



Duidelijk over samenwerken

Algemene voorwaarden zijn misschien niet het meest spannende onderdeel van samenwerken. Maar duidelijkheid is wél fijn. Bij Kijkvorm vind ik het belangrijk dat je vooraf weet waar je aan toe bent. Wat kost iets? Wanneer betaal je? Wat gebeurt er als een opdracht verandert of als iets niet loopt zoals verwacht?

Hieronder leg ik het zo helder mogelijk uit.

In één oogopslag

We maken duidelijke afspraken

Voor iedere opdracht spreken we af wat ik voor je ga doen, wat het kost en – waar mogelijk – wanneer het klaar is.

Je weet wat je betaalt

We werken met een vaste prijs, een uurtarief of een richtprijs. Welke van toepassing is, spreken we vooraf af.

Kun je niet meer?

Voor particuliere klanten gelden bepaalde annulerings- en bedenktijden. Voor zakelijke klanten gelden andere afspraken.

Niet tevreden?

Dat kan gebeuren. Laat het me vooral weten. Ik luister eerst en kijk graag samen naar een passende oplossing.

Jouw informatie blijft vertrouwelijk

We gaan zorgvuldig om met informatie die we tijdens onze samenwerking met elkaar delen.



Artikel 1 – Wie is wie?

In deze voorwaarden gebruiken we een paar begrippen:

Kijkvorm is gevestigd in Eindhoven, aan de Nachtegaallaan 4, 5611 CV, en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96005386. In deze voorwaarden noemen we Kijkvorm de **dienstverlener**.

De persoon of organisatie die een opdracht geeft aan Kijkvorm noemen we de **opdrachtgever**.

Met **partijen** bedoelen we Kijkvorm en de opdrachtgever samen.

Met **de overeenkomst** bedoelen we de afspraken die Kijkvorm en de opdrachtgever met elkaar maken over de dienstverlening.

Artikel 2 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen, opdrachten, werkzaamheden en leveringen van producten of diensten door of namens Kijkvorm.

Willen we van deze voorwaarden afwijken? Dat kan, maar dan spreken we dat vooraf duidelijk en schriftelijk met elkaar af.

Kijkvorm heeft een inspanningsverplichting. Dat betekent dat ik mijn werk naar beste inzicht en vermogen uitvoer, maar niet altijd een bepaald resultaat kan garanderen.

Artikel 3 – Betaling

Facturen betaal je binnen 30 dagen na de factuurdatum, tenzij we vooraf iets anders hebben afgesproken of op de factuur een andere betalingstermijn staat.

Je betaalt het volledige factuurbedrag op het rekeningnummer dat op de factuur staat.

Wordt een factuur niet op tijd betaald? Dan ben je automatisch in verzuim. Kijkvorm mag de uitvoering van de opdracht dan tijdelijk pauzeren totdat de betaling is gedaan.

Blijft betaling uit, dan kunnen kosten ontstaan voor het innen van de factuur. Deze kosten zijn voor rekening van de



opdrachtgever. Ook kan wettelijke (handels)rente worden berekend.

Bij liquidatie, faillissement, beslag of uitstel van betaling van de opdrachtgever zijn openstaande bedragen direct opeisbaar.

Kan of wil de opdrachtgever niet meewerken aan de uitvoering van de opdracht? Dan blijft de afgesproken prijs verschuldigd.

Artikel 4 – Aanbiedingen en offertes

Een offerte of aanbod van Kijkvorm is 14 dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn staat. Wordt het aanbod niet binnen die termijn geaccepteerd, dan vervalt het.

Een genoemde levertijd of planning is een inschatting, tenzij we schriftelijk iets anders hebben afgesproken. Een overschrijding van deze termijn geeft niet automatisch recht op ontbinding van de overeenkomst of een schadevergoeding.

Een offerte geldt niet automatisch voor nieuwe of aanvullende opdrachten. Daar maken we nieuwe afspraken over.

Artikel 5 – Prijzen

Prijzen in offertes, aanbiedingen en facturen zijn exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij anders vermeld. Prijzen van producten zijn gebaseerd op de kosten die op dat moment bekend zijn. Als deze kosten onverwacht stijgen en Kijkvorm daar bij het maken van de offerte geen rekening mee kon houden, kan dit aanleiding zijn om de prijs aan te passen. Voor dienstverlening kunnen we vooraf een vaste prijs afspreken.

Spreekt we geen vaste prijs af? Dan wordt de dienstverlening berekend op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren en het afgesproken of gebruikelijke uurtarief.

Soms werken we met een richtprijs. In dat geval mag Kijkvorm maximaal 10% van deze richtprijs afwijken. Verwacht ik dat de kosten meer dan 10% hoger worden? Dan laat ik dat zo snel mogelijk weten en leg ik uit waarom. Je kunt er dan voor kiezen om een deel van de opdracht te laten vervallen dat boven de richtprijs plus 10% uitkomt.



Artikel 6 – Jaarlijkse prijsaanpassing

Onze prijzen en uurtarieven zijn gebaseerd op het prijsniveau op het moment dat we de overeenkomst aangaan. Kijkvorm mag deze prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen.

Als prijzen, tarieven of uurlonen veranderen, laat ik je dat zo snel mogelijk weten.

Artikel 7 – Informatie die ik van jou nodig heb

Om mijn werk goed te kunnen doen, heb ik soms informatie, bestanden of andere gegevens van je nodig.

Je zorgt ervoor dat ik alle informatie krijg die nodig is om de opdracht goed uit te voeren.

Als ik bepaalde gegevens of documenten nodig heb, lever je die op tijd en in de afgesproken vorm aan.

Je bent verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie die je aanlevert. Ook als deze informatie afkomstig is van iemand anders.

Ontstaat er schade doordat de benodigde informatie niet, niet volledig of niet juist wordt aangeleverd? Dan kan die schade voor rekening van de opdrachtgever komen.

Als je daarom vraagt, krijg je aangeleverde documenten weer terug.

Als informatie of bestanden te laat of niet volledig worden aangeleverd en daardoor vertraging ontstaat, kunnen extra kosten of uren worden doorberekend.

Artikel 8 – Annuleren

Particuliere opdrachtgevers

Als particuliere opdrachtgever heb je in veel gevallen 14 dagen bedenktijd. Zolang je nog niet aan een activiteit hebt deelgenomen, kun je binnen deze periode kosteloos annuleren. Heb je materialen van Kijkvorm besteld? Ook daarvoor geldt een bedenktijd van 14 dagen. Stuur je de materialen binnen deze termijn onbeschadigd terug, dan krijg je het aankoopbedrag binnen 10 dagen terug.



Dit geldt niet voor materialen die speciaal op jouw verzoek zijn aangepast of vormgegeven. Voor zulke maatwerkproducten kan het aankoopbedrag niet worden terugbetaald.

Voor trainingen met open inschrijving gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

meer dan 21 dagen vooraf: kosteloos annuleren;

tussen 21 en 7 dagen vooraf: 50% van de kosten;

binnen 7 dagen vooraf: 100% van de kosten.

Zakelijke opdrachtgevers

Voor zakelijke opdrachtgevers gelden bovenstaande annuleringsvoorwaarden niet. Nadat een zakelijke opdrachtgever akkoord is gegaan met een offerte, is het afgesproken bedrag verschuldigd, tenzij we schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

Artikel 9 – Zo voer ik de opdracht uit

Ik voer de opdracht zorgvuldig uit en naar beste inzicht en vermogen.

Als dat nodig is, mag Kijkvorm bepaalde werkzaamheden door een andere professional laten uitvoeren.

We stemmen samen af wanneer de opdracht start. Als we een voorschot hebben afgesproken, begint de uitvoering nadat dit voorschot is betaald.

Jij zorgt ervoor dat Kijkvorm op tijd over de benodigde informatie, materialen en medewerking beschikt.

Artikel 10 – Hoe lang duurt de overeenkomst?

De overeenkomst tussen Kijkvorm en de opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht iets anders volgt of we schriftelijk een andere looptijd hebben afgesproken.

Spreken we een termijn af waarbinnen bepaalde werkzaamheden klaar moeten zijn? Dan is dit geen fatale termijn, tenzij we daar schriftelijk andere afspraken over maken.



Wordt de termijn overschreden, dan moet de opdrachtgever Kijkvorm eerst schriftelijk in gebreke stellen.

Artikel 11 – Veranderen of uitbreiden van de opdracht

Soms verandert een opdracht onderweg. Dat kan prima, zolang we daar samen duidelijke afspraken over maken.

Blijkt tijdens de uitvoering dat de opdracht moet worden aangepast of uitgebreid om het werk goed uit te kunnen voeren? Dan bespreken we dit zo snel mogelijk met elkaar.

Een wijziging of uitbreiding kan gevolgen hebben voor de planning. Als dat zo is, laat ik je dat zo snel mogelijk weten.

Heeft de wijziging gevolgen voor de prijs of de kwaliteit van het werk? Dan informeer ik je daar vooraf zo duidelijk mogelijk over.

Hebben we een vaste prijs afgesproken? Dan laat ik weten of de wijziging betekent dat deze prijs wordt overschreden.

Kijkvorm mag een training met open inschrijving annuleren als er te weinig deelnemers zijn. In dat geval krijg je 100% van de al betaalde kosten terug. Je kunt er ook voor kiezen om je in te schrijven voor de eerstvolgende training.

Artikel 12 – Overmacht

Soms gebeurt er iets waar niemand invloed op heeft en waardoor ik mijn werk tijdelijk niet of niet goed kan uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan een stroomstoring, computerprobleem, computervirus, staking, extreem weer, een probleem bij een leverancier of een andere derde.

Als zo'n situatie ervoor zorgt dat Kijkvorm haar verplichtingen niet kan nakomen, kan dit niet aan Kijkvorm worden toegerekend.

Zolang de overmachtssituatie duurt, worden de verplichtingen van Kijkvorm opgeschort. Duurt de situatie langer dan 30 kalenderdagen? Dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen.

In een situatie van overmacht is Kijkvorm niet verplicht om schade te vergoeden. Dit geldt ook wanneer Kijkvorm door de overmachtssituatie een voordeel heeft.



Artikel 13 – Verrekening

De opdrachtgever kan een bedrag dat hij aan Kijkvorm verschuldigd is niet verrekenen met een bedrag dat Kijkvorm eventueel aan de opdrachtgever verschuldigd is.

Artikel 14 – Opschorting

De opdrachtgever kan de eigen verplichtingen uit de overeenkomst niet opschorten, tenzij de wet dit anders bepaalt.

Artikel 15 – Overdracht van rechten

Rechten uit deze overeenkomst kunnen niet aan iemand anders worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 16 – Wanneer vervalt een schadeclaim?

Een recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval 12 maanden nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit.

Dit laat de wettelijke regeling van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek onverlet.

Artikel 17 – Verzekering

De opdrachtgever zorgt ervoor dat zaken die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst goed verzekerd zijn en verzekerd blijven. Dit geldt ook voor zaken van Kijkvorm die bij de opdrachtgever aanwezig zijn en voor zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd.

De verzekering moet in ieder geval dekking bieden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade en diefstal.

Als Kijkvorm daarom vraagt, geeft de opdrachtgever de polis van deze verzekering ter inzage.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid voor schade



Ik doe mijn best om mijn werk zorgvuldig uit te voeren. Toch kan er soms iets misgaan. Daarom gelden de volgende afspraken over aansprakelijkheid:

Kijkvorm is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de overeenkomst, behalve wanneer de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Kijkvorm.

Als Kijkvorm volgens deze voorwaarden toch een schadevergoeding moet betalen, is deze vergoeding maximaal het bedrag van het honorarium dat voor de betreffende opdracht is betaald.

Iedere aansprakelijkheid voor schade die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst is bovendien beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de afgesloten beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de polis voor rekening van Kijkvorm komt.

Deze beperking geldt ook voor schade die direct of indirect ontstaat door het niet goed functioneren van apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken die Kijkvorm bij de uitvoering van de opdracht gebruikt.

De aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Kijkvorm of haar leidinggevende ondergeschikten.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid van de opdrachtgever

Geeft meer dan één persoon samen een opdracht? Dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit die opdracht aan Kijkvorm verschuldigd zijn.

Wordt een opdracht namens een organisatie gegeven door een natuurlijk persoon die feitelijk als (mede)beleidsbepaler van die organisatie kan worden gezien? Dan kan deze persoon ook persoonlijk aansprakelijk zijn voor de betaling van de factuur als de organisatie niet betaalt.

Artikel 20 – Vrijwaring



De opdrachtgever vrijwaart Kijkvorm tegen aanspraken van derden die verband houden met de door Kijkvorm geleverde producten of diensten.

Artikel 21 – Klachten

Ben je niet tevreden over mijn werk? Laat het me dan zo snel mogelijk weten.

Klachten over de uitgevoerde werkzaamheden meld je direct schriftelijk bij Kijkvorm.

Voor de verdere behandeling van een klacht geldt de **Klachtenregeling in Bijlage 1**.

Artikel 22 – Eigendom en opschorting

Producten, materialen en andere zaken die bij de opdrachtgever aanwezig zijn of door Kijkvorm zijn geleverd, blijven eigendom van Kijkvorm totdat de opdrachtgever de volledige afgesproken prijs heeft betaald.

Zolang er nog niet volledig is betaald, kan Kijkvorm gebruikmaken van het eigendomsvoorbehoud en de betreffende zaken terugnemen.

Spreken we af dat een bedrag vooraf wordt betaald en gebeurt dat niet of niet op tijd? Dan mag Kijkvorm de werkzaamheden tijdelijk opschorten totdat het afgesproken bedrag is betaald. Een eventuele vertraging in de levering kan in dat geval niet aan Kijkvorm worden tegengeworpen.

Zaken die onder het eigendomsvoorbehoud van Kijkvorm vallen, mogen door Kijkvorm niet worden verpand of op een andere manier worden bezwaard.

Zijn producten nog niet geleverd en is een afgesproken vooruitbetaling of de prijs nog niet betaald? Dan mag Kijkvorm de levering uitstellen totdat de volledige betaling is ontvangen. Bij liquidatie, insolventie of uitstel van betaling van de opdrachtgever zijn alle openstaande verplichtingen direct opeisbaar.

Artikel 23 – Intellectueel eigendom

Mijn ontwerpen, teksten en andere creatieve uitwerkingen zijn onderdeel van mijn werk. Daarom gelden hiervoor de volgende afspraken:



Tenzij we schriftelijk iets anders hebben afgesproken, blijven alle intellectuele eigendomsrechten van Kijkvorm op onder andere ontwerpen, tekeningen, teksten, documenten, gegevensdragers, offertes, afbeeldingen, schetsen en modellen bij Kijkvorm.

Deze materialen mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Kijkvorm worden gekopieerd, aan derden worden getoond, beschikbaar worden gesteld of op een andere manier worden gebruikt.

De opdrachtgever behandelt vertrouwelijke informatie van Kijkvorm vertrouwelijk. Dit geldt in ieder geval voor de informatie en materialen waarop dit artikel betrekking heeft en voor bedrijfsgegevens.

De opdrachtgever zorgt er ook voor dat medewerkers en derden die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn, deze informatie vertrouwelijk behandelen.

Artikel 24 – Geheimhouding

We krijgen tijdens een samenwerking mogelijk informatie van elkaar die niet bedoeld is voor anderen. Daar gaan we zorgvuldig mee om.

Beide partijen houden alle informatie die zij van de andere partij ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, geheim.

Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:

die al openbaar was toen de andere partij deze informatie ontving;

die later openbaar wordt zonder dat de ontvangende partij de geheimhoudingsplicht heeft geschonden;

waarvan de ontvangende partij kan aantonen dat zij deze informatie al had voordat deze door de andere partij werd verstrekt;

die rechtmatig van een derde is ontvangen;

die op grond van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt.

Artikel 25 – Boete bij schending van de geheimhouding



Geheimhouding nemen we serieus.

Overtreedt de opdrachtgever de geheimhoudingsplicht uit deze algemene voorwaarden? Dan is de opdrachtgever aan Kijkvorm een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding, plus € 500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

Voor het opleggen van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen schade te zijn ontstaan.

Het betalen van deze boete neemt niet weg dat Kijkvorm ook andere rechten heeft. Zo kan Kijkvorm, als daar aanleiding voor is, naast de boete ook een vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade vorderen.

Artikel 26 – Geschillen

Op deze algemene voorwaarden en onze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Heb je een klacht of ontstaat er een geschil? In Bijlage 1 lees je hoe we daarmee omgaan en welke stappen je kunt nemen.

Kunnen we een geschil niet samen oplossen? Dan kan het geschil exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant.



Bijlage 1 – Klachtenregeling

Laatst bijgewerkt: 01-09-2026

Ik hoop dat we er samen uitkomen

Bij Kijkvorm vind ik het belangrijk dat je tevreden bent over mijn producten en diensten. Ik probeer mijn werk zorgvuldig te doen en vooraf duidelijke afspraken te maken.

Toch kan het gebeuren dat iets anders loopt dan je had verwacht of dat je ergens niet tevreden over bent. Dat vind ik vervelend, maar het belangrijkste is dat je het laat weten.

Ik luister graag naar wat er niet goed gaat en kijk samen met jou naar een passende oplossing. Je feedback helpt mij bovendien om mijn werk steeds beter te doen.

In deze klachtenregeling lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt, wat je van mij kunt verwachten en welke stappen we kunnen zetten als we er samen niet uitkomen.

Heb je een klacht?

Mijn voorkeur is om eerst gewoon met elkaar in gesprek te gaan.

In veel gevallen kunnen we een probleem snel oplossen als we het met elkaar bespreken. Je mag van mij verwachten dat ik rustig naar je klacht luister, vragen stel om goed te begrijpen wat er speelt en samen met jou naar een oplossing zoek.

Ik word niet boos van een klacht. Integendeel: ik vind het belangrijk dat je je vrij voelt om aan te geven wanneer iets niet goed gaat.

Lukt het niet om er samen uit te komen? Dan kun je een officiële klacht indienen.

Hoe dien je een officiële klacht in?

Een officiële klacht dien je schriftelijk in. Dat kan per e-mail of per post.

Per e-mail: info@kijkvorm.nl



Per post:

Kijkvorm

t.a.v. Klachtenbehandeling

Nachtegaallaan 4

5611 CV Eindhoven

Beschrijf in je klacht in ieder geval:

je naam;

waar je klacht over gaat, bijvoorbeeld een product, dienst of persoon;

een korte en duidelijke omschrijving van je klacht;

de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen die volgens jou belangrijk zijn voor de klacht.

Hoe duidelijker je de klacht beschrijft en onderbouwt, hoe beter ik ermee aan de slag kan.

Wat gebeurt er daarna?

Nadat ik je officiële klacht heb ontvangen:

krijg je binnen **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging;

ontvang je daarbij een kopie van deze klachtenregeling;

laat ik je weten of ik voldoende informatie heb om je klacht in behandeling te nemen;

als de klacht in behandeling wordt genomen, kun je binnen **2 weken** een inhoudelijke reactie verwachten;

we streven ernaar om de klacht binnen **6 tot 8 weken** naar tevredenheid af te handelen.

Soms lukt het door omstandigheden niet om deze termijnen te halen. Als dat gebeurt, laat ik je zo snel mogelijk weten waarom en wanneer je wel een reactie kunt verwachten.

Hoe gaan we met je klacht om?

Alle informatie die te maken heeft met je klacht en de manier waarop we deze behandelen, wordt vastgelegd en bewaard.

We gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met deze informatie om. Ik verwacht natuurlijk dat jij dat ook doet.

Het dossier wordt **twee jaar** bewaard. Daarna wordt het vernietigd.

Ben je het niet eens met de uitkomst?



Ik hoop natuurlijk dat we er samen uitkomen. Ben je toch niet tevreden over de manier waarop ik je klacht heb behandeld of over de voorgestelde oplossing? Dan kun je gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is:

Chris van Gompel

Mediationtotaal, Eindhoven

Wil je hiervan gebruikmaken? Laat het mij weten. In overleg met jou stuur ik de stukken over je klacht door naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris neemt de behandeling vervolgens over, beoordeelt de klacht en informeert beide partijen over de uitspraak.

Deze uitspraak is bindend. Dat betekent dat zowel Kijkvorm als de opdrachtgever zich aan de uitspraak houden en de gevolgen daarvan accepteren.

Mocht uit de behandeling blijken dat een financiële compensatie passend is, dan is deze beperkt tot de kosten van materiaal en/of training. Er kan daarnaast niet worden verlangd dat Kijkvorm andere werkzaamheden uitvoert dan de werkzaamheden die oorspronkelijk met elkaar zijn afgesproken.

Tot slot

Hopelijk heb je deze klachtenregeling nooit nodig. Maar mocht er iets niet goed gaan, weet dan vooral: **zeg het**.

Ik denk liever met je mee over een oplossing dan dat een kleine irritatie uitgroeit tot een groot probleem.