

Algemene leveringsvoorwaarden

Opdewerkvloer.frl

Wie wij zijn

Opdewerkvloer.frl is een handelslabel van Heftruckopleiding B.V., gevestigd aan Ceresweg 11, 8938 BG Leeuwarden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 78035678.

Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor overeenkomsten met bedrijven en organisaties. Versie 1.0, september 2026.

1. Begrippen

- 1.1** In deze voorwaarden wordt verstaan onder 'wij', 'ons' of 'opdrachtnemer': Heftruckopleiding B.V., handelend onder het handelslabel Opdewerkvloer.frl.
- 1.2** 'Opdrachtgever' is iedere onderneming, rechtspersoon of organisatie die met ons een overeenkomst aangaat of daarover met ons onderhandelt.
- 1.3** 'Diensten' zijn alle door ons aangeboden werkzaamheden, waaronder lezingen, workshops, trainingen, opleidingen, koffiemomenten, werkvloerscans, advies, begeleiding, ontwikkeltrajecten en de levering van bijbehorende materialen.
- 1.4** 'Deelnemer' is iedere persoon die namens of via opdrachtgever aan een dienst deelneemt.

2. Toepasselijkheid

- 2.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten en vervolgovereenkomsten.
- 2.2** Voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij wij die uitdrukkelijk en schriftelijk hebben aanvaard.
- 2.3** Afwijkingen gelden alleen wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen. De overige bepalingen blijven dan volledig van kracht.
- 2.4** Als een bepaling ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

3. Offerte en totstandkoming

- 3.1** Een offerte is vrijblijvend en geldig gedurende de daarin genoemde termijn. Staat geen termijn vermeld, dan is de offerte 30 dagen geldig.
- 3.2** Een overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk of elektronisch aanvaardt, of zodra wij met instemming van opdrachtgever met de uitvoering beginnen.
- 3.3** Kennelijke vergissingen, verschrijvingen of rekenfouten binden ons niet. Een samengestelde prijsopgave verplicht ons niet om een gedeelte van de opdracht uit te voeren tegen een evenredig deel van de prijs.
- 3.4** De offerte, opdrachtbevestiging en deze voorwaarden vormen samen de overeenkomst. Bij strijdigheid gaat de specifiekere afspraak in de offerte of opdrachtbevestiging voor.

4. Uitvoering van de opdracht

- 4.1** Wij voeren de opdracht zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. Onze werkzaamheden zijn een inspanningsverplichting; wij garanderen geen specifiek bedrijfs-, verander-, gezondheids-, verzuim- of ander resultaat.
- 4.2** Wij mogen voor de uitvoering geschikte trainers, adviseurs, onderzoekers of andere derden inschakelen. Waar dat redelijk is, houden wij rekening met een afgesproken voorkeur voor een bepaalde uitvoerder.

4.3 Wij mogen de inhoud, werkvorm of volgorde aanpassen wanneer dit voor een professionele, veilige of praktische uitvoering nodig is, zolang aard en doel van de opdracht zoveel mogelijk behouden blijven.

4.4 Planning en termijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fataal aangeduid. Vertraging geeft opdrachtgever niet automatisch recht op schadevergoeding of ontbinding.

5. Medewerking en verantwoordelijkheid opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die voor de uitvoering relevant kan zijn en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

5.2 Opdrachtgever zorgt bij werkzaamheden op locatie voor een geschikte, toegankelijke en veilige ruimte, benodigde faciliteiten, tijdige toegang en de aanwezigheid van de afgesproken deelnemers.

5.3 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beslissingen, beleid, arbeidsrechtelijke maatregelen, RI&E- en PSA-verplichtingen, bedrijfsvoering en de wijze waarop inzichten of adviezen worden toegepast. Onze diensten vervangen geen juridisch, medisch, arbodienst-, bedrijfsarts- of ander specialistisch oordeel.

5.4 Deelnemers volgen redelijke aanwijzingen van onze uitvoerder op en gedragen zich respectvol en veilig. Wij mogen een deelnemer weigeren of verwijderen wanneer dit nodig is voor veiligheid, welzijn of een werkbare groepssituatie. Dit geeft geen recht op restitutie.

6. Wijzigingen en meerwerk

6.1 Wijzigingen in omvang, groepsgrootte, locatie, planning, inhoud of gewenste oplevering kunnen gevolgen hebben voor prijs en doorlooptijd.

6.2 Werkzaamheden buiten de overeengekomen opdracht gelden als meerwerk. Wij informeren opdrachtgever, waar redelijkerwijs mogelijk, vooraf over de financiële gevolgen. Spoedeisend of noodzakelijk meerwerk mogen wij achteraf naar redelijkheid berekenen.

6.3 Een prijs voor een maximaal aantal deelnemers of groepen geldt alleen binnen dat maximum. Extra deelnemers, groepen, locaties of dagdelen worden berekend volgens de offerte of een aanvullende prijsafpraak.

7. Annuleren, verplaatsen en vervangen

7.1 Opdrachtgever kan een opdracht uitsluitend schriftelijk annuleren. Bij annulering meer dan 30 kalenderdagen vóór de geplande uitvoeringsdatum zijn geen annuleringskosten verschuldigd.

7.2 Bij annulering vanaf 30 tot en met 14 kalenderdagen vóór de geplande uitvoeringsdatum is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

7.3 Bij annulering minder dan 14 kalenderdagen vóór de geplande uitvoeringsdatum of bij niet verschijnen is opdrachtgever 100% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

7.4 Een verzoek tot verplaatsing geldt als annulering, tenzij wij schriftelijk instemmen met een nieuwe datum. Eventuele al gemaakte of niet meer annuleerbare kosten worden altijd doorberekend.

7.5 Bij open inschrijving of persoonsgebonden deelname mag opdrachtgever kosteloos een vervangende deelnemer aanmelden, mits dit vóór aanvang schriftelijk wordt doorgegeven en de vervanger aan eventuele deelnamevoorwaarden voldoet.

7.6 Wanneer wij door ziekte, overmacht of een andere zwaarwegende omstandigheid niet kunnen uitvoeren, mogen wij een vervangende uitvoerder inzetten of in overleg een nieuwe datum bepalen. Als beide niet redelijk mogelijk zijn, crediteren wij het niet-uitgevoerde deel. Verdere schadevergoeding is uitgesloten.

8. Prijzen en reiskosten

8.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

8.2 Voor werkzaamheden op locatie berekenen wij € 0,40 exclusief btw per gereden kilometer vanaf Ceresweg 11, 8938 BG Leeuwarden, heen en terug, tenzij in de offerte anders is afgesproken.

8.3 Parkeer-, tol-, veer-, openbaarvervoer- en noodzakelijk gemaakte verblijfskosten worden tegen de werkelijke kosten doorberekend. Reistijd wordt alleen berekend wanneer dit in de offerte of opdrachtbevestiging staat.

8.4 Bij overeenkomsten met een looptijd langer dan drie maanden mogen wij prijzen aanpassen wanneer lonen, belastingen, leverancierskosten of andere kostprijsbepalende factoren stijgen. Wij melden dit vooraf.

9. Facturering en betaling

9.1 Tenzij anders overeengekomen, factureren wij de opdracht vooraf. Bij meerdaagse of langdurige trajecten kunnen partijen schriftelijk afspreken dat per onderdeel of in termijnen wordt gefactureerd.

9.2 Facturen moeten binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum worden betaald, zonder opschorting, korting of verrekening.

9.3 Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldatum is de wettelijke handelsrente verschuldigd, evenals buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van € 40, voor zover wettelijk toegestaan.

9.4 Wij mogen de uitvoering opschorten zolang een opeisbare factuur niet volledig is betaald. De gevolgen voor planning, deelnemers of organisatie komen dan voor rekening van opdrachtgever.

9.5 Bezwaren tegen een factuur moeten binnen 8 kalenderdagen na factuurdatum gemotiveerd schriftelijk worden gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

10. Materialen en intellectueel eigendom

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op onze methoden, teksten, formats, scans, vragenlijsten, presentaties, modellen, afbeeldingen, video's, werkvormen en materialen, waaronder de Roedelmethode® en het Roedelprincipe, blijven bij ons of onze licentiegevers.

10.2 Opdrachtgever en deelnemers krijgen uitsluitend een persoonlijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het doel van de opdracht. Materialen mogen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd, gedeeld, gepubliceerd, bewerkt, verkocht, gebruikt voor eigen trainingen of opgenomen in databanken of AI-systemen.

10.3 Het maken van beeld- of geluidsopnamen van bijeenkomsten of het opnemen van digitale sessies is alleen toegestaan met onze voorafgaande schriftelijke toestemming én, waar nodig, toestemming van betrokken deelnemers.

10.4 Opdrachtgever blijft eigenaar van door hem aangeleverde informatie en materialen en geeft ons toestemming deze te gebruiken voor de uitvoering van de opdracht.

11. Vertrouwelijkheid en sociale veiligheid

11.1 Partijen behandelen vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens waarvan zij bij de uitvoering kennisnemen vertrouwelijk.

11.2 Wat deelnemers tijdens een bijeenkomst persoonlijk delen, wordt niet zonder toestemming op persoonsniveau aan opdrachtgever teruggekoppeld, behalve wanneer dit noodzakelijk is vanwege een wettelijke verplichting of een concrete en ernstige veiligheidsdreiging.

11.3 Wanneer terugkoppeling onderdeel is van de opdracht, rapporteren wij in beginsel over patronen, thema's en bevindingen op groeps- of organisatieniveau. Bij kleine groepen kan volledige anonimiteit niet altijd worden gegarandeerd richting opdrachtnemer; opdrachtnemer zal uitdrukkelijk niets delen over deze gegevens aan derden en daarmee de anonimiteit waarborgen.

11.4 Opdrachtgever zorgt voor een sociaal veilige context en voorkomt dat deelname, antwoorden of persoonlijke bijdragen zonder zorgvuldige grondslag worden gebruikt voor beoordeling, benadeling of disciplinaire maatregelen.

12. Persoonsgegevens en Werkvloerscan

12.1 Iedere partij verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en alleen voor gerechtvaardigde doeleinden.

12.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een geldige grondslag, passende interne communicatie en eventuele medezeggenschaps- of andere verplichtingen rond deelname aan een scan, onderzoek of traject.

- 12.3** Voor zover wij persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van opdrachtgever verwerken, sluiten partijen indien nodig een afzonderlijke verwerkersovereenkomst. De rolverdeling en afspraken in die overeenkomst gaan voor bij strijd met dit artikel.
- 12.4** Opdrachtgever verstrekt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk en deelt geen medische dossiers of bijzondere persoonsgegevens, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen en rechtmatig en noodzakelijk is.
- 12.5** Wij mogen geanonimiseerde gegevens en niet tot personen of opdrachtgever herleidbare inzichten gebruiken voor kwaliteitsverbetering, methodiekontwikkeling en algemene statistiek.

13. Klachten

- 13.1** Klachten over de uitvoering moeten zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de betreffende dienst of ontdekking schriftelijk en voldoende concreet worden gemeld.
- 13.2** Opdrachtgever geeft ons een redelijke gelegenheid om de klacht te onderzoeken en, wanneer deze gegrond is, de prestatie te herstellen of een passend alternatief te bieden.
- 13.3** Een klacht ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen en geeft geen recht op opschorting of verrekening.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1** Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare, toerekenbare tekortkoming van ons.
- 14.2** Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Als geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het voor het betreffende onderdeel van de opdracht gefactureerde bedrag, met een maximum van het totaal dat in de zes maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor die opdracht is gefactureerd.
- 14.3** Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, verzuimkosten of verlies van gegevens.
- 14.4** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige informatie van opdrachtgever, keuzes of maatregelen van opdrachtgever of deelnemers, of het niet opvolgen van adviezen en aanwijzingen.
- 14.5** De beperkingen gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze statutaire leiding en voor zover beperking wettelijk niet is toegestaan.
- 14.6** Iedere aanspraak vervalt als deze niet binnen twaalf maanden nadat opdrachtgever met de schade en onze mogelijke aansprakelijkheid bekend werd of redelijkerwijs kon zijn schriftelijk bij ons is gemeld.

15. Overmacht

- 15.1** Bij overmacht zijn wij niet gehouden tot nakoming zolang de overmacht voortduurt. Onder overmacht vallen onder meer ziekte of uitval van een essentiële uitvoerder zonder tijdige vervanging, overheidsmaatregelen, epidemieën, extreme weers- of verkeersomstandigheden, stakingen, storingen in energie, internet of digitale systemen en tekortkomingen van ingeschakelde derden die wij redelijkerwijs niet konden voorkomen.
- 15.2** Partijen zoeken eerst naar een passende vervangende datum of uitvoeringsvorm. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag ieder van partijen het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen zonder schadeplichtigheid. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

16. Duur en beëindiging

- 16.1** Een overeenkomst eindigt wanneer de afgesproken werkzaamheden zijn uitgevoerd, tenzij een andere looptijd is overeengekomen.
- 16.2** Bij een traject voor bepaalde tijd is tussentijdse opzegging alleen mogelijk wanneer dit schriftelijk is afgesproken. Zonder zo'n afspraak blijven de overeengekomen termijnen en bedragen verschuldigd, onverminderd de annuleringsregeling.
- 16.3** Wij mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of direct beëindigen wanneer opdrachtgever wezenlijk tekortschiet, niet tijdig betaalt, faillissement of surseance aanvraagt, zijn onderneming staakt, of wanneer

voortzetting wegens veiligheid, integriteit of ernstig verstoorde samenwerking redelijkerwijs niet van ons kan worden verlangd.

16.4 Bepalingen die naar hun aard voortduren, waaronder betaling, vertrouwelijkheid, intellectueel eigendom en aansprakelijkheid, blijven na beëindiging gelden.

17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1 Op alle rechtsverhoudingen met ons is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2 Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen.

17.3 Als overleg niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden, tenzij dwingend recht anders bepaalt.