens met betrekking tot uw organisatie;
- ◆ Solon stelt het belang van haar opdrachtgever en diens medewerkers voorop.

4. Opdrachtaanvaarding

- ◆ Solon aanvaard slechts die opdrachten, waarvoor zij de kwalificaties bezit.
- ◆ De voor een opdracht in te zetten adviseurs dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdrachten te werken.
- ◆ Zowel de opdrachtgever als Solon kunnen in overleg om andere adviseurs verzoeken dan die adviseurs die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht.
- ◆ Dit mag uiteraard niet ten koste gaan van de kwaliteit en continuïteit.
- ◆ Solon dient zodanige omstandigheden te creëren, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering van de opdracht meewerken, duidelijk weten wat de rol van Solon is.

5. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt door Solon aanvaard, mits er volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen en over de inhoud en de uitvoeringscondities. De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds Solon op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtgever en Solon kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, de omvang van de opdracht en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever afspraken gemaakt over de condities van dit vooronderzoek. De opdracht kan zowel mondeling als schriftelijk tot stand komen. Bij een mondelinge overeenkomst zal Solon zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van de opdracht aan de opdrachtgever doen toekomen.

6. Uitvoeringscondities

- ◆ In de overeenkomst worden afspraken gemaakt over de uitvoeringscondities met betrekking tot de opdracht waaronder afspraken over:
 - a. de wijze van werken
 - b. de keuze van de in te zetten adviseurs/trainers
 - c. de rol van de adviseurs/trainers
 - d. geplande tijdsduur en eventuele fasering van de opdracht
 - e. het te hanteren honorarium
 - f. overige kosten, waaronder reis- en accommodatiekosten
 - g. de betaling- en annuleringsregelingen
 - h. de gewenste nazorg
- ◆ De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief en zal per opdracht meer of minder specifiek worden ingevuld.
- ◆ Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Solon nodig heeft in het kader van de opdracht.
- ◆ Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Solon betrokken (zullen) zijn.
- ◆ Als Solon daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of datanetaansluiting.

7. Wijziging, voortgang en documentatie van de opdracht

- ◆ Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht feiten of omstandigheden voordoen die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen de opdrachtgever en Solon tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan te passen aan de gewijzigde situatie.
- ◆ 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 daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- ◆ Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Solon dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- ◆ Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Solon de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n toepassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.
- ◆ Solon zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van het werk. Daarbij verschaft Solon desgevraagd inzicht in toegepaste methoden tijdens de te onderscheiden fasen. Solon argumenteert op de door haar gekozen wijze over de door haar uitgevoerde opdrachten. Dit mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf.
- ◆ Solon waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik gemaakt wordt.

8. (Tussentijdse) beëindiging van de opdracht

Beëindiging door opdrachtgever

- ◆ De opdrachtgever kan ten allen tijde een gegeven opdracht beëindigen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.
- ◆ Opzegging van de opdracht dient te geschieden middels aangetekende brief.
- ◆ Bij beëindiging van een opdracht wordt tussen het tijdstip van mededeling van deze beëindiging en het tijdstip waarop deze beëindiging van kracht wordt in beginsel een zodanige periode in achtgenomen, welke minimaal bestaat uit één maand, dat de opdrachtnemer de onderhanden werkzaamheden c.q. de administratie in een zodanige staat kan brengen, opdat overdracht ervan aan de opdrachtgever c.q. een door de opdrachtgever aan te wijzen derde, zonder schade voor de voortgang van die

werkzaamheden, op aanvaardbare wijze uitvoerbaar is, met in achtneming van het in artikel 19 van deze voorwaarde bepaalde.

- ◆ De aan de opdrachtnemer gegeven opdracht vervalt niet door overlijden van de opdrachtgever; diens rechten en plichten gaan over op zijn erfgenamen en/of rechtsopvolger.

Opschorting/ontbinding/beëindiging door Solon

Onverminderd de in deze voorwaarden genoemde algemene opschortings- of ontbindingsbevoegdheid heeft Solon, indien de opdrachtgever enige verplichting uit de door partijen gesloten overeenkomst niet tijdig, niet, onvolledig of onvoldoende nakomt, faillissement danwel surseance heeft aangevraagd (door een derde), onder opdrachtgever beslag in welke vorm dan ook is gelegd, opdrachtgever geheel of gedeeltelijke liquideert danwel stil legt danwel overdraagt, niet tijdig de door hem verschuldigde declaraties voldoet, het recht om:

- ◆ te allen tijde een gegeven opdracht beëindigen welke opzegging dient te geschieden middels aangetekende brief;
- ◆ vooruitbetaling, dan wel zekerheidsstelling van de opdrachtgever te vragen- voor alle bestaande danwel in de toekomst af te sluiten overeenkomsten- alvorens opdrachtgever met de levering van zijn (verdere) werkzaamheden aanvangt;
- ◆ levering van zijn diensten op te schorten;
- ◆ de desbetreffende overeenkomst geheel of voorzover niet uitgevoerd gedeeltelijk ontbonden te achten, door verzending aan opdrachtgever van een schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever, zonder dat de rechtelijke tussenkomst noodzakelijk is, een en ander onverminderd aan Solon toekomende rechten tot schadevergoeding wegens ontbinding.
- ◆ indien Solon gebruik maakt van haar rechten als verwoord in dit artikel, dan is zij jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor de daaruit eventueel onstane schade, zowel direct als indirect.

9. Het betrekken van derden bij opdracht

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door Solon gebeurt uitsluitend in onderling overleg.

10. Vertrouwelijkheid

Solon is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Solon zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Solon is niet aansprakelijk voor schending van de geheimhouding door de personen in haar dienst, indien Solon aannemelijk kan maken dat deze schending niet door haar verhinderd had kunnen worden. De opdrachtgever zal zonder toestemming van het bureau aan derden geen melding doen over de aanpak, werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

11. Opdrachtevaluatie

Na afronding van elke opdracht vindt een evaluatie plaats in de vorm van een nagesprek of evaluatieformulier. Tot zes maanden na afronding van de opdracht kan de opdrachtgever via telefoon of email vragen stellen inzake de uitgevoerde opdracht. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Indien daar behoefte aan is kan een extra bijeenkomst gehouden worden voor het beantwoorden van vragen en het nader uitwerken van de in het kader van de opdracht verstrekte conclusie, aanbevelingen en onderzoeksresultaten. Hieraan is een aangepast honorarium verbonden.

12. Honorarium

- ◆ Solon zal voor de eerdergenoemde opdrachten een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichten diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.
- ◆ In concreto wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht besteedde hoeveelheid arbeid en kosten.

- ◆ Bij meerjarige opdrachten kan er sprake zijn van het doorberekenen van een tussentijdse verandering op het niveau van lonen en kosten die noodzaakt tot tariefaanpassing. Een en ander uiteraard in onderling overleg.
- ◆ In de offerte staat aangegeven of in de tarieven een kostenramingen de reis- en verblijfkosten, accommodatiekosten, administratiekosten en andere opdrachtgebonden kosten zijn inbegrepen. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen kunnen ze afzonderlijk worden berekend.

13. Betalingsvoorwaarden

- ◆ Het honorarium en de kosten welke niet in de tarieven zijn inbegrepen worden wekelijks dan wel maandelijks bij (voorschot)declaratie in rekening gebracht. Bij trainingen zullen de tarieven en eventuele kosten vijf weken vóór aanvang van de training in rekening worden gebracht.
- ◆ In de overeenkomst kunnen aanvullende of gewijzigde betalingsvoorwaarden worden overeengekomen. Deze dienen uitdrukkelijk in de overeenkomst te worden vermeldt.
- ◆ Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de declaratiedatum c.q. factuurdatum. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder ingebrekestelling is vereist.
- ◆ Indien betaling achterwege blijft, kan Solon met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- ◆ Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort 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.
- ◆ Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in die artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

14. Intellectueel eigendom en auteursrecht

- ◆ Voor advies- ondersteunende en onderzoeksopdrachten geldt: modellen, technieken en instrumenten die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Solon. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Solon. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.
- ◆ Voor trainingen geldt: alle rechten op het eigendomsrecht van het lesmateriaal blijven aan Solon voorbehouden. Zonder voorafgaande toestemming mag niets uit de uitgaven verveelvoudigd, of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie of anderszins. De opdrachtgever heeft echter wel het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.

15. Annulering advies -, ondersteunende en onderzoeksopdrachten

Annulering is mogelijk, mist schriftelijk gemeld.

Bij annulering kunnen de volgende kosten in rekening gebracht worden:

- ◆ Alle ontwikkelings - en voorbereidingskosten die tot op het moment van annulering gemaakt zijn;
- ◆ Bij meer dan 8 weken voor aanvang de opdracht: 15% van het totale honorarium;
- ◆ Bij meer dan 4 weken tot 8 weken voor aanvang: 50% van het totale honorarium;
- ◆ Bij minder dan 4weken voor aanvang: 100% van het totale honorarium.

16. Annulering trainingen

Annulering is mogelijk, mist schriftelijk gemeld.

Bij annulering kunnen de volgende kosten in rekening gebracht worden:

- ◆ Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie welke in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer;
- ◆ Bij meer dan 4 weken voor aanvang: 30% van de totale deelnamekosten;
- ◆ Bij 2 tot 4 weken voor aanvang: 50% van de totale deelnamekosten;

- ◆ Bij minder dan 2 weken voor aanvang: de totale deelnamekosten.

Solon behoudt zich het recht voor de training te annuleren bij onvoldoende belangstelling en het dagprogramma te wijzigen als de omstandigheden dit vereisen. Als de training wordt geannuleerd door Solon, wordt het volledig betaalde bedrag binnen twee weken na annulering teruggestort.

17. Verschuivingen

Indien een opdrachtgever door onvoorziene omstandigheden niet op de afgesproken data kan deelnemen aan een training/workshop kan in onderling overleg een ander data worden afgesproken.

- ◆ Indien Solon uw verzoek uiterlijk 4 weken van tevoren ontvangt zijn er geen kosten aan verbonden;
- ◆ Voor verschuivingen binnen 4 weken voor aanvang van de training/workshop wordt een toeslag van 25% van de totale deelnamekosten in rekening gebracht;
- ◆ Aan de opdrachtgever worden tevens de door verschuiving ontstane extra kosten doorberekend: alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie welke in rekening gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer;
- ◆ Bij vervanging van een deelnemer door een collega worden geen kosten in rekening gebracht.

18. Het in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van betrokken partijen mag tijdens de duur van de opdracht van de wederpartijen in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, tenzij dit gebeurt in overeenstemming met de wederpartij.

19. Aansprakelijkheid

- ◆ Indien en voor zover tekortkomingen bij de uitvoering van de werkzaamheden verricht door Solon het gevolg zijn van de omstandigheid dat door opdrachtgever niet, niet tijdig, of niet in voldoende mate aan de op hem rustende verplichtingen heeft voldaan, is Solon daarvoor in het geheel niet aansprakelijk. Herstel van genoemde tekortkoming zal in een dussdanig geval op kosten van de opdrachtgever geschieden.
- ◆ Solon is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht bij de opdrachtgever ontstaan, die het directe gevolg is van verwijtbare gedragingen van de adviseurs. Hiertoe worden gerekend gevolgen van het niet in acht nemen door Solon van de zorgvuldigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
- ◆ De aansprakelijkheid van Solon is beperkt tot de hoogte van het honorarium in de betreffende opdracht. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag (honorarium) over de laatste 6 maanden.
- ◆ Wij zijn niet aansprakelijk voor overige (gevolg) schade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever Solon te vrijwaren.
- ◆ De toepassing en het gebruik van de adviezen van Solon zijn geheel voor risico van de opdrachtgever.

20. Klachtenregeling

Solon vindt de tevredenheid van de opdrachtgever zeer belangrijk. Het kan echter voorkomen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden door de opdrachtgever tekortkomingen worden geconstateerd. Solon verzoekt in die situatie de opdrachtgever de klacht -van argumenten voorzien- binnen een termijn van maximaal twee weken na beëindiging van de opdracht, schriftelijk in te dienen. Solon zorgt dat de klacht zo spoedig mogelijk behandeld wordt, en dat de opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht wordt. Mocht de klachtenbehandeling niet naar tevredenheid van de opdrachtgever geschieden, dan kan door de opdrachtgever een beroep worden gedaan op de geschillenregeling.

21. Reclamering

- ◆ De reclames dienen schriftelijk binnen 30 dagen na iedere levering of – indien het gebrek of gebreken betreft, dat of die nadien is of zijn geconstateerd – binnen 30 dagen na zodanige constatering bij Solon te zijn ingediend. De reclame zal moeten behelzen een (gemotiveerde) omschrijving van de c.q. geconstateerde gebreken.
- ◆ Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Regelement van het Nedelands Arbitrage Instituut te Rotterdam.
- ◆ Indien partijen niet binnen 2 maanden na ontvangst van de reclame in der minne tot een oplossing zijn gekomen, dan zijn beide partijen bevoegd binnen 1 maand na het verstrijken van de hiervoor genoemde termijn van 2 maanden het geschil voor te leggen aan het Geschillencollege.
- ◆ Reclames inzake door Solon verrichtte leveringen en/of verrichtte diensten/verrichtingen en daartoe verrichtte arbeid geven opdrachtgever uitdrukkelijk niet de bevoegdheid de verplichting tot betaling van openstaande declaraties op te schorten.
- ◆ Reclames inzake door Solon aan opdrachtgever verzonden declaraties dienen te geschieden binnen twee weken na de op de declaratie vermelde datum van verzending. Ieder recht van reclame van declaraties vervalt door overschrijding van de in dit lid genoemde termijn, tenzij opdrachtgever op grond van door hem te stellen en te bewijzen overmacht niet binnen bedoelde termijn kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van de declaratie. In laatstbedoeld geval gaat de termijn in op de dag der kennisneming.

22. Algemene bepalingen

- ◆ Tegenover deze voorwaarden zijn eventuele voorwaarden van de opdrachtgever, waarop ook gesteld of gedeponereerd voor Solon niet – verbindend, tenzij deze schriftelijk bij het aangaan van de overeenkomst door Solon zijn geaccepteerd.

April 2005, herziene versie april 2011