

Algemene Voorwaarden Dienstverlening Quasir – AVDQ2018

A. Algemeen

Artikel 1. Definities

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
 - Quasir: Quasir B.V. gevestigd te Wolvega, ingeschreven in het handelsregister onder nr. 01125783 gebruiker van deze algemene voorwaarden;
 - Opdrachtgever: de wederpartij die gebruik maakt van de diensten van Quasir, ten behoeve van zichzelf als zorgaanbieder of ten behoeve van bij haar aangesloten zorgaanbieders;
 - Partijen: Opdrachtgever en Quasir;
 - Deelovereenkomst: schriftelijke vastlegging van een overeenkomst van opdracht waarop de bepalingen van een raamovereenkomst van toepassing zijn;
 - Raamovereenkomst: een overeenkomst tussen partijen waarin de condities en voorwaarden staan die van toepassing zijn op een Deelovereenkomst;

Artikel 2. Toepasselijkheid / werkingssfeer

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Quasir en op iedere overeenkomst tussen Partijen.
2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. De bepalingen van deel A (artikelen 1 tot en met 9) zijn van toepassing tussen Quasir en Opdrachtgever, ongeacht de vorm van dienstverlening die is overeengekomen.
4. Vanaf artikel 10 zijn bepalingen opgenomen die in aanvulling op deel A op een specifieke vorm van dienstverlening van toepassing zijn:
 - deel B (artikel 10 tot en met 14) is van toepassing op de dienstverlening “Klachtenfunctionaris detachering”;
 - deel C (artikel 15 tot en met 20) is van toepassing op de dienstverlening “Calamiteitenonderzoek”;
 - deel D (artikel 21 tot en met 24) is van toepassing op de dienstverlening “Training/Coaching”;
 - deel E (artikel 25 tot en met 28) is van toepassing op de dienstverlening “Advisering”;

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Aanbiedingen en offertes van Quasir zijn gebaseerd op de informatie door Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat er voor in, naar beste weten, alle benodigde essentiële informatie te hebben verstrekt.
2. Aanbiedingen en offertes van Quasir zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat deze schriftelijk is vastgelegd en door partijen ondertekend, dan wel de afspraken door Quasir schriftelijk aan opdrachtgever zijn bevestigd en door Opdrachtgever zijn aanvaard.
4. Bij gebreke van schriftelijke vastlegging als in lid 3 bepaald, komt een overeenkomst eveneens tot stand indien Quasir met instemming van Opdrachtgever met de werkzaamheden is begonnen. Alsdan is de aanbieding of offerte van Quasir bepalend voor de inhoud van de overeenkomst.
5. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 4. Einde van de overeenkomst

1. Indien de (deel)overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan is ieder der partijen gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien de (deel)overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, dan eindigt deze op de einddatum. Indien de (deel)overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd dan wordt zij geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd.

3. Indien de (deel)overeenkomst voor de duur van een project of opdracht is aangegaan dan eindigt deze van rechtswege als het project is geëindigd of de opdracht is voltooid.
4. Ieder der partijen is gerechtigd buiten rechte de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
 - de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surseance wordt verleend;
 - de wederpartij haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - de wederpartij haar onderneming staakt;
 - buiten toedoen van deze partij op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd dan wel indien de wederpartij anderszins niet langer in staat wordt geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.
5. Het eindigen van de overeenkomst, om welke reden dan ook, ontslaat partijen niet van de lopende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Na beëindiging van de overeenkomst blijven de bepalingen die vanuit hun aard naderking hebben, hun geldigheid behouden.
6. Dit artikel laat het recht op ontbinding ingevolge de wet onverlet.

Artikel 5. Geheimhouding, privacy, gedragscode

1. Elk van partijen is verplicht tot geheimhouding van alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie, die naar redelijkerwijs mag worden aangenomen van vertrouwelijke aard is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
2. Quasir zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens waarover zij in het kader van een Raamovereenkomst, waaronder in het kader van een Deelovereenkomst, zal komen te beschikken. Verwerking van persoonsgegevens zal plaatsvinden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Quasir is gebonden aan haar eigen Privacyverklaring, in te zien en te downloaden op www.quasir.nl.
3. Medewerkers van Quasir die worden ingezet bij of ten behoeve van Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem/haar uit hoofde van zijn/haar functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt of nadrukkelijk is opgelegd conform de AVG en overige wet- en regelgeving waaronder indien van toepassing de Wkkgz. Deze verplichting geldt ook na de beëindiging van de overeenkomst.
4. De in lid 3 genoemde geheimhoudingsplicht kan tevens gelden ten aanzien van Opdrachtgever, indien het gegevens betreft met betrekking tot een cliënt of klager, waaronder gegevens door de medewerker van Quasir verkregen ter uitvoering van een aan haar opgedragen taak in het kader van de Wkkgz.
5. Indien de medewerker van Quasir bij de uitvoering van de werkzaamheden in opdracht van opdrachtgever gebruik maakt van middelen die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, waaronder doch niet beperkt tot software, intranet, internetverbindingen, tablet, computer, telefoon, dan is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om er voor zorg te dragen dat het gebruik hiervan op zodanige wijze kan plaatsvinden dat de geheimhoudingsplicht, zoals bedoeld in lid 3 en lid 4 niet in het geding komt.
6. Medewerkers van Quasir dienen zich bij de uitoefening van de functie te houden aan de regels en richtlijnen zoals vastgelegd in de "Gedragscode Medewerkers Quasir" als bijlage deel uitmakend van de raamovereenkomst. De gedragscode staat ook op www.quasir.nl.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. Quasir heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor bedragen die in overeenstemming zijn met de binnen haar branche gebruikelijke bedragen.
2. Quasir zal de overeengekomen opdracht(en) naar haar beste vermogen uitvoeren en op een wijze die in overeenstemming is met de professionele standaard en met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
3. Quasir is slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover Quasir in verzuim is en de tekortkomingen het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd.
4. Opdrachtgever zal Quasir van de voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie voorzien. Quasir is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door onvolledigheid of onjuistheid van de informatie.
5. Aansprakelijkheid van Quasir voor indirecte schade, daaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

6. Aansprakelijkheid van Quasir voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat onder de verzekering van Quasir wordt uitbetaald, vermeerderd met een eventueel eigen risico. Op verzoek wordt inzage verschaft in de geldende polisvoorwaarden. Indien geen uitkering mocht plaatsvinden krachtens de verzekering, om wat voor reden dan ook, dan is de aansprakelijkheid van Quasir beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat door Quasir, ter zake de opdracht waar de aansprakelijkheid betrekking op heeft, aan de wederpartij in de laatste drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de aansprakelijkheid in rekening is gebracht en door de wederpartij tijdig is voldaan, met een maximum van € 25.000,00 per gebeurtenis of serie van samenhangende gebeurtenissen.
7. Eventuele aanspraken op vergoeding van schade dienen binnen 2 maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever zijn rechten te dien aanzien heeft verwerkt.

Artikel 7. Prijzen en tarieven

1. De prijzen en/of tarieven zijn van toepassing zoals tussen partijen overeengekomen. Indien geen prijzen en/of tarieven zijn overeengekomen, dan gelden de prijzen en/of tarieven zoals staan vermeld in de offerte van Quasir. Indien ook geen offerte is uitgebracht dan gelden de door Quasir gebruikelijk te hanteren prijzen en/of tarieven.
2. Door Quasir gehanteerde prijzen en bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.
3. Quasir is gerechtigd de prijzen en/of tarieven aan te passen. Dit heeft alsdan geen consequenties voor lopende Opdrachten met een resterende looptijd van minder dan 3 maanden. Indien de aanpassing een verhoging van meer dan 10% betreft dan heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving van de verhoging op te zeggen tegen de datum dat de verhoging van kracht zal zijn.
4. Quasir is gerechtigd terzake reiskosten (woon-werkverkeer en dienstreizen) een bedrag excl. BTW per kilometer in rekening te brengen, zoals vermeld in de Deelovereenkomst. Indien gebruik wordt gemaakt van openbaar vervoer dan is Quasir gerechtigd de kosten in rekening te brengen conform tarief 2-de klasse.

Artikel 8. Facturen en betaling

1. Tenzij anders overeengekomen, zal Quasir maandelijks achteraf aan Opdrachtgever een factuur sturen ter zake de in die maand verrichte werkzaamheden, voorzien van een specificatie.
2. Facturen dienen betaald te worden binnen 28 dagen na factuurdatum, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Bezwaren tegen de inhoud of hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Quasir gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen.
4. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is Quasir gerechtigd, nadat zij Opdrachtgever daarvan op de hoogte heeft gesteld, haar werkzaamheden op te schorten. Quasir is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van deze opschorting van de werkzaamheden.
5. Quasir is steeds gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze voldoende zekerheid stelt voor het nakomen van diens al dan niet toekomstige betalingsverplichting(en). Quasir is gerechtigd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

Artikel 9. Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

B. Klachtenfunctionaris detachering

Artikel 10. Werkingsfeer

1. De bepalingen van dit deel B zijn, in aanvulling op de artikelen 1 tot en met 9 van toepassing in geval Quasir een Klachtenfunctionaris detachereert bij (een instelling van) Opdrachtgever.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.
3. Een opdracht inzake detachering van een Klachtenfunctionaris wordt vastgelegd in een Deelovereenkomst detachering.

Artikel 11. Functie, onafhankelijkheid

1. De Klachtenfunctionaris verricht in onafhankelijke positie voor de Opdrachtgever de taken zoals vastgelegd in artikel 15 van de Wkkgz.

2. De onafhankelijkheid van de Klachtenfunctionaris is gewaarborgd in het “Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir”, als bijlage deel uitmakend van de raamovereenkomst tussen partijen. Partijen en de Klachtenfunctionaris zijn hieraan gebonden. Het onafhankelijkheidsprotocol staat ook op www.quasir.nl.

Artikel 12 Persoon Klachtenfunctionaris

1. Quasir zal aan de hand van de wensen van Opdrachtgever op zoek gaan naar een geschikte kandidaat voor de functie van Klachtenfunctionaris. Specifieke afspraken over werving & selectie worden vastgelegd in een Deelovereenkomst.
2. Quasir zal één of meer kandidaten aandragen bij Opdrachtgever onder overlegging van curriculum vitae (CV). Opdrachtgever beslist zelf of zij een aangedragen kandidaat uitnodigt voor een gesprek. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor haar uiteindelijke keuze en Quasir is dan ook niet aansprakelijk indien de kandidaat niet blijkt te voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever, tenzij dit het aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Quasir.
3. Opdrachtgever heeft een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van CV's. Indien een aangedragen kandidaat niet door Opdrachtgever wordt geselecteerd, dan is Opdrachtgever verplicht om de betreffende CV te vernietigen.
4. Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Quasir, gedurende een periode van 12 maanden nadat Quasir een kandidaat heeft aangedragen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om een arbeidsovereenkomst aan te gaan met een door Quasir aangedragen kandidaat, dan wel om een door Quasir aangedragen kandidaat buiten Quasir om direct of indirect op een andere basis werkzaamheden voor zich te laten verrichten. Indien Opdrachtgever hiermee in strijd handelt dan is zij aan Quasir een boete verschuldigd ter hoogte van € 10.000,00 per overtreding onverminderd het recht van Quasir om in rechte stopzetting te vorderen al dan niet op last van een dwangsom.
5. Indien overeenstemming bestaat over de persoon van de Klachtenfunctionaris, dan wordt diens naam vermeld op de Deelovereenkomst en ontvangt Opdrachtgever op diens verzoek een kopie van identiteitsbewijs en geldige verklaring omtrent gedrag (VOG).
6. Indien na schriftelijke waarschuwing naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van zwaarwichtige redenen samenhangend met het functioneren van de Klachtenfunctionaris, die maken dat van Opdrachtgever redelijkerwijze niet langer gevergd kan worden dat zij de Klachtenfunctionaris te werk stelt, dan stelt zij Quasir hier schriftelijk en gemotiveerd van op de hoogte. Tenzij anders overeengekomen zal Quasir de Klachtenfunctionaris binnen 7 dagen terugtrekken en indien mogelijk vervangen door een andere Klachtenfunctionaris.
7. Quasir is bevoegd de Klachtenfunctionaris in overleg met opdrachtgever, met inachtneming van een aanzegtermijn van 1 week, terug te trekken. En te vervangen door een andere Klachtenfunctionaris, geselecteerd in overleg met de Opdrachtgever.
8. In geval van ernstig verwijtbaar gedrag van de Klachtenfunctionaris, heeft de Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang de Klachtenfunctionaris de toegang tot de instelling te ontzeggen. Onder ernstig verwijtbaar wordt verstaan gedrag welke een dringende reden zou hebben opgeleverd voor ontslag op staande voet indien de Klachtenfunctionaris in dienst zou zijn geweest bij Opdrachtgever.

Artikel 13. Overige voorwaarden

1. Opdrachtgever verplicht zich, in materiële en immateriële zin, voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de Klachtenfunctionaris. Opdrachtgever draagt er onder meer zorg voor:
 - a. voorwaarden scheppen ter waarborging van onafhankelijke taakvervulling;
 - b. dat de Klachtenfunctionaris met inachtneming van de daarvoor geldende procedures alle afdelingen kan bezoeken en met cliënten en personeel kan spreken;
 - c. dat de Klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;
 - d. dat de Klachtenfunctionaris, indien zij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na diens uitdrukkelijke toestemming;
 - e. dat de Klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de inlener;
 - f. dat de Klachtenfunctionaris kan beschikken over een mobiele telefoon en een e-mailverbinding, computer, toegang tot klachtensysteem in computer en indien nodig een thuiswerkplek;
 - g. de toegankelijkheid naar de Klachtenfunctionaris, telefonisch, e-mail en website en of folder;
 - h. een Klachtenreglement en/of procedure welke voldoet aan wettelijke vereisten;
 - i. gratis gebruik van parkeergelegenheid.

2. Het opnemen van verlofdagen op verzoek van de Klachtenfunctionaris gedurende de overeengekomen periode van detachering geschiedt in overleg tussen de Klachtenfunctionaris en Opdrachtgever, met dien verstande dat Quasir de verlofdagen formeel dient vast te stellen.
3. In het geval van ziekte tijdens de overeengekomen periode van detachering, is de Klachtenfunctionaris gehouden om zich ziek te melden bij zowel de Opdrachtgever als wel bij Quasir.
4. Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats tussen partijen.

Artikel 14. Ingangsdatum, duur en einde, omvang

1. De ingangsdatum, de duur respectievelijk de einddatum en de omvang van de detachering worden vastgelegd in de Deelovereenkomst. Ten aanzien van beëindiging en/of verlenging wordt verwezen naar het hierover bepaalde in artikel 4.
2. Na beëindiging van de detachering vindt een eind evaluatiegesprek (telefonisch of persoonlijk) plaats tussen partijen.

C. Calamiteitenonderzoek

Artikel 15. Werkingsfeer

1. De bepalingen van dit deel C zijn, in aanvulling op de artikelen 1 tot en met 9 van toepassing in geval Quasir een “Onafhankelijk Voorzitter Calamiteitenonderzoek” ter beschikking stelt aan Opdrachtgever. In deze afdeling wordt de “Onafhankelijk Voorzitter Calamiteitenonderzoek” verder aangeduid als “Voorzitter”.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

Artikel 16. Functie, onafhankelijkheid

1. De Voorzitter geeft leiding aan het onderzoek naar een calamiteit die heeft plaatsgevonden binnen een instelling van opdrachtgever, overeenkomstig de hieraan in de wet- en regelgeving gesteld eisen.
2. Ter zake van onafhankelijkheid zijn de bepalingen van artikel 11 van overeenkomstige toepassing op de Voorzitter.

Artikel 17. Uitvoering calamiteitenonderzoek

1. Opdrachtgever communiceert zelf inzake het calamiteitenonderzoek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en bewaakt de termijnen. Indien uitstel inzake de termijn voor de rapportage ten behoeve van de inspectie noodzakelijk is ligt de verantwoordelijkheid voor de aanvraag hiervan bij Opdrachtgever.
2. Voor aanvang van het calamiteitenonderzoek heeft de Voorzitter een gesprek met de bestuurder van de instelling van Opdrachtgever.
3. De procedure bij de uitvoering van het calamiteitenonderzoek is als volgt:
 - a. De uitvoering van het calamiteitenonderzoek wordt geleid door de Voorzitter. De Voorzitter zorgt voor:
 - advisering over samenstelling van de Onderzoekscommissie;
 - leiding geven aan bijeenkomsten van de Onderzoekscommissie;
 - uitvoering van het onderzoek door de Onderzoekscommissie middels de juiste methodieken, waarbij een (kwaliteit) functionaris van Opdrachtgever kan worden ingeschakeld;
 - verslaglegging van het onderzoek binnen de gestelde termijnen en voldoen aan wet- en regelgeving;
 - * aanbieden rapportage aan de Raad van Bestuur. De Onderzoekscommissie zal bijeenkomen om uitvoering calamiteitenonderzoek, onderzoeksresultaten en rapportage en eindrapportage te bespreken. Alle onderzoekscommissieleden hebben inzage in de verslaglegging en andere in het calamiteitenonderzoek betrokken documenten.
 - b. Cliënt of diens vertegenwoordiger wordt door Opdrachtgever ingelicht, in ieder geval schriftelijk, over het uit te voeren calamiteitenonderzoek.
 - c. Voor het calamiteitenonderzoek zal de Voorzitter contact opnemen met betrokken partijen en of specialisten. Van de gesprekken worden geen aparte verslagen gemaakt. In een rapportage worden de bevindingen, afspraken en maatregelen, verbeterplannen vastgelegd. Er wordt gebruik gemaakt van de Prisma methodiek.
 - d. Een eventueel format voor rapportage wordt door Opdrachtgever aangeleverd. De rapportage wordt onder leiding van de Voorzitter uitgewerkt.

Artikel 18 Persoon Voorzitter

1. Ter zake de persoon van de Voorzitter zijn artikel 12 lid 1 en 2 van overeenkomstige toepassing op de Voorzitter.
2. Indien Opdrachtgever goede redenen heeft om te twijfelen aan het functioneren van de Voorzitter, dan neemt zij hierover zo spoedig mogelijk contact op met Quasir. In overleg tussen partijen wordt met inachtneming van de redelijkheid en de billijkheid bepaald hoe verder wordt gehandeld.

Artikel 19 . Overige voorwaarden

1. Opdrachtgever verplicht zich, in materiële en immateriële zin, voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de Voorzitter en de Onderzoekcommissie. De afspraken zoals opgenomen onder artikel 13 lid 1, sub a t/m i en f zijn van overeenkomstige toepassing op het calamiteitenonderzoek respectievelijk de Voorzitter.
2. Indien de Voorzitter gedurende een zodanige periode verhinderd is of zal zijn om zijn functie bij Opdrachtgever uit te voeren dan zal Quasir zo spoedig mogelijk zorg dragen voor adequate vervanging.

Artikel 20. Ingangsdatum, duur en einde

1. De ingangsdatum van de terbeschikkingstelling van de Voorzitter wordt vastgelegd in de Deelovereenkomst. Deze eindigt na voltooiing van het calamiteitenonderzoek.

D. Training/Coaching

Artikel 21. Werkingssfeer

1. De bepalingen van dit deel D zijn, in aanvulling op de artikelen 1 tot en met 9 van toepassing in geval Quasir in opdracht van opdrachtgever "Training/Coaching" verricht.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

Artikel 22. Functie en onafhankelijkheid

1. De trainer/coach verzorgt een training, en/of geeft persoonlijke begeleiding (coaching) aan medewerkers van de Opdrachtgever. Dit betreft maatwerk naar aanleiding van de vraag van de Opdrachtgever.
2. De trainer/coach beschikt over geruime kennis en ervaring op het gebied van klachten, calamiteiten en geschillen in de zorg en welzijn en heeft ervaring met training- en coaching werkzaamheden.
3. Voor zover professionele onafhankelijkheid gelet op de aard van de opdracht en de werkzaamheden noodzakelijk of gewenst is, is de bepaling van artikel 11 lid 2 van overeenkomstige toepassing op de trainer/coach.

Artikel 23. Opdracht

1. Voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdracht door de trainingscoördinator of opleidingsmanager van de Quasir schriftelijk geformuleerd met de bijbehorende doelstellingen en de periode waarbinnen de doelstellingen dienen te worden gehaald. Deze vastlegging wordt opgenomen in de Deelovereenkomst dan wel als bijlage toegevoegd aan de Deelovereenkomst.
2. In geval van "incompany training" draagt Opdrachtgever op eigen kosten zorg voor de locatie met benodigde toebehoren zoals, ruimte, beamer, flipover, alsmede voor koffie, thee en lunch verzorgd voor deelnemers en trainers/acteurs. De uitnodiging naar de deelnemers wordt door Opdrachtgever verzorgd. De Opdrachtgever voorziet de trainingscoördinator of opleidingsmanager van de Quasir tijdig van een deelnemerslijst met naam, e-mail adres en functie.

Artikel 24. Overige voorwaarden

1. Opdrachtgever verplicht zich, in materiële en immateriële zin, voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de trainer/coach.
2. Indien de trainer/coach gedurende een zodanige periode verhinderd is of zal zijn om de opdracht tijdig uit te voeren dan zal Quasir zorg dragen voor adequate vervanging.

E. Advisering

Artikel 25. Werkingssfeer

1. De bepalingen van dit deel E zijn, in aanvulling op de artikelen 1 tot en met 9 van toepassing in geval Quasir in opdracht van opdrachtgever adviseringswerkzaamheden en/of vooronderzoeken verricht.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

Artikel 26. Opdracht

1. Quasir adviseert en/of voert zo nodig een vooronderzoek uit in opdracht van Opdrachtnemer onder meer op het gebied van klachtenbemiddeling, klachtenbehandeling, cliënttevredenheid, calamiteitenonderzoek, alsmede het inrichten van klachtenprocedures, klachtenmanagement en klachtenregistratiesystemen.
2. De werkzaamheden betreffen maatwerk naar aanleiding van de vraag van de Opdrachtgever. Voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdracht schriftelijk geformuleerd. Deze vastlegging wordt opgenomen in de Deelovereenkomst dan wel als bijlage toegevoegd aan de Deelovereenkomst.

Artikel 27. overige voorwaarden

1. Opdrachtgever verplicht zich, in materiële en immateriële zin, voorwaarden te scheppen voor een goede uitvoering van de opdracht.
2. Indien een aan de opdracht toegewezen Quasir medewerker gedurende een zodanige periode verhinderd is of zal zijn om de opdracht tijdig uit te voeren dan zal Quasir zorg dragen voor adequate vervanging.

Deze algemene voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op www.quasir.nl en worden op verzoek gratis toegezonden.