

Algemene voorwaarden

Coöperatie Kwaliteit in Huis (verder KiH)
inzake Kwaliteit@ – januari 2025

1. Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- opdrachtgever:**
de natuurlijke persoon of rechtspersoon, in opdracht van wie op basis van deze algemene voorwaarden werkzaamheden worden verricht;
- Coöperatie Kwaliteit in Huis (KiH):**
KiH. (KvK-nummer 92308570), die op basis van deze algemene voorwaarden in opdracht van de opdrachtgever werkzaamheden uitvoert; **offerte:** het schriftelijk en/of elektronisch aanbod van KiH om tegen een bepaalde prijs werkzaamheden te verrichten;
- overeenkomst:**
de overeenkomst die wordt aangegaan tussen de opdrachtgever en KiH, waarbij wordt overeengekomen dat werkzaamheden zullen worden verricht door of namens KiH ten behoeve van de opdrachtgever, tegen betaling van een overeengekomen bedrag.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten voor advies, verandermanagement, training en coaching, auditing, onderzoek en benchmarking, alsmede overige vormen van professionele dienstverlening door KiH ten behoeve van haar opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Door het sluiten van een overeenkomst erkent de opdrachtgever deze algemene voorwaarden te kennen en te aanvaarden. De algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, noch zelfstandig, noch in combinatie met de onderhavige algemene voorwaarden.

3. Raad van Organisatie Adviesbureaus (ROA)

- 3.1 KiH volgt via BMC als lid van de ROA de ROA richtlijnen en conformeert zich ten aanzien van adviesopdrachten aan de professionele gedragsregels van de ROA.

4. Offertes

- 4.1 De offertes van KiH zijn 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 voorbereiding en de uitvoering van de overeenkomst heeft verstrekt.
- 4.2 De offertes van KiH zijn twee maanden geldig, tenzij in de offerte anders is vermeld. Zolang de offerte niet tot een overeenkomst heeft geleid, behoudt KiH zich het recht voor de capaciteit elders in te zetten. Wanneer KiH van dit recht gebruikmaakt, wordt (de contactpersoon van) de mogelijke opdrachtgever hiervan binnen twee werkdagen in kennis gesteld. Indien een offerte door de opdrachtgever is aanvaard, behoudt KiH zich het recht voor het aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst van het aanvaarde aanbod te herroepen.
- 4.3 Tenzij anders is overeengekomen, zijn de door KiH te verrichten werkzaamheden aan te merken als een 'inspanningsverplichting'. Dat houdt in dat KiH de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed

vakmanschap uitvoert, maar daarbij het realiseren van een door de opdrachtgever beoogd resultaat niet kan garanderen.

5. Totstandkoming overeenkomst

- 5.1 Een overeenkomst tussen KiH en de opdrachtgever komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Aanvaarding vindt plaats door middel van ondertekening van de offerte door de opdrachtgever. Tevens is van aanvaarding sprake indien een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.2 Elke overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de opdrachtgever voldoende kredietwaardig blijkt te zijn voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst. KiH is gerechtigd om voor aanvang van de werkzaamheden voldoende zekerheid voor de betaling te verlangen.

6. Terbeschikkingstelling van informatie en werknemers door de opdrachtgever

- 6.1 Om de uitvoering van de overeenkomst goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die KiH nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van werknemers van de opdrachtgever die bij de werkzaamheden van KiH betrokken (zullen) zijn.

7. Het betrekken van derden bij de opdrachtnaamgeving

- 7.1 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtnaamgeving door de opdrachtgever of door KiH geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

8. Personeel

- 8.1 KiH kan in overleg met de opdrachtgever de bemensing van de overeenkomst wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.
- 8.2 De wijziging mag de kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden niet verminderen, alsmede de continuïteit van de overeenkomst ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van de bemensing kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met KiH plaatsvinden.

9. Het aantrekken of in dienst nemen van (voormalige) werknemers van KiH

- 9.1 Als de opdrachtgever of een aan de opdrachtgever gelieerde onderneming gedurende de periode van de overeenkomst, dan wel binnen een jaar na beëindiging van de overeenkomst al dan niet via bemiddeling of tussenkomst van derden (zoals een detachings-, arbeidsbemiddelings- of adviesbureau) één of meer (voormalige) werknemers van KiH, die namens KiH bij de opdrachtgever werkzaamheden verrichten of hebben verricht, werkzaamheden laat verrichten uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of anderszins bij, voor of namens opdrachtgever werkzaam te laten zijn, hetzij direct, hetzij indirect, hetzij om vergoeding, hetzij om niet, is de opdrachtgever een schadeloosstelling van € 25.000,- verschuldigd aan KiH.

10. Honorarium en kosten

- 10.1 Voor de uitvoering van de overeenkomst is de opdrachtgever het overeengekomen honorarium verschuldigd aan KiH. Tenzij anders is overeengekomen, luiden de prijzen in de offerte en overeenkomst in euro's en zijn exclusief btw.
- 10.2 Indien zich na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat deze geheel is uitgevoerd, prijsstijgingen voordoen, door bijvoorbeeld loonstijgingen, is KiH gerechtigd het overeengekomen honorarium dienovereenkomstig aan te passen, tenzij partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.3 Alle door KiH gemaakte kosten, verband houdend met de uitvoering van de overeenkomst, zijn voor rekening van de opdrachtgever.

11. Facturatie

- 11.1 KiH zal haar factuur opstellen op basis van een door de opdrachtgever geaccordeerde offerte.
- 11.2 Indien er tijdverantwoordings is overeengekomen, vindt de tijdverantwoording plaats door middel van urenoverzichten.
- 11.3 Ongeacht de wijze van tijdverantwoording, is de opdrachtgever gehouden erop toe te (doen) zien dat in de tijdverantwoording in ieder geval de volgende gegevens correct en volledig zijn vermeld: de naam van de professional, het aantal gewerkte uren en de overige uren waarover ingevolge de algemene voorwaarden, opdracht (bevestiging) en/of overige overeenkomst het opdrachtgeverstaf is verschuldigd en – voor zover vermeld – eventuele werkelijk gemaakte onkosten.
- 11.4 Indien en voor zover de professional en de opdrachtgever van mening verschillen over de juistheid of volledigheid van de tijdverantwoording, is KiH gerechtigd de uren en kosten vast te stellen, overeenkomstig de opgave van de professional, tenzij de opdrachtgever kan aantonen dat de door hem opgegeven informatie correct is. Indien de opdrachtgever de tijdverantwoording - op andere dan de in lid 2 bedoelde wijze - aanlevert, geeft hij de professional de gelegenheid de tijdverantwoording (tijdig) te controleren.
- 11.5 Indien de opdrachtgever bijzondere c.q. van het voorgaande afwijkende voorwaarden stelt aan de facturatie, zoals – doch niet uitsluitend – het verlangen van bijlagen bij de factuur (zoals kopieën van urenoverzichten) of het verlangen van een – naast de digitaal beschikbaar gestelde – 'papier' factuur, is KiH gerechtigd hiervoor aanvullende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen. KiH stelt de opdrachtgever hiervan tijdig in kennis.

12. Betaling

- 12.1 De opdrachtgever is gehouden elke factuur van KiH te voldoen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum. De factuur is voldaan indien en zodra het verschuldigde bedrag door KiH is ontvangen.
- 12.2 Indien de opdrachtgever niet binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald heeft, wordt de opdrachtgever van rechtswege geacht in verzuim te zijn zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is en heeft KiH vanaf de vervaldatum recht op een vertragingsrente van 1% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt aangemerkt. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op andere wijze tekort in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening zowel binnen als buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten bedragen 15% van het door de opdrachtgever aan KiH verschuldigde bedrag.
- 12.3 KiH is bevoegd al haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten, waaronder afgifte van schriftelijke bescheiden of andere zaken, tot

het moment dat de opdrachtgever alle opeisbare vorderingen heeft voldaan.

- 12.4 Verrekening door de opdrachtgever van de door KiH gefactureerde bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door KiH uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 12.5 Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichtingen niet op.
- 12.6 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van KiH daartoe aanleiding geeft, is KiH gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door KiH te bepalen vorm en/of een voorschot betaalt. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is KiH gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan KiH uit welken hoofde dan ook is verschuldigd direct opeisbaar.

13. Wijziging van de overeenkomst en meerwerk

- 13.1 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de overeenkomst kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal KiH dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

14. Contractduur, verlenging en (tussentijdse) beëindiging

- 14.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tijd die uit de inhoud, aard of strekking van de opdracht voortvloeit.
- 14.2 De overeenkomst wordt na ommekomst van de overeengekomen looptijd van rechtswege beëindigd, tenzij partijen uiterlijk één maand voor het einde van de overeenkomst schriftelijk een verlenging overeenkomen. De verlengde overeenkomst wordt onder dezelfde algemene voorwaarden voortgezet.
- 14.3 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn.

- 14.4 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft KiH vanwege het ontstane bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. KiH mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als, ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. KiH behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld.

- 14.5 Voorts is KiH, indien de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst(en) niet nakomt, bevoegd de overeenkomst (buitengerechtelijk) te ontbinden, onverminderd haar recht om schadevergoeding te vorderen.
- 14.6 Onverminderd het bepaalde in andere artikelen van deze algemene voorwaarden, kan de overeenkomst worden ontbonden zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, op het tijdstip waarop de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of door beslaglegging, onder curatelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen ervan verliest, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de tussen partijen gesloten overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent en zekerheid stelt voor openstaande en nog te verschijnen facturen.

15. Vertrouwenscommissie

15.1 Counselingsrol

Indien de opdrachtgever tijdens de uitvoering van een adviesopdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en KiH daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever vrij om een beroep te doen op BMC en/of via BMC op de Vertrouwenscommissie van de ROA om zijn probleem aan te horen en de situatie vakmatig te verduidelijken. Enzo staat het KiH

vrij om BMC of via BMC de Vertrouwenscommissie in te schakelen om over een probleem van professionele aard, gerelateerd aan de uitvoering van de overeenkomst, te adviseren.

15.2 Bemiddelingsrol

Indien er sprake is van een geschil tussen de partijen bij een adviesopdracht, kan de Vertrouwenscommissie formeel om bemiddeling worden gevraagd om te assisteren bij het tot stand brengen van een regeling van het geschil. Een opdracht daartoe dient door beide partijen gezamenlijk aan de Vertrouwenscommissie te worden verstrekt en heeft het uitdrukkelijke doel om partijen tot een overeenkomst te brengen. De besluitvorming om tot zo'n overeenkomst te komen, ligt evenwel in handen van partijen.

15.3 Inschakelen Vertrouwenscommissie

Een aanvraag tot inschakeling van de Vertrouwenscommissie dient via BMC bij het secretariaat van de ROA te worden ingediend. De tussenkomst van de leden van de Vertrouwenscommissie geschiedt op persoonlijke titel.

15.4 Kosten van inschakeling

De kosten van inschakeling van de Vertrouwenscommissie komen in het geval van bemiddeling gelijkmatig voor rekening van partijen; in het geval van counseling worden de kosten van inschakeling van de Vertrouwenscommissie niet in rekening gebracht, indien de opdrachtgever daarom heeft verzocht.

16. Intellectueel eigendom

- 16.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van KiH. Openbaarmaking kan alleen geschieden met toestemming van KiH. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht de stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de overeenkomst. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

17. Geheimhouding

- 17.1 De opdrachtgever, KiH en door KiH ingeschakelde werknemer(s) en/of derde(n), zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Alle informatie, al dan niet verband houdend met de uitvoering van de overeenkomst, geldt als vertrouwelijk, met uitzondering van informatie die publiekelijk bekend is. De opdrachtgever zal zonder toestemming van KiH aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van KiH, haar werkwijze en dergelijke, dan wel de rapportage van KiH ter beschikking stellen.
- 17.2 Bij overtreding van dit artikel verbeurt de opdrachtgever een boete ter grootte van zes maanden honorarium per overtreding en van € 5.000,- voor iedere dag dat deze overtreding voortduurt. Dit onverminderd de mogelijkheid van KiH om naast en boven deze boetebedragen de daadwerkelijke schade te verhalen.

18. Aansprakelijkheid

18.1 Advisering, verandermanagement e.d.

- 18.1.1 Voor werkzaamheden betreffende advisering, verandermanagement, training en coaching, auditing, onderzoek en benchmarking is KiH slechts aansprakelijk voor de schade die het gevolg

is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Haar aansprakelijkheid is voorts als volgt beperkt.

- 18.1.2 De aansprakelijkheid van KiH is beperkt tot het bedrag van het honorarium dat KiH voor haar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen, althans voor dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij een overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- 18.1.3 Aansprakelijkheid van KiH voor indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.
- 19.1.4 KiH is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele verbintenissen jegens derden die door een door KiH ingeschakelde werknemer(s) en/of derde(n) zijn aangegaan of welke op andere wijze voor de opdrachtgever zijn ontstaan, al of niet met toestemming van de opdrachtgever.
- 18.1.5 De opdrachtgever vrijwaart KiH voor alle financiële gevolgen van aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van haar verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst, dan wel ingevolge de wet.
- 18.1.6 Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan daarvan schriftelijk te zijn gemeld aan KiH. Schade die niet binnen die termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder had kunnen melden. Alle aanspraken van de opdrachtgever vervallen in ieder geval na zes maanden nadat de werkzaamheden zijn verricht waarop deze aanspraken betrekking hebben.
- 18.1.7 Indien een fout wordt gemaakt doordat de opdrachtgever aan KiH onvoldoende, onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt, is de opdrachtgever zelf voor de daardoor ontstane schade aansprakelijk. De opdrachtgever vrijwaart KiH in een dergelijk geval voor vorderingen van derden.

18.2 Detachering

- 18.2.1 Van detachering – in de zin van deze algemene voorwaarden – is sprake indien KiH een werknemer (hierna te noemen 'gedetacheerde') aan de opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze gedetacheerde onder toezicht en leiding en/of regie van de opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 18.2.2 KiH aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, veroorzaakt door gedetacheerde aan derden of aan de opdrachtgever zelf. KiH is evenmin aansprakelijk voor eventuele verbintenissen jegens derden die door gedetacheerde zijn aangegaan of welke op andere wijze voor de opdrachtgever zijn ontstaan, al of niet met toestemming van de opdrachtgever. Indien KiH door een derde aansprakelijk wordt gesteld en KiH in dat kader schadevergoeding moet betalen, heeft KiH voor het gehele alsdan door haar voldane bedrag aan schadevergoeding en kosten op de opdrachtgever recht van regres.
- 18.2.3 Alle door gedetacheerde geleden schade komt voor rekening van de opdrachtgever. Indien KiH door een gedetacheerde aansprakelijk wordt gesteld, al dan niet in het kader van artikel 7:658 BW dan wel artikel 7:611 BW, en KiH in dat kader schadevergoeding moet betalen, heeft KiH voor het gehele alsdan door haar voldane bedrag aan

schadevergoeding en kosten op de opdrachtgever recht van regres.

- 18.2.4 De opdrachtgever is verplicht zich te verzekeren tegen schade veroorzaakt door gedetacheerde.

19. Overmacht

- 19.1 Onder 'overmacht' wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop KiH geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor KiH niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 19.2 Ingeval van overmacht wordt de nakoming door KiH van haar verplichtingen uit onderhavige overeenkomst en/of een deelovereenkomst geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de betreffende overmacht, zonder dat KiH tot enige schadevergoeding uit dien hoofde gehouden is.
- 19.3 Indien KiH door overmacht van tijdelijke (langer dan drie maanden) of blijvende aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, is zij gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 19.4 Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht van langere duur dan drie maanden niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, geeft zulks de opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden. De opdrachtgever kan in een dergelijk geval geen aanspraak maken op schadevergoeding.
- 19.5 KiH is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheid is gebleken.

20. Toepasselijk recht

- 20.1 Op de overeenkomst(en) tussen de opdrachtgever en KiH is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

21. Geschillenregeling

- 21.1 Alle geschillen, daaronder begrepen die geschillen welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, welke mochten ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst, waarop de onderhavige algemene voorwaarden geheel of ten dele toepasselijk zijn of naar aanleiding van nadere overeenkomsten, welke een uitvloeisel zijn van een zodanige overeenkomst, zullen worden behandeld door de KiH Geschillencommissie dan wel worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar KiH is gevestigd.
- 21.2 KiH houdt zich ten aanzien van adviesopdrachten aan de professionele gedragsregels van de ROA. De naleving van deze professionele gedragsregels wordt door de ROA bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, disciplinaire maatregelen kunnen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat KiH de professionele gedragsregels van de ROA niet naleeft, dan zal de opdrachtgever deze klachten kunnen voorleggen aan de ROA-commissie van Toezicht op naleving van de gedragscode, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn.

22. Portaal Kwaliteit@

22.1 Inspanningen KiH

- 22.1.1 KiH zal zich redelijkerwijs inspannen om de beschikbaarheid en kwaliteit van het portaal Kwaliteit@ te waarborgen. KiH staat echter niet in voor de continue, storingsvrije beschikbaarheid van het portaal Kwaliteit@, de volledig correcte verwerking van gegevens daarmee of de juistheid van de hierop vermelde gegevens. KiH is gerechtigd de beschikbaarheid van het Portaal Kwaliteit@ tijdelijk op te schorten wanneer dit noodzakelijk is in verband met een door te voeren wijziging dan wel in verband met preventief en/of correctief onderhoud.

- 22.1.2 KiH is niet verantwoordelijk voor

niet-beschikbaarheid of verminderde werking van het Portaal Kwaliteit@ door overmacht (waaronder uitdrukkelijk begrepen storingen op het internet of hacking e.d.) en/of door toedoen of nalaten van de opdrachtgever of derden ingeschakeld door de opdrachtgever.

- 22.1.3 Het Portaal Kwaliteit@ wordt van tijd tot tijd aangepast door KiH, onder andere in verband met technologische ontwikkelingen en veranderingen van wet- en regelgeving en haar bedrijfsprocessen. Daarbij kan de bestaande functionaliteit worden aangepast, aangevuld of verwijderd. Van aanpassingen in het Portaal Kwaliteit@ die een impact hebben op de opdrachtgever (bijvoorbeeld omdat op een nieuwe wijze informatie moet worden aangeleverd) wordt waar mogelijk tevoren mededeling gedaan aan opdrachtgever via het Portaal Kwaliteit@ en/of via e-mail. De opdrachtgever dient daarom de gebruiksinstructies en overige informatie die KiH via het Portaal Kwaliteit@ en/of e-mail beschikbaar maakt regelmatig door te nemen en in acht te nemen bij het gebruik van het Portaal Kwaliteit@.

- 22.1.4 Op KiH rust geen verantwoordelijkheid om door opdrachtgever via het Portaal Kwaliteit@ ingevoerde informatie of gegevens op volledigheid of juistheid te controleren. Indien hierover vanwege KiH toch wordt geadviseerd, dan geschiedt dit onverplicht en zonder aanvaarding van enige aansprakelijkheid hiervoor.

22.2 Inloggegevens

- 22.2.1 De opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik en voor enig misbruik dat met behulp van de inloggegevens wordt gemaakt van het Portaal Kwaliteit@.
- 22.2.2 Rechtshandelingen verricht met gebruikmaking van de inloggegevens binden de opdrachtgever. KiH mag ervan uitgaan dat gebruikers van de inloggegevens bevoegd zijn opdrachtgever te vertegenwoordigen.
- 22.2.3 De inloggegevens dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld en opdrachtgever zal deze enkel gebruiken en ter beschikking stellen aan personen indien en voor zover strikt noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de tussen KiH en de opdrachtgever overeengekomen diensten.
- 22.2.4 Indien de opdrachtgever vermoedt dat de vertrouwelijkheid van de inloggegevens is geschonden of dat er sprake is van misbruik van de inloggegevens, dan zal opdrachtgever hiervan

terstond melding doen bij KIH. KIH zal vervolgens zo spoedig mogelijk de betreffende inloggegevens deactiveren.

22.3 Gebruik

- 22.3.1 De opdrachtgever zal bij het gebruik van het Portaal Kwaliteit@ niet in strijd handelen met toepasselijke wet- en regelgeving, de in het Portaal Kwaliteit@ gepubliceerde of los daarvan verstrekte gebruiksinstructies en/of deze voorwaarden.
- 22.3.2 De opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat de personen die van het Portaal Kwaliteit@ gebruikmaken, de instructies en handleidingen die van tijd tot tijd beschikbaar worden gesteld door KIH (waar van toepassing), van tevoren doornemen en getrouw doorlopen.
- 22.3.3 Het Portaal Kwaliteit@ dient door de opdrachtgever niet gebruikt te worden als een opslagplaats van unieke gegevens of als back-up daarvan, want hiervoor is deze niet bestemd. Indien door een storing unieke gegevens opgeslagen op de internetapplicatie verloren gaan, is KIH hiervoor niet aansprakelijk. De opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor een adequate back-up van eigen gegevens.
- 22.3.4 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven of overeengekomen, is het Portaal Kwaliteit@ ontworpen voor gebruik door natuurlijke personen. Het is niet toegestaan om het Portaal Kwaliteit@ door geautomatiseerde systemen te laten benaderen of gebruiken, of om een koppeling tot stand te brengen tussen het Portaal Kwaliteit@ en een geautomatiseerd systeem zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KIH.
- 22.3.5 De opdrachtgever dient storingen in het Portaal Kwaliteit@ direct aan KIH te melden. Opdrachtgever zal alle benodigde medewerking verlenen aan een eventueel storingsonderzoek.
- 22.3.7 De opdrachtgever zal niet van het Portaal Kwaliteit@ gebruikmaken op een wijze welke hinder veroorzaakt voor KIH, de overige gebruikers van het Portaal Kwaliteit@ of andere derden. De opdrachtgever dient direct aan alle instructies van KIH gehoor te geven ter voorkoming of opheffing van dergelijke hinder en KIH heeft het recht om het gebruik van het Portaal Kwaliteit@ tijdelijk op te schorten ter opheffing van dergelijke hinder waar ingrijpen van de opdrachtgever uitblijft of in redelijkheid niet kan worden afgewacht, onverminderd overige rechten van KIH.
- 22.3.8 De opdrachtgever is alleen gerechtigd om het Portaal Kwaliteit@ voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden te gebruiken en is niet gerechtigd om het Portaal Kwaliteit@ al dan niet gebundeld met eigen diensten te herverkopen aan derden, op andere basis aan te bieden of ten bate van derden te gebruiken.
- 22.3.9 De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om bij het gebruik van het Portaal Kwaliteit@ enkel persoonsgegevens te gebruiken en/of in te voeren (en zo aan KIH te verstrekken) indien en voor zover de opdrachtgever hiertoe gerechtigd is en de eventueel benodigde toestemmingen hiervoor heeft verkregen van de betreffende personen. De opdrachtgever vrijwaart KIH van alle aanspraken van professionals, bewoners/ cliënten en

overige derden en vergoedt daarmee samenhangende gemaakte kosten door KIH indien KIH wordt aangesproken door de professional of een derde in verband met een schending door de opdrachtgever van dit artikel.

22.4 Beveiliging

- 22.4.1 KIH neemt beveiligingsmaatregelen voor het Portaal Kwaliteit@ en de systemen die zij gebruikt voor het aanbieden van het Portaal Kwaliteit@ om ongeautoriseerde toegang en gebruik van gegevens van de opdrachtgever te voorkomen. KIH zal hiervoor in ieder geval de volgende beveiligingsmaatregelen nemen:
- De computer hardware waarop de gegevens van de opdrachtgever worden opgeslagen, is geplaatst in ruimtes waartoe alleen geautoriseerde personen toegang hebben en welke beveiligd zijn met branddetectieapparatuur en een toegangscontrolesysteem;
 - KIH maakt gebruik van antivirusprogramma's om haar gegevens en bestanden zo goed mogelijk te beschermen tegen hackers en bekende virussen;
 - KIH gebruikt zogenaamde gelaagde firewalltechnieken om alleen geautoriseerde gebruikers van buiten en van binnen KIH toegang te geven tot de voor hen relevante gegevens.
- 22.4.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het onmogelijk is om ieder ongeautoriseerd gebruik en ieder ongewild verlies van gegevens volledig uit te sluiten. KIH aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens opdrachtgever indien ondanks de genomen maatregelen gegevens van opdrachtgever alsnog worden aangetast, verloren gaan of door ongeautoriseerde personen worden gebruikt, tenzij er terzake daarvan sprake is van grove schuld of opzet van KIH.
- 22.4.3 KIH zal de persoonsgegevens die opdrachtgever invoert via het Portaal Kwaliteit@ vertrouwelijk behandelen en passende maatregelen nemen voor bescherming tegen misbruik en ongeautoriseerde toegang van daarop verwerkte persoonsgegevens.

22.5 Intellectueel eigendom

- 22.5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op het Portaal Kwaliteit@ en het materiaal, evenals de eigendomsrechten ten aanzien van alle systemen, onderliggende werken en uitvindingen berusten uitsluitend bij KIH of haar licentiegevers. De opdrachtgever wordt met betrekking hiertoe enkel een tijdelijk, persoonlijk, niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht verschaft voor zover dit noodzakelijk is voor het overeengekomen gebruik van de door KIH te leveren diensten, voor de duur van die diensten.
- 22.5.2 Behalve voor zover in deze algemene voorwaarden en de toepasselijke wetgeving anders is bepaald, is het niet toegestaan het Portaal Kwaliteit@ en het materiaal op enigerlei wijze te kopiëren, te reproduceren, te publiceren, op te slaan, te bewaren, te wijzigen, te verspreiden en/of anderszins openbaar te maken of te veelelvoudigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KIH.
- 22.5.3 De (historische) informatie op het Portaal Kwaliteit@ wordt niet onbeperkt getoond en/of bewaard. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de op de opdrachtgever rustende bewaarverplichtingen op grond van de wet, regelgeving of de opdracht. Voor zover deze bewaarplicht zich uitstrekt tot de informatie in het Portaal Kwaliteit@, is de opdrachtgever conform het voorgaande lid gerechtigd deze informatie te kopiëren.