Algemene voorwaarden 2027

Artikel 1. Definities
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
1. Claudia Bouwens: de onderneming Claudia Bouwens, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55505864.
2. Opdrachtgever: de persoon, ondernemer of organisatie die een overeenkomst sluit met Claudia Bouwens.
3. Consument: een persoon die een overeenkomst sluit voor privédoeleinden en niet voor zakelijke of beroepsmatige doeleinden.
4. Zakelijke opdrachtgever: een persoon, ondernemer of organisatie die een dienst afneemt voor zakelijke of beroepsmatige doeleinden.
5. Overeenkomst: de afspraken tussen Claudia Bouwens en de opdrachtgever over de uitvoering van diensten, zoals trainingen, workshops, begeleiding en advies.
6. Deelnemer: de persoon die deelneemt aan een training, workshop of begeleidingstraject. De deelnemer hoeft niet zelf de opdrachtgever te zijn.
7. Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of een ander elektronisch middel waarmee de informatie kan worden opgeslagen en later opnieuw kan worden gelezen.

Artikel 2. Algemeen
1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Claudia Bouwens, als zij daarop van toepassing zijn verklaard.
2. Claudia Bouwens stelt de algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar. Bij online aankopen zorgt zij ervoor dat de opdrachtgever de voorwaarden kan lezen, downloaden en bewaren.
3. Afwijkende of aanvullende afspraken gelden alleen als Claudia Bouwens en de opdrachtgever deze samen schriftelijk hebben vastgelegd.
4. Bij zakelijke opdrachten gelden de algemene voorwaarden van Claudia Bouwens. Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de opdrachtgever worden niet aanvaard, tenzij Claudia Bouwens daar schriftelijk mee instemt. Verwijzen beide partijen naar verschillende algemene voorwaarden? Dan geldt artikel 6:225 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.
5. Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden, voor zover de wet dat toestaat. Als dat nodig is, overleggen partijen over een nieuwe, geldige afspraak.
6. Staat een situatie niet in deze algemene voorwaarden? Dan gelden de gemaakte afspraken en de toepasselijke wetgeving.
7. Voor consumenten gelden de bijzondere consumentenregels in deze algemene voorwaarden. Als die afwijken van de algemene regels, gaan de consumentenregels voor. Wettelijke consumentenrechten blijven altijd gelden.

Artikel 3. Offertes en aanbiedingen
1. Offertes en aanbiedingen van Claudia Bouwens zijn geldig tot de vermelde datum. Staat er geen geldigheidsduur in een zakelijke offerte? Dan geldt een termijn van zeven (7) kalenderdagen na de offertedatum.
2. Een offerte of aanbieding geldt alleen voor de werkzaamheden en diensten die daarin staan.
3. Claudia Bouwens is niet gebonden aan duidelijke fouten in offertes, aanbiedingen of prijzen, als de opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat het om een vergissing ging.
4. Claudia Bouwens kan aanbiedingen en acties wijzigen of intrekken, zolang dit volgens de wet is toegestaan. Reeds gesloten overeenkomsten blijven gelden.
5. Wil de opdrachtgever een offerte accepteren, maar daarbij iets veranderen? Dan geldt dit in beginsel als een nieuw voorstel. Bij kleine afwijkingen kunnen volgens de wet andere regels gelden.
6. Een offerte met een totaalprijs verplicht Claudia Bouwens niet om afzonderlijke onderdelen voor een evenredig deel van die prijs uit te voeren, tenzij anders is afgesproken of de wet anders bepaalt.

Artikel 4. Duur en uitvoering van de overeenkomst
1. Duur van de overeenkomst
De overeenkomst geldt voor de periode die Claudia Bouwens en de opdrachtgever afspreken. Is geen einddatum afgesproken en volgt die ook niet uit de opdracht? Dan geldt de overeenkomst voor onbepaalde tijd. De afspraken en wettelijke regels over beëindiging blijven gelden.
2. Uitvoering van de werkzaamheden
Claudia Bouwens voert haar werkzaamheden zorgvuldig en deskundig uit. Zij zet zich in voor een goede uitvoering, maar garandeert geen specifiek resultaat, zoals het vinden van werk, het behalen van commerciële doelen of het slagen van organisatieveranderingen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Claudia Bouwens voert geen werkzaamheden uit die in strijd zijn met de wet of de rechten van anderen.
3. Inschakelen van anderen
Claudia Bouwens mag andere deskundigen of samenwerkingspartners inschakelen als dit nodig of passend is voor de uitvoering van de opdracht. Is uitdrukkelijk afgesproken dat Claudia Bouwens bepaalde werkzaamheden persoonlijk uitvoert? Dan draagt zij deze niet zonder toestemming van de opdrachtgever over aan iemand anders, tenzij de wet of overeenkomst dit toestaat. Claudia Bouwens blijft verantwoordelijk voor haar wettelijke en contractuele verplichtingen.
4. Informatie en medewerking van de opdrachtgever
De opdrachtgever verstrekt op tijd de informatie en medewerking die nodig zijn om de opdracht goed uit te voeren. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de verstrekte informatie juist en volledig is, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verwacht. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt als uitgangspunt dat gevraagde informatie binnen twee werkdagen wordt aangeleverd, tenzij een andere termijn is afgesproken of meer tijd redelijkerwijs nodig is. Ontbreekt belangrijke informatie of medewerking? Dan kan Claudia Bouwens, nadat zij de opdrachtgever hierover heeft geïnformeerd, de planning aanpassen of haar werkzaamheden tijdelijk onderbreken, voor zover de wet dit toestaat. Redelijke en aantoonbare extra kosten kunnen aan de opdrachtgever worden doorberekend als daarvoor een geldige afspraak of wettelijke basis bestaat. Claudia Bouwens is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever, voor zover zij daarvoor zelf niet verantwoordelijk is.
5. Planning en uitvoeringstermijnen
Claudia Bouwens en de opdrachtgever maken afspraken over de planning en eventuele uitvoeringstermijnen. Verwacht Claudia Bouwens dat zij een afgesproken termijn niet haalt? Dan informeert zij de opdrachtgever zo snel mogelijk. De gevolgen van een overschreden termijn worden bepaald door de gemaakte afspraken en de wet.
6. Werkzaamheden op locatie
Voert Claudia Bouwens werkzaamheden uit op een locatie van een zakelijke opdrachtgever? Dan zorgt deze opdrachtgever kosteloos voor de benodigde faciliteiten en een geschikte, veilige werkomgeving, tenzij anders is afgesproken.
7. Aanspraken van derden bij zakelijke opdrachten
De zakelijke opdrachtgever vrijwaart Claudia Bouwens voor schadeclaims van derden die rechtstreeks ontstaan door fouten of nalatigheid waarvoor deze opdrachtgever verantwoordelijk is. Dit betekent dat de opdrachtgever deze claims voor zijn rekening neemt, voor zover zij niet mede zijn veroorzaakt door een fout waarvoor Claudia Bouwens zelf verantwoordelijk is. Deze afspraak geldt niet voor consumenten.

Artikel 5. Tarieven en vergoedingen
1. Afgesproken vergoeding
De vergoeding voor de dienstverlening van Claudia Bouwens staat in de offerte, het samenwerkingsvoorstel, de overeenkomst of het aanbod op de website. Bij zakelijke opdrachten worden tarieven in beginsel exclusief btw vermeld. Voor consumenten worden prijzen inclusief btw en alle verplichte kosten vermeld.
2. Geen vergoeding afgesproken
Is vooraf geen vergoeding afgesproken, maar is voor de uitgevoerde werkzaamheden wel een betaling verschuldigd? Dan geldt het gebruikelijke tarief voor deze werkzaamheden. Is er geen gebruikelijk tarief? Dan geldt een redelijke vergoeding, volgens artikel 7:405 van het Burgerlijk Wetboek.
3. Jaarlijkse tariefwijzigingen
Claudia Bouwens kan haar tarieven jaarlijks aanpassen, meestal per 1 januari. De nieuwe tarieven gelden voor overeenkomsten die vanaf de ingangsdatum van de tariefwijziging worden gesloten.
4. Vaste prijs tijdens de overeenkomst
Hebben Claudia Bouwens en de opdrachtgever een vaste prijs afgesproken? Dan blijft deze prijs gedurende de overeengekomen looptijd gelden, ook als Claudia Bouwens haar tarieven tussentijds aanpast. Dit geldt ook voor de ABC-Pas.
5. Onverwachte kostenstijgingen bij zakelijke opdrachten
Ontstaan tijdens een zakelijke opdracht onverwachte extra kosten die niet in de afgesproken prijs zijn opgenomen? Dan kan Claudia Bouwens een aanpassing van het tarief voorstellen. De prijs verandert alleen als beide partijen hiermee instemmen of als daarvoor een geldige afspraak of wettelijke basis bestaat.

Artikel 6. Annulering en verplaatsing van afspraken

1. Planning van afspraken

Claudia Bouwens en de opdrachtgever plannen afspraken voor trainingen, workshops, presentaties, advies en begeleiding zoveel mogelijk vooraf. Aanvullende afspraken worden in onderling overleg gemaakt.

2. Verplaatsen van afspraken

Een bevestigde afspraak kan alleen met instemming van Claudia Bouwens worden verplaatst. Wil de opdrachtgever een individuele begeleidings- of adviessessie verplaatsen? Dan moet Claudia Bouwens dit verzoek minimaal 24 uur vóór de afgesproken begintijd ontvangen. Bij een tijdig verzoek worden in beginsel geen extra kosten berekend. De vervangende afspraak moet binnen de afgesproken looptijd en de beschikbaarheid van Claudia Bouwens passen. Het eenzijdig verwijderen van een afspraak uit de agenda of aankondigen dat later een nieuwe afspraak wordt gemaakt, geldt niet als een bevestigde verplaatsing.

3. Afzegging binnen 24 uur bij zakelijke begeleidingstrajecten

Wordt een bevestigde individuele sessie binnen een zakelijk begeleidingstraject minder dan 24 uur vóór aanvang afgezegd of eenzijdig verplaatst? Of verschijnt de deelnemer zonder tijdige afmelding niet? Dan telt deze sessie mee als één van de afgesproken sessies. De opdrachtgever heeft geen automatisch recht op een kosteloze vervangende sessie of terugbetaling. Claudia Bouwens registreert deze afspraak als een wegens te late afzegging of niet-verschijnen meegerekende sessie, niet als een uitgevoerde sessie. Deze regeling geldt voor zover zij rechtsgeldig is afgesproken en de toepassing ervan juridisch is toegestaan.

4. Afzegging van losse zakelijke sessies

Zegt een zakelijke opdrachtgever een afzonderlijk geboekte en bevestigde sessie minder dan 24 uur vóór aanvang af? Of verschijnt de opdrachtgever of deelnemer zonder tijdige afmelding niet? Dan blijft de afgesproken vergoeding voor die sessie verschuldigd, voor zover deze afspraak rechtsgeldig is en toepassing ervan volgens de wet is toegestaan.

5. Looptijd van begeleidingstrajecten

Bij begeleidingstrajecten spreken Claudia Bouwens en de opdrachtgever vooraf het aantal sessies en de looptijd af. Het afzeggen of verplaatsen van afspraken door de opdrachtgever betekent niet dat het traject automatisch langer duurt. Vervangende afspraken worden in overleg gepland, binnen de afgesproken looptijd en de beschikbaarheid van Claudia Bouwens. Willen partijen het traject verlengen? Dan leggen zij dit schriftelijk vast. Eventuele extra kosten worden vooraf afgesproken.

6. Annulering van losse zakelijke trainingen en workshops

Annuleert een zakelijke opdrachtgever een afzonderlijk geboekte training, workshop, presentatie of andere zelfstandige opdracht? Dan gelden de annuleringsafspraken uit de offerte of overeenkomst. Zijn hierover geen specifieke afspraken gemaakt? Dan worden de financiële gevolgen bepaald door de overeenkomst en de toepasselijke wetgeving.

7. Annulering van zakelijke trajecten en projecten vóór de start

Annuleert een zakelijke opdrachtgever een overeengekomen traject of project met meerdere sessies of werkzaamheden voordat de uitvoering begint? Dan gelden, voor zover rechtsgeldig overeengekomen, de volgende annuleringsvergoedingen:

a. Bij annulering vier weken of langer vóór de afgesproken startdatum: 50% van de totale overeengekomen vergoeding.
b. Bij annulering minder dan vier weken vóór de afgesproken startdatum: 100% van de totale overeengekomen vergoeding.

Bij toepassing van deze percentages wordt rekening gehouden met de gemaakte afspraken, reeds verrichte voorbereidingen, bespaarde kosten, de reden van annulering en de toepasselijke wettelijke regels. De volledige vergoeding is niet in iedere situatie automatisch verschuldigd. De geannuleerde dienstverlening wordt niet uitgevoerd. Voor tussentijdse beëindiging nadat de uitvoering is begonnen, geldt artikel 11.

8. Betaalde bedragen en gemaakte kosten

Bij annulering worden reeds betaalde bedragen verrekend met de vergoeding die de opdrachtgever volgens de overeenkomst en de wet verschuldigd is. Is er meer betaald dan verschuldigd? Dan betaalt Claudia Bouwens het verschil terug. Bij zakelijke opdrachten kunnen daarnaast redelijke, aantoonbare en niet meer te vermijden kosten in rekening worden gebracht, voor zover daarvoor een geldige afspraak of wettelijke basis bestaat. Dezelfde kosten worden niet dubbel in rekening gebracht.

9. Annulering of verplaatsing door Claudia Bouwens

Moet Claudia Bouwens een afspraak verplaatsen? Dan wordt in overleg met de opdrachtgever een nieuwe datum afgesproken. Hiervoor betaalt de opdrachtgever geen extra kosten. Kan Claudia Bouwens de afgesproken dienstverlening definitief niet uitvoeren? Dan worden de gevolgen, waaronder eventuele terugbetaling, bepaald door de overeenkomst en de wet.

10. Annulering en verplaatsing door consumenten

Een consument kan verzoeken een bevestigde individuele afspraak te verplaatsen. Bij een verzoek dat minimaal 24 uur vóór aanvang wordt ontvangen, worden in beginsel geen extra kosten berekend, mits een nieuwe afspraak binnen de afgesproken looptijd en de beschikbaarheid van Claudia Bouwens mogelijk is. Bij afzegging binnen 24 uur of niet-verschijnen kunnen alleen kosten worden berekend als daarvoor een geldige basis bestaat en de vergoeding redelijk is. De zakelijke annuleringspercentages en de regeling voor het meetellen van te laat afgezegde sessies gelden niet automatisch voor consumenten. Voor het herroepen van een aankoop geldt artikel 17. Voor het tussentijds beëindigen van een overeenkomst geldt artikel 11. De wettelijke rechten van consumenten blijven behouden.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst

1. Wijzigingen bespreken

Willen Claudia Bouwens of de opdrachtgever tijdens de uitvoering iets veranderen aan de afgesproken werkzaamheden? Dan bespreken zij vooraf wat dit betekent voor de inhoud, planning, looptijd, het aantal sessies of de prijs.

2. Aanvullende werkzaamheden en kosten

Aanvullende werkzaamheden buiten de oorspronkelijke opdracht worden vooraf besproken en afgesproken. Claudia Bouwens informeert de opdrachtgever over eventuele extra kosten. Deze kosten worden alleen in rekening gebracht als de opdrachtgever daarmee vooraf instemt of als daarvoor een andere geldige wettelijke basis bestaat. Claudia Bouwens en de opdrachtgever leggen de wijziging en eventuele extra kosten vooraf schriftelijk vast, tenzij zij rechtsgeldig iets anders afspreken.

3. Herstel van fouten

Is een wijziging nodig doordat Claudia Bouwens een fout heeft gemaakt waarvoor zij verantwoordelijk is? Dan brengt zij de herstelwerkzaamheden niet extra in rekening, voor zover deze volgens de overeenkomst of de wet voor haar rekening komen.

4. Geen overeenstemming

Worden Claudia Bouwens en de opdrachtgever het niet eens over een voorgestelde wijziging? Dan blijft de oorspronkelijke overeenkomst gelden, zolang deze nog kan en moet worden uitgevoerd. Is uitvoering volgens de oorspronkelijke afspraken niet meer mogelijk? Dan bespreken partijen hoe zij verdergaan of de overeenkomst beëindigen. Hierbij gelden de gemaakte afspraken en de wet.

Artikel 8. Betaling

1. Facturering en betalingstermijn

Bij zakelijke opdrachten factureert Claudia Bouwens in beginsel maandelijks achteraf. Facturen moeten binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum worden betaald, tenzij vooraf schriftelijk een andere betalingstermijn is afgesproken.

2. Vooruitbetaling

Claudia Bouwens kan voor trainingen, workshops, begeleidingstrajecten en andere opdrachten een gedeeltelijke of volledige vooruitbetaling vragen. Dit wordt vooraf afgesproken en vastgelegd in de offerte of overeenkomst. Wordt een afgesproken vooruitbetaling niet op tijd voldaan? Dan kan Claudia Bouwens de start of verdere uitvoering van de opdracht tijdelijk opschorten, voor zover de wet dit toestaat. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd en krijgt, als de wet dit vereist, de gelegenheid alsnog te betalen.

3. Online betalingen

Bij diensten die rechtstreeks via de website worden gekocht, betaalt de opdrachtgever het volledige bedrag via de aangeboden betaalmethode. De betaling is voltooid zodra de betalingsdienstverlener deze heeft bevestigd. Voor consumenten geldt bij online aankopen het herroepingsrecht zoals beschreven in artikel 17.

4. Te late betaling en wettelijke rente

Betaalt een opdrachtgever niet op tijd? Dan kan Claudia Bouwens wettelijke rente in rekening brengen zodra de opdrachtgever volgens de wet te laat is met betalen. Bij zakelijke handelsovereenkomsten geldt de wettelijke handelsrente, voor zover de wet dit bepaalt. Bij consumenten geldt de gewone wettelijke rente. De rente wordt berekend over het openstaande bedrag en alleen over de periode waarin deze volgens de wet verschuldigd is.

5. Zekerheid bij zakelijke opdrachten

Zijn er duidelijke aanwijzingen dat een zakelijke opdrachtgever mogelijk niet op tijd kan betalen? Dan kan Claudia Bouwens, voor zover de wet dit toestaat, om een passende betalingsgarantie of andere zekerheid vragen. Claudia Bouwens legt schriftelijk uit waarom deze zekerheid nodig is en geeft de opdrachtgever een redelijke termijn om deze te regelen. Blijft de gevraagde zekerheid uit? Dan kan Claudia Bouwens gebruikmaken van haar rechten volgens de overeenkomst en de wet. De regels over tijdelijk stoppen en beëindigen staan in artikel 11.

6. Verrekening, opschorting en klachten

Een opdrachtgever mag betalingen verrekenen of tijdelijk opschorten als de gemaakte afspraken en de wet dit toestaan. Het indienen van een klacht betekent niet automatisch dat een factuur niet betaald hoeft te worden.

7. Incassokosten
Betaalt een opdrachtgever niet op tijd? Dan kan Claudia Bouwens incassokosten in rekening brengen als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.
Bij zakelijke handelsovereenkomsten geldt, voor zover wettelijk van toepassing, een minimumvergoeding van € 40 voor incassokosten. Eventuele aanvullende kosten kunnen alleen worden berekend als de wet dit toestaat. Bij consumenten geldt een andere regeling. Voordat Claudia Bouwens incassokosten berekent, ontvangt de consument na het ontstaan van betalingsverzuim eerst een kosteloze aanmaning. De consument krijgt vanaf de dag na ontvangst van deze aanmaning nog veertien (14) dagen om zonder incassokosten te betalen.
In de aanmaning staat welk bedrag betaald moet worden en welke incassokosten verschuldigd worden als betaling uitblijft. De hoogte van de incassokosten wordt bepaald volgens de wettelijke regels. Eventuele gerechtelijke kosten worden alleen doorberekend als de wet of een rechterlijke uitspraak dit toestaat.

Artikel 9. Retentierecht
1. Claudia Bouwens mag spullen die zij voor een opdracht rechtmatig in bezit heeft, tijdelijk achterhouden als de opdrachtgever een bedrag moet betalen dat direct opeisbaar is. Dit mag alleen als aan de wettelijke voorwaarden voor het retentierecht is voldaan, waaronder voldoende verband tussen de openstaande betaling en de betreffende spullen.
2. Dit recht geldt niet voor het achterhouden van persoonsgegevens, persoonlijke dossiers of andere informatie als dat in strijd is met de wet. De wettelijke rechten van de opdrachtgever en andere betrokkenen blijven gelden.

Artikel 10. Klachten
1. Een klacht melden
Vindt de opdrachtgever dat Claudia Bouwens haar werkzaamheden niet volgens afspraak heeft uitgevoerd? Dan meldt de opdrachtgever dit binnen een redelijke termijn nadat het probleem is ontdekt of ontdekt had kunnen worden.
2. Een klacht indienen
Klachten kunnen bij voorkeur per e-mail worden ingediend via claudia@claudiabouwens.nl. De opdrachtgever beschrijft zo duidelijk mogelijk waarover de klacht gaat en op welke werkzaamheden of afspraken deze betrekking heeft. Een klacht hoeft niet schriftelijk te worden ingediend om wettelijke rechten te behouden.
3. Behandeling van klachten
Claudia Bouwens bevestigt de ontvangst van de klacht en onderzoekt deze zorgvuldig. Zij streeft ernaar binnen veertien (14) kalenderdagen inhoudelijk te reageren. Is meer tijd nodig? Dan informeert zij de opdrachtgever hierover en geeft zij aan wanneer een reactie kan worden verwacht.
4. Een passende oplossing
Blijkt dat Claudia Bouwens een afspraak niet goed heeft uitgevoerd en daarvoor verantwoordelijk is? Dan bespreekt zij met de opdrachtgever een passende oplossing, bijvoorbeeld het alsnog of opnieuw uitvoeren van werkzaamheden. Herstelwerkzaamheden die volgens de overeenkomst of de wet voor rekening van Claudia Bouwens komen, worden niet extra in rekening gebracht. Als de wet vereist dat Claudia Bouwens eerst de kans krijgt om een fout te herstellen, geeft de opdrachtgever haar daarvoor een redelijke mogelijkheid.
5. Kosten en geschillen
Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos. Een ongegronde klacht leidt niet automatisch tot extra kosten. Komen Claudia Bouwens en de opdrachtgever er samen niet uit? Dan gelden de afspraken over geschillen in artikel 18.
6. Klachten over re-integratiedienstverlening
Voor re-integratiedienstverlening die Claudia Bouwens uitvoert in opdracht van UWV of een andere organisatie, geldt daarnaast een afzonderlijke klachten- en geschillenregeling. Deelnemers kunnen volgens deze regeling zelf een klacht indienen, ook als zij niet de opdrachtgever zijn. De regeling beschrijft hoe klachten worden ingediend, geregistreerd, onderzocht en afgehandeld en wat iemand kan doen als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost. Claudia Bouwens stelt deze regeling beschikbaar aan de betrokken deelnemers en opdrachtgevers, volgens de geldende afspraken en wettelijke verplichtingen.

Artikel 11. Tijdelijk stoppen of beëindigen van de overeenkomst
1. Tijdelijk stoppen met werkzaamheden
Komt de opdrachtgever zijn afspraken niet, niet op tijd of niet goed na? Dan mag Claudia Bouwens haar werkzaamheden tijdelijk geheel of gedeeltelijk stoppen, voor zover de wet dit toestaat. Dit kan ook als Claudia Bouwens na het sluiten van de overeenkomst duidelijke aanwijzingen krijgt dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.
Claudia Bouwens informeert de opdrachtgever hierover. Als de wet dit vereist, krijgt de opdrachtgever eerst de gelegenheid om zijn verplichtingen alsnog na te komen.
2. Ontbinding bij het niet nakomen van afspraken
Komt een van de partijen afspraken niet na? Dan kan de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, als de tekortkoming daarvoor voldoende reden geeft en aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Waar de wet dit vereist, krijgt de partij die haar afspraken niet nakomt eerst een redelijke termijn om dit alsnog te doen.
3. Financiële gevolgen van ontbinding
Bij ontbinding worden reeds uitgevoerde werkzaamheden, ontvangen betalingen en eventuele terugbetalingen afgehandeld volgens de gemaakte afspraken en de wet. Betaalde bedragen worden verrekend met wat de opdrachtgever daadwerkelijk verschuldigd is. Een eventueel resterend bedrag betaalt Claudia Bouwens terug. Heeft een van de partijen door het niet nakomen van afspraken schade geleden? Dan kan deze partij schadevergoeding vragen als daarvoor een wettelijke basis bestaat. De bepalingen over aansprakelijkheid staan in artikel 13.
4. Tussentijdse opzegging door zakelijke opdrachtgevers
Een zakelijke opdrachtgever kan een overeenkomst tussentijds opzeggen volgens de gemaakte afspraken en de toepasselijke wettelijke regels. Bij de financiële afwikkeling kan rekening worden gehouden met reeds uitgevoerde werkzaamheden, gereserveerde tijd, gemaakte kosten, eventuele besparingen en de reden van beëindiging. Als artikel 7:411 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, wordt de verschuldigde vergoeding volgens dat artikel bepaald. Dezelfde werkzaamheden of kosten worden niet dubbel in rekening gebracht.
5. Tussentijdse opzegging door consumenten
Een consument mag een overeenkomst van opdracht tussentijds opzeggen volgens artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek. De consument hoeft vanwege de opzegging zelf geen schadevergoeding te betalen. Wel kan een vergoeding verschuldigd zijn voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, voor zover de wet dit toestaat. Bij de vaststelling van deze vergoeding gelden de toepasselijke wettelijke regels, waaronder artikel 7:411 van het Burgerlijk Wetboek. Het wettelijke herroepingsrecht bij online aankopen blijft daarnaast gelden, zoals beschreven in artikel 17.
6. Opzegging door Claudia Bouwens
Claudia Bouwens kan een overeenkomst tussentijds opzeggen als de gemaakte afspraken en de wet dit toestaan. Bij een overeenkomst van opdracht houdt zij rekening met de wettelijke beperkingen voor opzegging door een professionele opdrachtnemer. Als een overeenkomst eindigt, zorgt Claudia Bouwens waar nodig voor een zorgvuldige afronding. Eventuele extra werkzaamheden of overdrachtskosten worden alleen berekend als daarvoor een geldige afspraak of wettelijke basis bestaat.
7. Financiële problemen bij zakelijke opdrachtgevers
Komt een zakelijke opdrachtgever in ernstige financiële problemen, bijvoorbeeld door faillissement of uitstel van betaling? Dan kan Claudia Bouwens haar werkzaamheden tijdelijk stoppen of de overeenkomst beëindigen, voor zover de overeenkomst en de wet dit toestaan. Openstaande bedragen worden alleen direct opeisbaar als daarvoor een geldige wettelijke of contractuele basis bestaat.
8. Looptijd, urentegoed en beëindiging van de ABC-Pas
De ABC-Pas is uitsluitend bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers. De opdrachtgever kiest bij het afsluiten uit:
- 10 uur voor 3 maanden;
- 20 uur voor 6 maanden;
- 40 uur voor 12 maanden.

De looptijd begint op de afgesproken ingangsdatum. De opdrachtgever kan de uren gedurende deze periode gebruiken. Afspraken worden tijdig aangevraagd en in overleg ingepland, rekening houdend met de beschikbaarheid van Claudia Bouwens. Niet-gebruikte uren vervallen na afloop van de afgesproken looptijd. Ze worden niet automatisch meegenomen naar een volgende periode en geven in beginsel geen recht op terugbetaling. Kunnen uren niet worden gebruikt doordat Claudia Bouwens de afgesproken dienstverlening niet beschikbaar stelt? Dan bespreken partijen een passende oplossing.

De wettelijke rechten blijven gelden.

Zijn alle uren vóór het einde van de looptijd gebruikt? Dan kunnen partijen aanvullende uren of een nieuwe ABC-Pas afspreken. De ABC-Pas eindigt automatisch na de afgesproken looptijd. Opzeggen is niet nodig en de overeenkomst wordt niet stilzwijgend verlengd. Voor een nieuwe ABC-Pas maken partijen opnieuw afspraken over de prijs, het aantal uren en de looptijd. De prijsafspraken voor een lopende ABC-Pas staan in artikel 5. Bij tussentijdse beëindiging of het niet nakomen van afspraken blijven de wettelijke rechten van beide partijen gelden.

Artikel 12. Teruggave van spullen
1. Teruggave van eigendommen
Na beëindiging van de overeenkomst geven Claudia Bouwens en de opdrachtgever elkaars spullen die zij nog in bezit hebben binnen veertien (14) kalenderdagen terug, tenzij schriftelijk een andere termijn is afgesproken.
2. Schade of verlies
Zijn spullen beschadigd of verloren gegaan? Dan is de partij die daarvoor verantwoordelijk is aansprakelijk voor de schade, voor zover de wet dit bepaalt. Normale slijtage door zorgvuldig gebruik valt hier niet onder. De wettelijke rechten van beide partijen blijven gelden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid
1. Verantwoordelijkheid voor schade
Is Claudia Bouwens volgens de wet verantwoordelijk voor schade die ontstaat bij de uitvoering van een opdracht? Dan gelden de bepalingen van dit artikel.
2. Maximale aansprakelijkheid bij zakelijke opdrachten
Bij zakelijke opdrachten is de aansprakelijkheid van Claudia Bouwens voor schade door fouten bij de uitvoering beperkt tot de afgesproken vergoeding voor de betreffende opdracht, exclusief btw. Duurt een opdracht langer dan twee maanden? Dan geldt als maximum de vergoeding die betrekking heeft op de twee maanden vóór de gebeurtenis die de schade veroorzaakte, met een bovengrens van € 2.000. Bij een vooraf betaalde ABC-Pas of andere vooruitbetaalde urenbundel geldt in plaats daarvan als maximum de afgesproken prijs van de betreffende urenbundel, exclusief btw, met een bovengrens van € 2.000. Deze grenzen gelden per gebeurtenis of per reeks van gebeurtenissen die met elkaar samenhangen.
De beperkingen gelden alleen voor zover de wet ze toestaat en toepassing ervan in de betreffende situatie juridisch is toegestaan.
3. Aansprakelijkheidsverzekering
Is schade verzekerd? Dan wordt bij de afhandeling rekening gehouden met de polisvoorwaarden en de beschikbare dekking.
Een verzekering betekent niet automatisch dat Claudia Bouwens voor een hoger bedrag aansprakelijk is. Andersom betekent het ontbreken van een verzekeringsuitkering niet automatisch dat haar wettelijke aansprakelijkheid vervalt.
4. Directe en indirecte schade bij zakelijke opdrachten
Bij zakelijke opdrachten is Claudia Bouwens, voor zover wettelijk toegestaan, alleen aansprakelijk voor directe schade.
Daaronder vallen bijvoorbeeld redelijke kosten om:
● de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
● een fout waarvoor Claudia Bouwens verantwoordelijk is te herstellen;
● verdere schade te voorkomen of te beperken.
Deze kosten komen alleen voor vergoeding in aanmerking als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Claudia Bouwens is bij zakelijke opdrachten, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals omzetverlies, gemiste winst, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand of verloren zakelijke kansen. Of schade direct of indirect is, hangt af van de aard van de schade en de omstandigheden, niet alleen van de naam die eraan wordt gegeven.
5. Beslissingen en omstandigheden buiten de verantwoordelijkheid van Claudia Bouwens
Claudia Bouwens is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend ontstaat door omstandigheden waarvoor zij volgens de wet of overeenkomst niet verantwoordelijk is.
Dit geldt bijvoorbeeld voor beslissingen, handelingen of fouten van de opdrachtgever of andere betrokkenen, voor zover deze niet aan Claudia Bouwens kunnen worden toegerekend.
6. Uitzonderingen en consumenten
De aansprakelijkheidsgrenzen en uitsluitingen in dit artikel gelden alleen voor zover de wet dit toestaat. De zakelijke aansprakelijkheidsgrenzen en de uitsluiting van indirecte schade gelden niet voor consumenten. Voor hen gelden de wettelijke regels. De beperkingen gelden ook niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Claudia Bouwens of in andere gevallen waarin de wet een beperking van aansprakelijkheid niet toestaat.

Artikel 14. Overmacht
1. Wat is overmacht?
Er is sprake van overmacht als Claudia Bouwens door omstandigheden buiten haar verantwoordelijkheid een afspraak niet kan nakomen en dit volgens de wet niet aan haar kan worden toegerekend. Voorbeelden zijn ernstige ziekte waardoor uitvoering niet mogelijk is, epidemieën en pandemieën, brand, natuurrampen, oorlog, overheidsmaatregelen, stakingen of ernstige storingen in vervoer of ICT. Of een situatie daadwerkelijk overmacht is, hangt af van de omstandigheden en de wet.
2. Tijdelijk niet kunnen werken
Kan Claudia Bouwens door overmacht haar werkzaamheden tijdelijk niet uitvoeren? Dan mag zij deze uitstellen zolang de overmacht voortduurt, voor zover de wet dit toestaat.
Claudia Bouwens informeert de opdrachtgever zo snel mogelijk over de situatie en de gevolgen voor de planning.
3. Een passende oplossing zoeken
Claudia Bouwens bespreekt met de opdrachtgever of de werkzaamheden op een andere manier kunnen doorgaan. Denk aan het verplaatsen van een afspraak, het aanpassen van de planning of het online verzorgen van een bijeenkomst. Voor belangrijke wijzigingen in de afgesproken dienstverlening is toestemming van de opdrachtgever nodig, tenzij de wet of overeenkomst anders bepaalt. Is afgesproken dat Claudia Bouwens de werkzaamheden persoonlijk uitvoert? Dan wordt zij niet zomaar door iemand anders vervangen.
4. Als uitvoering niet meer mogelijk is
Duurt de overmacht te lang of wordt uitvoering definitief onmogelijk? Dan kunnen Claudia Bouwens en de opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen als de wet of de gemaakte afspraken dit toestaan.
5. Betalingen en reeds uitgevoerde werkzaamheden
Wordt de overeenkomst door overmacht geheel of gedeeltelijk beëindigd? Dan worden reeds betaalde bedragen en uitgevoerde werkzaamheden verrekend volgens de gemaakte afspraken en de wet. Voor werkzaamheden die al zijn uitgevoerd, kan een vergoeding verschuldigd blijven. Voor werkzaamheden die niet meer worden uitgevoerd, krijgt de opdrachtgever betaalde bedragen terug voor zover hij daar volgens de wet recht op heeft. Dezelfde werkzaamheden worden niet dubbel in rekening gebracht.
6. Schadevergoeding en wettelijke rechten
Is er volgens de wet sprake van overmacht? Dan is Claudia Bouwens in beginsel niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend ontstaat doordat zij haar afspraken door die overmacht niet kan nakomen. Dit laat eventuele verplichtingen tot terugbetaling of andere wettelijke verplichtingen bestaan. Voor consumenten blijven alle wettelijke rechten gelden.

Artikel 15. Geheimhouding
1. Vertrouwelijke informatie
Claudia Bouwens en de opdrachtgever houden informatie geheim die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan duidelijk is dat die niet voor anderen bestemd is. Zij gebruiken deze informatie alleen voor de uitvoering van de opdracht of als daarvoor een andere geldige reden bestaat. De geheimhoudingsplicht blijft ook na afloop van de overeenkomst gelden, zolang de informatie vertrouwelijk is.
2. Samenwerking met anderen
Schakelt Claudia Bouwens andere deskundigen of samenwerkingspartners in? Dan deelt zij alleen informatie die nodig is voor hun werkzaamheden en die zij volgens de wet mag delen. Deze personen zijn gebonden aan een passende geheimhoudingsafspraak of wettelijke geheimhoudingsplicht.
3. Persoonlijke gesprekken
Wat een deelnemer tijdens individuele begeleiding vertrouwelijk met Claudia Bouwens bespreekt, blijft vertrouwelijk. Een werkgever, UWV of andere opdrachtgever krijgt niet automatisch toegang tot persoonlijke gesprekken, aantekeningen of het begeleidingsdossier. Claudia Bouwens maakt vooraf duidelijk welke informatie over deelname en voortgang eventueel wordt teruggekoppeld. Persoonlijke informatie wordt alleen gedeeld als daarvoor een geldige wettelijke basis bestaat.
4. Uitzonderingen
De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:
a. al rechtmatig openbaar is;
b. een partij al rechtmatig kende;
c. rechtmatig van een ander is ontvangen;
d. met geldige toestemming wordt gedeeld;
e. volgens de wet of een rechterlijke uitspraak moet worden verstrekt.
Als informatie verplicht moet worden gedeeld, wordt niet meer gedeeld dan noodzakelijk is.
5. Bescherming van persoonsgegevens
Claudia Bouwens verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en haar privacyverklaring. Als de AVG dit vereist, maken partijen afzonderlijke afspraken over de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens.
6. Schending van geheimhouding
Houdt een partij zich niet aan de geheimhoudingsplicht? Dan gelden de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst en de wet.
Eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen gelden alleen voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 16. Intellectuele eigendom

1. Eigendom van materialen

De rechten op materialen die Claudia Bouwens ontwikkelt of beschikbaar stelt, blijven bij Claudia Bouwens of de betreffende rechthebbende, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Dit geldt bijvoorbeeld voor de oorspronkelijke uitwerkingen van de ABC-methodiek, trainingsprogramma's, presentaties, werkboeken, oefeningen, gespreksmodellen, rapportages, teksten en afbeeldingen, voor zover deze wettelijk beschermd zijn.

2. Gebruik van materialen

De opdrachtgever mag de ontvangen materialen gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Deelnemers mogen materialen gebruiken voor hun eigen deelname en de opgedane kennis en vaardigheden toepassen in hun werk. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Claudia Bouwens mogen beschermde materialen niet worden gekopieerd, verspreid, verkocht, openbaar gemaakt of gebruikt voor eigen trainingen of commerciële dienstverlening, voor zover daarvoor volgens de wet toestemming nodig is. De opdrachtgever zorgt ervoor dat deelnemers op de hoogte zijn van de geldende gebruiksafspraken. Het gebruik van materialen betekent niet dat de rechten daarop worden overgedragen. Wettelijke uitzonderingen blijven gelden.

3. Gebruik binnen organisaties

Ontvangt een organisatie materialen voor een training, workshop of begeleidingstraject? Dan mogen deze worden gebruikt voor de afgesproken opdracht en door de medewerkers of deelnemers voor wie ze bestemd zijn. De organisatie mag de beschermde materialen niet zonder toestemming gebruiken voor andere afdelingen, nieuwe trainingen, interne opleidingsprogramma's of dienstverlening aan derden, tenzij dit al is afgesproken of wettelijk is toegestaan.

4. Materialen op maat

Ontwikkelt Claudia Bouwens speciaal voor een opdrachtgever een programma, rapportage, presentatie of ander materiaal? Dan blijven de intellectuele-eigendomsrechten bij Claudia Bouwens of de betreffende rechthebbende, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. De opdrachtgever mag het materiaal gebruiken voor het doel waarvoor het is ontwikkeld.
Een eventuele overdracht van rechten wordt afzonderlijk en volgens de wettelijke regels vastgelegd.

5. Materialen van de opdrachtgever

Materialen die de opdrachtgever zelf aanlevert, blijven eigendom van de opdrachtgever of de betreffende rechthebbende. De opdrachtgever geeft Claudia Bouwens toestemming om deze materialen te gebruiken voor de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden, voor zover hij die toestemming mag geven. De opdrachtgever zorgt ervoor dat hij bevoegd is de materialen hiervoor beschikbaar te stellen.

6. Kennis en ervaring

Claudia Bouwens mag de algemene kennis, vaardigheden en ervaring die zij tijdens opdrachten opdoet, blijven gebruiken. Daarbij respecteert zij de vertrouwelijke informatie, persoonsgegevens en rechten van opdrachtgevers en anderen, zoals beschreven in artikel 15.

7. Gebruik zonder toestemming

Gebruikt of verspreidt een opdrachtgever beschermde materialen in strijd met de rechten van Claudia Bouwens of de gemaakte afspraken? Dan kan Claudia Bouwens gebruikmaken van de rechten en mogelijkheden die de wet en de overeenkomst bieden.

Artikel 17. Herroepingsrecht voor consumenten

1. Bedenktijd bij online aankopen

Koopt een consument een dienst van Claudia Bouwens via de website, telefonisch of op een andere manier op afstand? Dan heeft de consument in beginsel veertien (14) dagen bedenktijd. Dit geldt ook bij overeenkomsten die buiten de verkoopruimte worden gesloten, als de wet daarvoor een herroepingsrecht geeft. De bedenktijd begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Binnen deze periode mag de consument de overeenkomst zonder reden ongedaan maken. Als de wet een langere termijn voorschrijft, geldt die wettelijke termijn. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt dit wettelijke herroepingsrecht niet automatisch.

2. Hoe kan een consument herroepen?

Een consument kan de overeenkomst tijdens de bedenktijd ongedaan maken door Claudia Bouwens hierover duidelijk te informeren.
Dit kan via:

- een e-mail aan claudia@claudiabouwens.nl;
- de online herroepingsfunctie op de website;
- het modelformulier voor herroeping in bijlage 1.

Voor online afgesloten overeenkomsten met een wettelijk herroepingsrecht biedt Claudia Bouwens een duidelijk herkenbare en gemakkelijk bereikbare herroepingsfunctie op haar website. Claudia Bouwens bevestigt een online ingediende herroeping direct per e-mail of op een andere manier die de consument kan bewaren. Het gebruik van het modelformulier of de online herroepingsfunctie is niet verplicht. De consument hoeft geen reden op te geven. Het is voldoende als de herroeping vóór het einde van de bedenktijd wordt verstuurd.

3. Start van de begeleiding

Bij online aangekochte begeleidingstrajecten begint Claudia Bouwens in beginsel pas met de inhoudelijke begeleiding nadat de bedenktijd is afgelopen. Tijdens de bedenktijd kunnen wel afspraken worden gepland voor een datum na afloop van deze periode. Wil een consument toch dat de begeleiding tijdens de bedenktijd begint? Dan kan dit alleen als vooraf aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder een uitdrukkelijk verzoek van de consument en duidelijke informatie over de mogelijke betalingsgevolgen. Als de consument daarna tijdens de bedenktijd herroept, kan voor de al uitgevoerde werkzaamheden een evenredige vergoeding verschuldigd zijn, maar alleen als de wet dit toestaat en aan de wettelijke informatie- en toestemmingsvoorwaarden is voldaan.

4. Terugbetaling na herroeping

Maakt een consument tijdens de bedenktijd rechtsgeldig gebruik van het herroepingsrecht? Dan betaalt Claudia Bouwens het bedrag terug waarop de consument volgens de wet recht heeft. Is de begeleiding nog niet begonnen en zijn er geen wettelijke kosten verschuldigd? Dan ontvangt de consument het volledige betaalde bedrag terug. Claudia Bouwens betaalt zo snel mogelijk terug, uiterlijk binnen veertien (14) dagen nadat zij van de herroeping op de hoogte is gesteld. De terugbetaling gebeurt via hetzelfde betaalmiddel als bij de aankoop, tenzij de consument uitdrukkelijk instemt met een andere betaalmethode. Voor de terugbetaling worden geen kosten berekend.

5. Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht geldt niet als een wettelijke uitzondering van toepassing is. Bij dienstverlening kan het herroepingsrecht bijvoorbeeld vervallen wanneer de dienst tijdens de bedenktijd volledig is uitgevoerd én vooraf aan alle wettelijke voorwaarden voor toestemming en informatie is voldaan. Alleen betalen voor een traject of alvast een afspraak plannen betekent niet dat de bedenktijd vervalt.

6. Informatie en andere wettelijke rechten

Claudia Bouwens informeert consumenten vóór de aankoop over de bedenktijd en de mogelijkheden om de overeenkomst te herroepen. Het modelformulier voor herroeping wordt vóór de aankoop beschikbaar gesteld en kan worden bewaard. Bij een geldige herroeping worden geen annuleringskosten berekend die in strijd zijn met het wettelijke herroepingsrecht. Voor het annuleren of verplaatsen van afzonderlijke afspraken geldt artikel 6. Voor het tussentijds beëindigen van een overeenkomst geldt artikel 11. De wettelijke rechten van consumenten blijven altijd gelden.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

1. Nederlands recht

Op alle overeenkomsten tussen Claudia Bouwens en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Voor consumenten blijven de wettelijke beschermingsregels gelden waarvan niet mag worden afgeweken, ook als deze volgens het toepasselijke internationale recht uit een ander land voortvloeien.

2. Geschillen samen oplossen

Ontstaat er een verschil van mening over een overeenkomst? Dan proberen Claudia Bouwens en de opdrachtgever dit eerst samen op te lossen. Beide partijen krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Dit beperkt niet het recht om naar de rechter te stappen of andere wettelijke maatregelen te nemen.

3. Bevoegde rechter bij zakelijke opdrachten

Bij geschillen met zakelijke opdrachtgevers wordt de zaak voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Claudia Bouwens zakelijk is gevestigd, voor zover deze keuze volgens de wet is toegestaan. Als schriftelijk een andere bevoegde rechter is afgesproken of de wet een andere rechter aanwijst, geldt die afspraak of wettelijke regel.

4. Bevoegde rechter bij consumenten

Bij geschillen met consumenten geldt de rechter die volgens de wet bevoegd is. Deze algemene voorwaarden beperken de wettelijke rechten van consumenten niet.

5. Klachten en geldende voorwaarden

Voor klachten geldt artikel 10. Eventuele aanvullende klachten- en geschillenregelingen blijven van toepassing als dit is afgesproken of wettelijk verplicht is.
Voor iedere overeenkomst geldt de versie van de algemene voorwaarden die bij het sluiten van die overeenkomst van toepassing is geworden. Nieuwe versies gelden niet automatisch voor eerder gesloten overeenkomsten.

Bijlage 1 Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als je de overeenkomst wilt herroepen. Het gebruik van dit formulier is niet verplicht.

Aan:
Claudia Bouwens
E-mail: claudia@claudiabouwens.nl

Mededeling van herroeping
Ik/Wij (*) deel/delen (*) hierbij mee dat ik/wij (*) o*nze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst herroep/herroepen (*)*:

Omschrijving van de dienst:
.....

Datum waarop de overeenkomst is gesloten:
.....

Naam van de consument(en):
.....

Adres van de consument(en):
.....
.....

Datum:
.....

Handtekening van de consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):
.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.