

## Algemene Leveringsvoorwaarden NSOB

### 1. Algemeen

#### Artikel 1.1 Begrippen

##### De NSOB:

Onder *de NSOB* wordt in dit verband verstaan: de door de Stichting Nederlandse School voor Openbaar Bestuur opgerichte *Nederlandse School voor Openbaar Bestuur BV*, ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nr. 27316171.

##### Activiteit:

Onder een activiteit wordt verstaan een door de NSOB ontwikkeld en/of uitgevoerd opleidingstraject of -advies, seminar, forum of soortgelijke gebeurtenis. In het kader van deze leveringsvoorwaarden maakt de NSOB onderscheid tussen 'open' en 'gesloten' activiteiten. Een open activiteit is een activiteit waaraan iedereen kan deelnemen die voldoet aan de door de NSOB gestelde toelatingscriteria ongeacht de organisatie waar deze persoon werkt.

Een gesloten activiteit is een activiteit die wordt georganiseerd voor (medewerkers uit) een organisatie of een beperkt aantal met name genoemde organisaties. Inhoud en output van een gesloten activiteit stelt de NSOB in nauwe samenwerking met de opdrachtgever vast.

##### Opdrachtgever:

Onder opdrachtgever wordt verstaan de (vertegenwoordiger van de) organisatie die van rechtswege een overeenkomst aangaat met de NSOB in de rol van opdrachtnemer.

Een overeenkomst kan zowel betrekking hebben op deelname van één of meer personen aan een open activiteit als op een opdracht tot uitvoering van een gesloten activiteit.

##### Deelnemer:

Onder deelnemer wordt verstaan de persoon die zich voor een activiteit heeft ingeschreven of doen inschrijven.

#### Artikel 1.2 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de NSOB als opdrachtnemer en de opdrachtgever. Wijzigingen in deze voorwaarden dienen door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn bevestigd.

Overeenkomsten komen slechts tot stand indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door de opdrachtnemer en opdrachtgever zijn ondertekend, c.q. schriftelijk bevestigd.

#### Artikel 1.3 Intellectuele en industriële eigendom

De NSOB behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest, alsmede cursusmaterialen en documentatie welke de NSOB gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van genoemde open en gesloten activiteiten.

Het is de opdrachtgever en deelnemer uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen ontwerpen, werkwijzen, adviezen en andere geestesproducten, alsmede cursusmaterialen en – documentatie te openbaren of te exploiteren, al dan niet met inschakeling van derden, behoudens met verkregen toestemming van de opdrachtnemer.

#### Artikel 1.4 Overmacht en aansprakelijkheid

De NSOB aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade van welke aard ook, voortkomend uit of verband houdend met de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de afgesloten overeenkomst, anders dan bij grove opzet of grove schuld door de NSOB.

De NSOB aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verminkingen, vertragingen, onduidelijkheden en/of andere gebreken in de communicatie tussen opdrachtgever of deelnemer en de NSOB, als gevolg van het gebruik van internet of enig

ander communicatiemedium, anders dan bij grove opzet of grove schuld door de NSOB.

Indien het (een docent of medewerker van) de NSOB door overmacht onmogelijk is een bijeenkomst/activiteit te verzorgen, zal de NSOB trachten vervanging in deze te regelen. Wanneer dat echter niet mogelijk blijkt, behoudt de NSOB zich het recht voor, de bijeenkomst naar een nader door de NSOB te bepalen datum te verschuiven. De NSOB is niet aansprakelijk voor schade die een deelnemer en/of degene die een deelnemer heeft opgegeven mocht lijden ten gevolge van het niet doorgaan van een activiteit.

De NSOB behoudt zich het recht voor andere docenten, cursusleiding of overige betrokkenen in te zetten, ook nadat de namen van de docenten en/of cursusleiding in publicaties, advertenties etc. door de NSOB bekend zijn gemaakt, zonder dat hieruit voor de deelnemer het recht voortvloeit zijn inschrijving te annuleren.

#### Artikel 1.5 Vertrouwelijkheid

De NSOB is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever of deelnemer, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders met de opdrachtgever of deelnemer overeengekomen.

#### Artikel 1.6 Facturering en betaling

De opdrachtgever dient binnen 30 dagen na factuurdatum te betalen. Bij overschrijding van die termijn is de opdrachtgever in verzuim zonder ingebrekestelling; de opdrachtgever is, vanaf het moment van in verzuim treden, over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente geldt.

Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening. In ieder geval is de opdrachtgever incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarif zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. De eventuele gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de opdrachtgever.

#### Artikel 1.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en de NSOB waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

De NSOB en de opdrachtgever verbinden zich om bij eventuele geschillen betreffende de uitvoering van de overeenkomst of de toepassing van deze algemene voorwaarden in goed overleg te zullen treden en naar een oplossing te zoeken.

Geschillen, die tussen de NSOB en opdrachtgever blijven bestaan naar aanleiding van de door de NSOB met opdrachtgever gesloten overeenkomst, dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

#### Artikel 1.8 Klachten

Klachten over de dienstverlening van de NSOB worden met de direct betrokken persoon van de NSOB besproken of schriftelijk gemotiveerd ingediend. De NSOB verplicht zich binnen vier weken op een klacht te reageren. Per klacht wordt een termijn vastgesteld waarbinnen deze wordt afgehandeld. Bij overschrijding van de termijn wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld en volgt een indicatie waarbinnen de klacht zal zijn afgehandeld. Indien de uitkomst van de klacht niet aanvaardbaar is voor de klager wordt door de NSOB een onafhankelijke klachtencommissie samengesteld op basis van de aard van de klacht. Bij afhandeling van klachten door de klachtencommissie worden voornoemde termijnen

gehanteerd. De leden van de klachtencommissie behandelen alle klachten vertrouwelijk. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. De NSOB zorgt voor een adequate afhandeling van de eventuele consequenties. Klachten en de wijze van afhandeling worden door de NSOB geregistreerd. Het archief berust bij de NSOB en zal gedurende vier jaar worden bewaard.

## 2. Open activiteit

### Artikel 2.1 Algemene regels voor open activiteiten

Inhoud, prijzen, data en locaties van aangekondigde open activiteiten zijn onder voorbehoud en kunnen, wanneer omstandigheden daartoe aanleiding geven, door de NSOB worden gewijzigd.

Een open activiteit vindt slechts doorgang als er zich naar de mening van de NSOB voldoende deelnemers hebben aangemeld, c.q. zijn toegelaten.

In principe beslist de NSOB uiterlijk vier weken voor de geplande startdatum over het doorgaan ervan. De NSOB behoudt zich het recht voor deze beslissing op te schorten tot uiterlijk twee weken voor de geplande startdatum. Indien een open activiteit geen doorgang vindt, worden reeds betaalde deelnamekosten gerestitueerd.

### Artikel 2.2 Aanmelding

Een aanmelding voor een open activiteit van de NSOB is definitief a) na ontvangst door de NSOB van een door de deelnemer en de opdrachtgever (als betalende instantie) ondertekend aanmeldingsformulier met inachtneming van een bedenktijd van zeven werkdagen en b) na ontvangst van een door de NSOB toegezonden bevestiging van toelating aan de deelnemer.

Deelnemers die definitief tot de opleiding zijn toegelaten en zich alsnog terugtrekken blijven de volledige opleidingskosten verschuldigd, zoals die zijn vermeld in de desbetreffende programmabrochure of bijlagen.

De NSOB heeft het recht een deelnemer te weigeren indien deze, naar het inzicht van de NSOB, niet voldoet aan de door de NSOB gestelde toelatingscriteria.

### Artikel 2.3 Inspanningsverplichting deelnemer

Indien een deelnemer bij voortdurende niet voldoet aan de inspanningsverplichting die voor de betreffende activiteit vereist is, kan de programmaleiding de deelnemer verdere toegang tot de activiteit ontzeggen. Daarbij blijven de volledige opleidingskosten verschuldigd.

Dit besluit wordt niet eerder genomen dan na een gesprek tussen programmaleiding en de betreffende deelnemer en zijn werkgever, alsmede na een, binnen de doorlooptijd van de opleiding, redelijke periode waarin het de deelnemer alsnog mogelijk is aan zijn inspanningsverplichtingen te voldoen.

### Artikel 2.4 Aanvullende voorwaarden facturering en betaling open activiteiten (zie ook artikel 1.6)

De kosten van voorgeschreven literatuur en verblijf in een conferentieoord zijn niet bij de deelnamekosten inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de betreffende programmabrochure.

De facturen voor deelnamekosten dienen binnen 30 dagen na dagtekening te zijn voldaan. Indien niet aan deze verplichting is voldaan, is de NSOB bevoegd de deelnemer de toegang tot een activiteit te ontzeggen, dan wel de relatie te beëindigen. De NSOB behoudt zich tevens het recht voor het eventueel door de deelnemer behaalde certificaat onder zich te houden tot betaling heeft plaatsgevonden.

Eventuele uitzonderingen op de onder 2.1 t/m 2.4 genoemde voorwaarden worden altijd expliciet in de brochure van het desbetreffende programma vermeld.

## 3. Gesloten activiteit

### Artikel 3.1 Grondslag offertes en overeenkomsten

Offertes van de NSOB zijn gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever heeft gegeven. De opdrachtgever staat er

voor in dat hij naar beste weten alle relevante informatie heeft verstrekt voor de offerte, overeenkomst, opzet en uitvoering van de activiteit door de NSOB.

De NSOB zal de activiteit(en) naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren (zie ook artikel 1.4.). Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat meetbaarheid van resultaten beperkt mogelijk is.

De NSOB verplicht zich een gesloten activiteit uit te voeren overeenkomstig het door haar voorgestelde programma en de hierbij geoffreerde prijs.

Voorwaarde daartoe is dat de opdrachtgever binnen vier weken na dagtekening van de offerte daadwerkelijk de opdracht verstrekt, middels ondertekening van een overeenkomst waarin genoemd programma en genoemde prijs zijn opgenomen.

### Artikel 3.2 Wijziging en annulering van overeenkomsten

Als partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen, worden deze veranderingen in een herziene overeenkomst vastgelegd.

Indien een opdrachtgever een reeds verstrekte opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, brengt de NSOB de reeds door haar gemaakte en voor de uitvoering aangegane verplichtingen alsmede uit de annulering voortvloeiende kosten bij de opdrachtgever in rekening. Verschuldigd is minimaal 50% van het oorspronkelijke voor uitvoering van een gesloten activiteit overeengekomen bedrag.

### Artikel 3.3 Aanvullende voorwaarden facturering en betaling gesloten activiteiten (zie ook artikel 1.6)

Facturering van de kosten van gesloten activiteiten geschiedt bij bedragen tot

€ 20.000,00,- ineens voor de start van de opdracht. Bij bedragen hoger dan

€ 20.000,00 wordt 25% van het bedrag in rekening gebracht bij de start van de opdracht, 50% halverwege de doorlooptijd en 25% na afronding van de opdracht.

Den Haag, september 2010

drs. S.S.H. Tseng, MPA, directeur