

## **Algemene voorwaarden externe Vertrouwenspersoon Trustlr. B.V.:**

### **Defenities**

Trustlr. B.V.; gevestigd Zeesluisweg 115a te Den Haag en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 90176820 welke steeds als opdrachtnemer haar diensten verleent. Hierna te noemen Trustlr. B.V. of 'opdrachtnemer'

Opdrachtgever: wederpartij van Trustlr. B.V., die gebruik maakt van de diensten van Trustlr. B.V..

Werkzaamheden & diensten: alle werkzaamheden waartoe aan Trustlr. B.V. opdracht is gegeven, in de ruimste zin des woord en daaronder in ieder geval inbegrepen de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging. Als kernactiviteiten van Trustlr. B.V. gelden daarbij: onderzoek en beleid, deelname in vertrouwens- of klachtencommissies of aanstelling als externe vertrouwenspersoon, trainer, onderzoeker, adviseur, bemiddelaar, coaching/begeleiding, arbitrage, toegang tot het platform met Elarnings en overige informatie voorzieningen en publicaties met betrekking tot de onderwerpen: - ongewenste omgangsvormen en integriteit op het werk; -

Overeenkomst: elke overeenkomst ten behoeve van de gebruikmaking en beschikbaarstelling van de diensten van Trustlr.B.V..

### **Toepasselijkheid**

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Trustlr. B.V. verleende en te verlenen diensten (waaronder aanbiedingen) en op alle met Trustlr. B.V. gesloten overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Afwijking van deze Algemene Voorwaarden is slechts mogelijk, indien dat schriftelijk is overeengekomen. Indien een met Trustlr. B.V. gesloten overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien er is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor zij zijn aanvaard.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever of van derden is uitdrukkelijk uitgesloten tenzij schriftelijk met opdrachtgever anders is overeengekomen

2.4 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen in overleg een vervangende bepaling vaststellen die de inhoud en strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.5 Trustlr. B.V. is gerechtigd om de Algemene Voorwaarden periodiek te wijzigen, en in dat geval zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing vanaf het moment dat Trustlr. B.V. een kopie van deze nieuwe Algemene Voorwaarden aan opdrachtgever heeft toegestuurd.

### **Aanbod en overeenkomst**

3.1 De aanbiedingen of prijsopgave van Trustlr. B.V. hebben een geldigheidsduur van maximaal 30 dagen, tenzij in de aanbieding een afwijkende periode is vermeld.

3.2. De prijzen in aanbiedingen of offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

3.3 Een aanbieding of prijsopgave bindt Trustlr. B.V. niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het aangaan van een dienstverleningsovereenkomst.

3.4 Een overeenkomst tussen Trustlr. B.V. en opdrachtgever komt tot stand op één van de navolgende wijzen en tijdstippen.

a. hetzij, indien een opdrachtbevestiging is gestuurd, op het moment waarop Trustlr. B.V. de aan opdrachtgever toegestuurde en door deze voor akkoord ondertekende

opdrachtbevestiging heeft terugontvangen;

b. hetzij, indien geen opdrachtbevestiging wordt gestuurd, op het moment waarop een door Trustlr. B.V. gedaan aanbod door opdrachtgever uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk ongewijzigd is aanvaard;

c hetzij, indien Trustlr. B.V. op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht een aanvang heeft gemaakt, op het moment van aanvang.

3.5 Trustlr. B.V. is niet verplicht opdrachten uit te voeren of werkzaamheden te verrichten, indien en zolang Trustlr. B.V. de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen niet ondertekend van opdrachtgever retour heeft ontvangen.

3.6 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht dienovereenkomstig aanpassen. Indien een vaste vergoeding is overeengekomen, zal Trustlr. B.V. daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding tot gevolg heeft. Trustlr. B.V. zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

#### **Informatieverstrekking door opdrachtgever**

4.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden welke Trustlr. B.V. redelijkerwijs nodig acht voor de invulling van haar dienstverlening te tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen aan Trustlr. B.V..

4.2 Opdrachtgever dient verder, uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken aan Trustlr. B.V., waarvan opdrachtgever weet, of redelijkerwijs behoort te weten, dat deze voor een correcte uitvoering van de opdracht van belang is of kan zijn.

4.3 Trustlr. B.V. heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan deze verplichtingen heeft voldaan.

4.4 Indien opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan de verplichting om Trustlr. B.V. informatie te verstrekken of indien die informatie niet juist is, komen de (financiële) gevolgen daarvan voor rekening en risico van opdrachtgever, ook in het geval dat

Trustlr. B.V. in verband daarmee tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.

#### **Duur, opzegging en verlenging van de overeenkomst**

5.1 Overeenkomsten worden gesloten voor bepaalde tijd, te weten de duur van de periode die in de overeenkomst is benoemd. Deze overeenkomst kan te allen tijde door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.2 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd door opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is de opdrachtgever een vergoeding aan Trustlr. B.V. verschuldigd voor de tot het moment van opzegging door Trustlr. B.V. geleverde inspanning c.q. diensten.

5.3 De overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement bij Trustlr. B.V. wordt gesloten voor onbepaalde tijd, met een minimum van één jaar. Deze overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.4 Indien een overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement is aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimum van één jaar, wordt deze na het verstrijken van die tijd automatisch voor een periode van één jaar voortgezet, tenzij de overeenkomst tijdig is opgezegd.

5.5 Opzegging van overeenkomsten voor bepaalde en onbepaalde tijd kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden, bij Trustlr. B.V. te Heerenveen.

5.6 Niettegenstaande artikelen 5.1 en 5.3 kan Trustlr. B.V. de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat zij in verband daarmee jegens opdrachtgever gehouden is tot betaling van enige schadevergoeding, indien Trustlr. B.V. in haar discretie van mening is dat een ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst in het licht van een wetswijziging en/of een nieuwe wetgeving of enig ander door Trustlr. B.V. relevant geachte omstandigheid, redelijkerwijs niet mogelijk is.

5.7 Indien de overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement door opdrachtgever vroegtijdig wordt beëindigd, is opdrachtgever de overeengekomen vergoeding verschuldigd, onverminderd alle overige rechten van Trustlr. B.V..

#### **Duur, opzegging en verlenging van de overeenkomst**

5.1 Overeenkomsten worden gesloten voor bepaalde tijd, te weten de duur van de periode die in de overeenkomst is benoemd. Deze overeenkomst kan te allen tijde door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.2 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd door opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is de opdrachtgever een vergoeding aan Trustlr. B.V. verschuldigd voor de tot het moment van opzegging door Trustlr. B.V. geleverde inspanning c.q. diensten.

5.3 De overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement bij Trustlr. B.V. wordt gesloten voor onbepaalde tijd, met een minimum van één jaar. Deze overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.4 Indien een overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement is aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimum van één jaar, wordt deze na het verstrijken van die tijd automatisch voor een periode van één jaar voortgezet, tenzij de overeenkomst tijdig is opgezegd.

5.5 Opzegging van overeenkomsten voor bepaalde en onbepaalde tijd kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden, bij Trustlr. B.V. te Heerenveen.

5.6 Niettegenstaande artikelen 5.1 en 5.3 kan Trustlr. B.V. de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat zij in verband daarmee jegens opdrachtgever gehouden is tot betaling van enige schadevergoeding, indien Trustlr. B.V. in haar discretie van mening is dat een ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst in het licht van een wetswijziging en/of een nieuwe wetgeving of enig ander door Trustlr. B.V. relevant geachte omstandigheid, redelijkerwijs niet mogelijk is.

5.7 Indien de overeenkomst met betrekking tot een diensten abonnement door opdrachtgever vroegtijdig wordt beëindigd, is opdrachtgever de overeengekomen vergoeding verschuldigd, onverminderd alle overige rechten van Trustlr. B.V..

### **Uitvoering van de opdracht**

6.1 Ingeval van de aanstelling van een vertrouwenspersoon of onderzoeks- of klachtencommissie komen de opdrachtgever en Trustlr. B.V. voor aanvang van de opdracht en op basis van de door Trustlr. B.V. gehanteerde modellen de procedure overeen die van toepassing zal zijn.

6.2 Trustlr. B.V. bepaalt door welke persoon of personen uit haar organisatie of uit haar kring van externe deskundigen de opdracht wordt uitgevoerd met inachtneming van lid Trustlr. B.V. bepaalt voorts de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.

6.3 In geval van een cursus of training kan opdrachtgever een ander dan de aangemelde deelnemer laten deelnemen, mits vooraf meegedeeld aan Trustlr. B.V..

6.4 Trustlr. B.V. heeft het recht om een deelnemer aan een cursus of training te weigeren indien Trustlr. B.V. van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen.

6.5 Indien er een lopende opdracht is, kan deze niet door opzegging beëindigd worden, dit ter bescherming van de medewerker. Wel kan deze in overleg overgedragen worden aan een andere gecertificeerde Trustlr. B.V..

### **Wijziging overeenkomst dienstverlening**

7.1 De inhoud van de overeenkomst van Trustlr. B.V. en/of de benaming daar van kan door Trustlr. B.V. eenzijdig worden aangepast/gewijzigd in verband met gewijzigde of nieuwe wetgeving en/of door Trustlr. B.V. noodzakelijk geachte aanpassingen van de door Trustlr. B.V. verleende diensten. In geval van aanpassing/wijziging van de inhoud van de overeenkomst zal Trustlr. B.V. opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.

7.2 Indien de inhoud van de overeenkomst is gewijzigd op grond van het eerste lid van dit artikel bepaalde, is opdrachtgever in verband daarmee niet gerechtigd de overeenkomst op te zeggen of op andere wijze te beëindigen.

7.3 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan veranderen. Ofwel omdat dit noodzakelijk wordt geacht in het kader van de zorgvuldige uitvoering van de opdracht, ofwel omdat partijen tussentijds overeenkomen dat de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden gewijzigd en/of uitgebreid dient te worden.

7.4 Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdracht uitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Trustlr. B.V. de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien deze aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

7.5 Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Trustlr. B.V. de overeenkomst te allen tijde eenzijdig beëindigen, indien Trustlr. B.V. meent dat de opdrachtneming niet meer kan plaatshebben conform de overeengekomen opdrachtbevestiging.

7.6 Indien één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsuitvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, met behoud van rechten.

### **Annulering van diensten ('afspraken')**

8.1 Een voor een individuele cliënt overeengekomen te verrichten dienst ("afpraak") kan tot uiterlijk 48 uur (zijnde twee werkdagen) voor de overeengekomen dag van uitvoering bij Trustlr. B.V. schriftelijk of telefonisch kosteloos worden geannuleerd.

8.2 Overeengekomen te verrichten diensten (bijvoorbeeld workshops of trainingen) die meer dan vijf deelnemers betreffen, kunnen tot uiterlijk 15 werkdagen voor de overeengekomen dag van uitvoering van de eerste in dat kader verrichten dienstenkel en alleen door opdrachtgever bij Trustlr. B.V. schriftelijk worden geannuleerd. Indien er sprake is van de inzet van acteurs of externe accommodaties zullen separaat aanvullende voorwaarden worden opgesteld.

8.3. Trustlr. B.V. is gerechtigd, voor alle overeengekomen diensten die door opdrachtgever niet of niet tijdig zijn geannuleerd, de gehele op de desbetreffende diensten van toepassing zijnde vergoeding en de in verband met de geannuleerde diensten gemaakte kosten, in rekening te brengen.

8.4 Indien Trustlr. B.V. zelf genoodzaakt is een overeengekomen dienst te annuleren dan wordt een nieuwe datum voor de uitvoering van de dienst overeengekomen. Uitsluitend in het geval Trustlr. B.V. de overeengekomen dienst annuleert op de overeengekomen dag van uitvoering zelf, kunnen de eventueel door opdrachtgever in redelijkheid reeds gemaakte kosten, indien schriftelijk gespecificeerd, in overleg met Trustlr. B.V. worden vergoed.

### **Prijzen en prijswijzigingen**

9.1 De door Trustlr. B.V. opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.

9.2 Reistijd, reis-en verblijfskosten en andere opdracht gebonden kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht, tenzij anders is vermeld. Voor reistijd wordt 50% van het geldende uurtarief in rekening gebracht.

9.3. Indien er sprake is van buiten de invloedssfeer van Trustlr. B.V. liggende tarief verhogende factoren, die zijn ontstaan na het doen van een aanbod of na de totstandkoming van een overeenkomst, en/of indien de inhoud van de geldende overeenkomst is gewijzigd op grond van het in artikel 6 bepaalde, is Trustlr. B.V. gerechtigd de tarieven van haar diensten en/of de overeenkomst te verhogen en in dat geval is opdrachtgever verplicht het verhoogde tarief te voldoen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de overeenkomst in verband met die tariefverhoging op te zeggen, tenzij de tariefverhoging meer dan 5% bedraagt.

9.4 Niettegenstaande artikel 8.2 is Trustlr. B.V. in geval van een overeenkomst gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen op basis van tenminste de CBS indexen/of wettelijke maatregelen. Bij een overeenkomst voor bepaalde tijd kan deze aanpassing plaatsvinden met ingang van iedere startdatum van de betreffende overeenkomst. In geval van een overeenkomst voor onbepaalde tijd kunnen de prijzen worden aangepast met ingang van ieder nieuwe kalenderjaar.

### **Betaling**

10.1 Facturen van Trustlr. B.V. dienen binnenveertien dagen na factuurdatum te worden betaald.

10.2. Ingeval opdrachtgever een voorschot verstrekt, geldt dat Trustlr. B.V. het door opdrachtgever te betalen bedrag jaarlijks aan het begin van een contractjaar (bij wijze van voorschotnota) aan opdrachtgever in rekening brengt. Een dergelijk voorschot is niet terug te

vorderen, maar verrekenbaar met de door Trustlr. B.V. te verlenen diensten op basis van het met opdrachtgever daarvoor overeengekomen uurtarief en geeft, tot het voorschot daarmee geheel is verrekend, dan wel tot maximaal 24 maanden na betaling van het voorschot, aanspraak op het leveren van diensten van Trustlr. B.V..

10.3 Indien en zolang opdrachtgever in gebreke is met nakoming van zijn betalingsverplichtingen, is Trustlr. B.V. niet verplicht de opdrachten uit te voeren en is Trustlr. B.V. gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. De gevolgen daarvan komen geheel voor rekening en risico van opdrachtgever. Het is zijn verantwoordelijkheid om hierover de cliënten c.q. medewerkers te informeren.

10.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan om de betalingsverplichtingen jegens Trustlr. B.V. te verrekenen met zijn eventuele vorderingen op Trustlr. B.V., dan wel de betalingsverplichting op te schorten.

10.5 Bij geen, niet tijdige of niet volledige betaling is opdrachtgever, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, aan Trustlr. B.V. de wettelijke rente verschuldigd.

10.6 Indien betaling van het verschuldigde bedrag niet, niet tijdig of niet volledig plaatsvindt en Trustlr. B.V., in of buiten rechte, kosten maakt ter verkrijging van het nog verschuldigde, waaronder onder meer wordt verstaan de kosten voor het versturen van ingebrekestellingen en aanmaningen, is opdrachtgever daarvoor aan Trustlr. B.V. een vergoeding verschuldigd die minimaal € 100,-bedraagt. Indien Trustlr. B.V. aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren voor de incasso, dienen deze te worden vergoed door opdrachtgever.

10.7 Ingeval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers hoofdelijk voor de betaling van het bedrag van de declaratie aansprakelijk, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

10.8 Betaling van een factuur strekt in de eerste plaats in mindering op de buitengerechtigde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de opeisbare hoofdsommen die het langst openstaan en de lopende rente, ook als opdrachtgever bij zijn betaling vermeldt dat die betrekking heeft op een latere factuur.

10.9 Bezwaar tegen facturen dienen binnen veertien dagen na datum ontvangtschriftelijk bij Trustlr. B.V. te worden ingediend.

## **Termijnen**

11.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft een door Trustlr. B.V. in verband met de uitvoering van een verbintenis opgegeven termijn slechts een indicatieve strekking en zal

deze nimmer te beschouwen zijn als een fatale termijn, ook niet indien het gaat om een uiterste termijn. Bij overschrijding van een termijn treedt verzuim pas in wanneer Trustlr. B.V. schriftelijk ingebreke wordt gesteld en waarbij Trustlr. B.V. een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.

11.2 Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de overeengekomen dienst kan veranderen.

## **Overmacht**

12.1 Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan de schuld van Trustlr. B.V. te wijten zijn, noch krachtens de wet, rechtshandelingen of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Trustlr. B.V. komen.

12.2 Indien Trustlr. B.V. niet toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen (overmacht) is zij niet aansprakelijk. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden haar verplichtingen opgeschort. Indien de periode, waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te annuleren, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

12.3 Indien Trustlr. B.V. bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of indien Trustlr. B.V. als dan slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Trustlr. B.V. gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten diensten afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever verplicht de desbetreffende factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Aansprakelijkheid**

13.1 De aansprakelijkheid van Trustlr. B.V. voor door opdrachtgever geleden schade, die het gevolg is van één of verscheidene toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van haar verbintenis of uit een door haar begane onrechtmatige daad (ongeacht of deze schade samenhangt met één of verscheidene gebeurtenissen), zal:

- (1) in geen geval bij een individuele opdracht het bedrag overschrijden dat van opdrachtgever is ontvangen;
- (2) bij overeenkomsten het bedrag overschrijden gelijk aan een kwart (1/4e deel) van het bedrag dat door opdrachtgever is betaald voor de diensten welke zijn verricht in de twaalf maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade;
- (3) niet hoger zijn dan het bedrag dat uit hoofde van de door Trustlr. B.V. afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald met inbegrip van het eigen risico dat Trustlr. B.V. in verband met die verzekering draagt.



13.2 Indien opdrachtgever zich, al dan niet op advies van Trustlr. B.V. voor verdere behandeling/advies tot een derde partij wendt, geldt tussen opdrachtgever en die derde partij volledige contractvrijheid en is Trustlr. B.V. geen partij bij zodanige overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Trustlr. B.V. is jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor tekortkomingen van de derde partij, ook niet indien Trustlr. B.V. met die derde partij een samenwerkingsrelatie heeft.

13.3 Trustlr. B.V. is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt doordat opdrachtgever haar niet tijdig de in artikel 4 bedoelde informatie heeft verschaft dan wel onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

13.4 Opdrachtgever vrijwaart Trustlr. B.V. voor alle aanspraken van derden (waaronder zijn werknemers) ter zake van een door Trustlr. B.V. uitgevoerde overeenkomst, tenzij rechten komt vast te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van Trustlr. B.V. en opdrachtgever bovendien aantoont dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.

13.5 Alle rechtsvorderingen jegens Trustlr. B.V. uit hoofde van wanprestatie of onrechtmatige daad verjaren twaalf maanden na de dag waarop de schade is ontstaan of redelijkerwijs ontdekt kon of had moeten worden, doch uiterlijk twee jaar na de dag waarop Trustlr. B.V. tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis of de fout is gemaakt waarop de vordering is gebaseerd.

#### Geheimhouding, exclusiviteit en vertrouwelijkheid

14.1 Trustlr. B.V. en opdrachtgever zijn over en weer verplicht tot vertrouwelijke behandeling van alle informatie die zij in het kader van het sluiten van de overeenkomst hebben verkregen.

14.2 Trustlr. B.V. is verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die haar door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke-of beroepsregels Trustlr. B.V. een informatieplicht opleggen.

14.3 Trustlr. B.V. is gerechtigd de op basis van de uitgevoerde opdracht verkregen uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische doeleinden.

14.4 Met betrekking tot medische gegevens geldt het bepaalde in art. 88 van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en in art. 7:457 van het Burgerlijk Wetboek.

#### Werknemers

15.1 Personele invulling van een opdracht kan door Trustlr. B.V. worden gewijzigd, Trustlr. B.V. waarborgt daarbij de met opdrachtgever overeengekomen kwaliteit.

15.2 Opdrachtgever verbindt zich, ten behoeve van op locatie van opdrachtgever werkzame medewerker van Trustlr. B.V., een ingerichte, afgezonderde en afsluitbare werkplek beschikbaar te stellen, tenzij hier in de overeenkomst andere afspraken over worden gemaakt.

15.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan om de personen die zijn ingeschakeld door en/of werknemers van Trustlr. B.V. bij de uitvoering van een overeenkomst en tot twee jaar na de beëindiging daarvan, bij hem te werk te stellen/te laten stellen uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of anderszins (bijv. door middel van een opdrachtovereenkomst of detachering), tenzij door Trustlr. B.V. opdrachtgever daarvoor van te voeren schriftelijk toestemming heeft verleend.

15.4 Opdrachtgever verbeurt aan Trustlr. B.V. een boete van ad € 5.000,-per (voormalig) door Trustlr. B.V. ingeschakeld persoon en/of werknemer van Trustlr. B.V. voor die voorvallen dat door opdrachtgever gehandeld wordt in strijd met het in het vorige lid bepaalde.

15.5 Trustlr. B.V. behoudt onverminderd het in artikel 15.4 bepaalde het recht op vergoeding van de door haar ter zake daadwerkelijk geleden schade.

#### Intellectuele eigendomsrechten

16.1 Het intellectuele eigendomsrecht van Trustlr. B.V. producten, diensten van door Trustlr. B.V. verstrekte informatie, tot stand gebrachte adviezen, overeenkomsten, modellen, rapporten, alle op het platform staande content en andere documenten zijn en blijven bij Trustlr. B.V. en gaan nimmer over op de opdrachtgever. Trustlr. B.V. geeft opdrachtgever toestemming deze te gebruiken in het kader van haar normale bedrijfsvoering.

16.2 Openbaarmaking kan alleen geschieden nadat Trustlr. B.V. daartoe toestemming heeft verleend en met een juiste bronvermelding van de te publiceren gegevens.

16.3 Opdrachtgever geeft Trustlr. B.V. toestemming om de getotaliseerde data te benutten voor publicitaire doeleinden. Dergelijke gegevens zullen nooit te herleiden zijn tot een specifieke opdrachtgever of een specifieke cliënt.

#### Geschillen

17.1 Klachten van opdrachtgevers (en cliënten) over geleverde diensten van Trustlr. B.V. worden behandeld conform de vigerende klachtenregeling van Trustlr. B.V., welke gemeld

kunnen worden door te mailen naar [info@trustlr.nl](mailto:info@trustlr.nl). Wij zijn aanspreekbaar op de kwaliteitsprincipes en uitgangspunten zoals opgenomen in:

De gedragscode van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen; De Algemene Verordening Gegevensbescherming (01-05-2018).

17.2 Als wij een klacht over onze rol als vertrouwenspersoon ongewenst gedrag met elkaar niet tot een goed einde kunnen brengen, kunt u deze klacht voorleggen aan de Commissie van Toezicht van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Als de Commissie oordeelt dat de klacht gegrond (terecht) is kan zij het Bestuur van de LVV adviseren om maatregelen te nemen. Stuur uw klacht naar: Secretariaat LVV Klachtencommissie, Postbus 2016, 7420 AA Deventer.

17.3 Indien partijen van mening verschillen over de interpretatie of uitvoering van deze Algemene Voorwaarden of naar aanleiding van de door opdrachtgever en Trustlr. B.V. gesloten overeenkomst zullen zij trachten door middel van onderling overleg tot een regeling te komen. Wanneer het onmogelijk blijkt in onderling overleg tot een oplossing te komen dan komen Trustlr. B.V. en opdrachtgever overeen het geschil door middel van mediation op te lossen.

17.3 Indien onmogelijk is gebleken een geschil als genoemd in artikel 17.1 op te lossen met behulp van mediation, kan het geschil worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Noord- Holland.

Trustlr. B.V.  
Zeesluisweg 115a, 2583DP Den Haag

TEL: 085 060 68 16  
EMAIL: [info@trustlr.nl](mailto:info@trustlr.nl)  
WEBSITE: [trustlr.nl](http://trustlr.nl)  
KVK 90176820  
BTW NL865232210B01

Juni 2023