

## OVEREENKOMST

tussen partij der ene zijde **LEO Management Agressiepreventie te Delfstrahuizen**

vertegenwoordigd door L. Regeer, directeur

eigenaar van de leergang Radar methode met CFB, hierna te noemen *verstrekker*

en **{Instelling/Bedrijf}**

**{Adres}**

**{Postcode/Plaats}**

vertegenwoordigd door ..... *hierna te noemen de afnemer.*

### Artikel 1

Ten aanzien van deze overeenkomst komen beide partijen overeen dat *verstrekker* voor *afnemer* verzorgt: het programma **De RADAR methode® met integratie van Controle & Fysieke Beheersing® (CFB)**. (Overheidsregistratie(CFB) 29-11 '91, Radar methode september 1996, E.E.G. registratie (CFB) 03-02 '93 t.n.v. L. Regeer)

### Artikel 2.1

*Verstrekker* zal voor *afnemer* voor **{aantal groepen}** van elk maximaal 12 medewerkers een **{hoeveel daags}** training **Omgaan met agressie** verzorgen.

### Artikel 2.2

De uitvoering van deze dagen vindt plaats op: **{geplande cursusdata}**

met de lestijden van 09.30 – 17.00 uur

### Artikel 2.3

Het overeengekomen tarief volgens offerte bedraagt: **{bedrag in € (euro)}**

totaal zegge **{bedrag in woorden}**

Dit lestarief voor deze **{aantal}** dagen is inclusief: alle trainerkosten, medewerking van een professionele acteur, exclusief lesmateriaal voor alle deelnemers, uw accommodatie, catering en onze reiskosten.

### Artikel 2.4

De betaling van het lesgeld wordt voldaan als volgt:

50 % van het lesgeld en de reiskosten na ondertekening van de overeenkomst in **{dag/maand/jaartal}**

50 % van het lesgeld en de reiskosten na afloop van de training op **{dag/maand/jaartal}**

### Artikel 2.5

Over deze tarieven is geen omzetbelasting verschuldigd.

### Artikel 2.6

*Afnemer* heeft kennis genomen van de inhoud van het programma volgens bijlage bij deze overeenkomst.

Op al onze leveringen zijn onze klachtenregeling en algemene leveringsvoorwaarden van toepassing, zie bijlagen bij deze overeenkomst.

**Artikel 2.7** *Afnemer* heeft het recht tot 14 dagen na ondertekening van deze overeenkomst de training(en) zonder opgave van reden schriftelijk te annuleren.

De betalingstermijn van 14 dagen geldt eveneens voor de overeengekomen restituties van lesgeld op grond van annuleren.

### Artikel 2.8

Bij annulering tot vier weken voor de aanvang van een lesdatum is de helft en na vier weken voor aanvang van een lesdatum het volledige tarief verschuldigd.

### Aldus in tweevoud opgemaakt:

Plaats : Delfstrahuizen

Plaats:

Datum: ..... 20....

Datum:.....20....

Handtekening : 

Handtekening:

L. Regeer, directeur

Naam:.....

LEO Management Agressiepreventie

Functie:

+ bedrijfsstempel

## **Klachtenprocedure |LEO Management Agressiepreventie**

### **1.1 Wanneer kunt u een klacht indienen?**

U kunt een klacht indienen als u vindt dat LEO Management Agressiepreventie (LEO A.M) of iemand die daar werkt u niet correct heeft behandeld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief of afhandeling van uw zaak. Of als u van mening bent dat u niet correct te woord bent gestaan door personen die werken bij LEO A.M.. Het kan ook zijn dat u klachten heeft over de bereikbaarheid van LEO A.M. of de medewerkers.

### **1.2 Indienen van uw klacht**

Alle klachten zullen uiteraard vertrouwelijk door LEO A.M. worden behandeld.

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk en aangetekend indienen.

Het is verstandig daarin te melden over welke situatie of persoon u klaagt, waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht. Vergeet niet uw handtekening onder uw brief te plaatsen. Wacht niet te lang met het versturen van uw klacht. Als het voorval waartegen u klaagt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden mag LEO A.M. uw klacht buiten behandeling laten. Na ontvangst van de klacht krijgt u binnen twee weken een schriftelijke beslissing of als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan wordt de klager door LEO A.M. hiervan in kennis gesteld.

In dat laatste geval zal LEO A.M. de redenen van het uitstel aan de klager toelichten met een indicatie van de termijn voor de te nemen beslissing.

### **1.3 Als uw klacht in behandeling wordt genomen, neemt LEO A.M. de volgende stappen:**

1. Eerst stelt de directie van LEO A.M. de persoon of personen over wie u klaagt op de hoogte.
2. Zo nodig wordt U verzocht om aanvullende informatie over de gebeurtenis te geven.
3. Vervolgens stelt LEO A.M. een onderzoek in.
4. U wordt in beginsel in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten bij de directie van LEO A.M. De persoon over wie u klaagde zal de klacht nooit zelf behandelen.
5. Tenslotte neemt LEO A.M. een besluit. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **1.4 Klacht tegen de uitspraak**

Als u het niet eens bent met een uitspraak van LEO A.M. kunt u dit schriftelijk binnen twee weken na de uitspraak kenbaar maken. Daarna zal de arbitrage procedure worden gevolgd.  
(zie algemene voorwaarden van LEO A.M., gedeponeed bij arrondissementsrechtbank, Amsterdam) .

### **1.5 Registratie van de klacht**

**Alle klachten en de wijze van afhandeling worden door LEO Management Agressiepreventie geregistreerd en voor de duur van een jaar in haar archief worden bewaard.**

**ALGEMENE VOORWAARDEN** Deel uitmakende van alle overeenkomsten met: L. Regeer, handelend onder de naam **LEO MANAGEMENT AGRESSIEPREVENTIE** gevestigd Marwei 17, 8508 RA DELFSTRAHUIZEN. Gedeponneerd ter griffie van de Arrondissementsbank te Amsterdam.

#### **Artikel 1**

*Toepasselijkheid van deze voorwaarden*

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, overeenkomst en door LMA aangegane verplichting met/jegens een wederpartij, waarop LMA deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard en voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.

Ook indien een handelsrelatie/wederpartij van LMA eigen voorwaarden hanteert, worden de hier geformuleerde voorwaarden als van een hogere orde beschouwd, met dien verstande dat partijen in geval van afwijkende bedingen, gehouden zijn om te handelen of na te laten volgens onderstaande bepalingen.

#### **Artikel 2**

*Offertes*

a. De door LMA gemaakte offertes en/of toezeggingen zijn vrijblijvend tot het moment dat deze tussen partijen tot een schriftelijk geformuleerde overeenkomst zijn verheven. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven.

b. Van een overeenkomst is sprake indien er tussen partijen overeenstemming is over de aard en de omvang van beider verplichtingen. Een overeenkomst kan worden aangegaan onder een ontbindende of opschortende voorwaarde.

c. De afnemer heeft het recht tot 14 dagen na ondertekening van deze overeenkomst de training(en) zonder opgave van reden schriftelijk te annuleren.

d. De afnemer heeft ook het recht op een betalingstermijn van 14 dagen in geval van overeengekomen restitutie(s) van lesgeld op grond van annuleren of anderszins overeengekomen.

#### **Artikel 3**

*Levering/prestatie*

Tenzij anders overeengekomen, geschiedt de prestatie en/of levering op de wijze zoals door LMA aangegeven. De wederpartij is verplicht om de gekochte zaken respectievelijk overeengekomen diensten af te nemen op het moment waarop deze hem worden bezorgd/het moment waarop deze volgens de overeenkomst aan hem ter beschikking wordt gesteld.

Indien de wederpartij de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies noodzakelijk voor de levering/afname, zullen de zaken worden opgeslagen of dienst gereed worden gehouden voor het risico van de wederpartij/zullen de diensten slechts beschikbaar blijven voor het moment dat deze nog daadwerkelijk ten behoeve van wederpartij kunnen worden geleverd/verricht. De wederpartij blijft in dat geval gehouden om de overeengekomen betalingen te doen en voorts om in dat geval alle aanvullende kosten, waaronder opslagkosten, reserveringskosten en agenderingskosten. Wederpartij zal zich niet beroepen op retentie of enige vorm van compensatie.

#### **Artikel 4**

*Aansprakelijkheid*

LMA zal zich tot het uiterste inspannen om adequaat en tijdig te leveren/haar verplichtingen na te komen. Indien de levering/prestatie niet of niet binnen de gestelde termijn zal kunnen worden geschiedt/verricht, is LMA niet gehouden tot het

vergoeden van enige schade, behoudens ingeval van grove nalatigheid en/of opzet. In het laatste geval zal de schade-aansprakelijkheid in geldbedragen gemeten nimmer meer bedragen dan het totaal factuurbedrag met betrekking tot de overeengekomen levering van onderwerpelijke zaken/diensten.

Van enige aansprakelijkheid kan overigens slechts sprake zijn indien LMA tijdig en op de geëigende manier in gebreke is gesteld.

## **Artikel 5**

### *Beëindiging overeenkomst*

De overeenkomst tussen partijen zal (kunnen) worden beëindigd door:

\* *wederzijds goedvinden*: het wederzijds goedvinden blijkt uit een tussen beide partijen daartoe tot stand gekomen overeenkomst alsmede uit het feit dat wederpartij na daartoe te zijn aangemaand niet aan haar verplichtingen voldoet. In het laatste geval wordt de overeenkomst geacht met wederzijds goedvinden te zijn beëindigd, zonder dat dit de wederpartij ontslaat van haar verplichtingen jegens LMA. In ieder geval dient wederpartij alle kosten te voldoen die LMA heeft gemaakt in relatie tot de overeenkomst en het ter beschikking (gesteld) hebben van goederen, diensten en al wat dies meer zij. In beginsel zal wederpartij in dit geval verplicht zijn het gehele factuurbedrag te voldoen, behoudens indien wederpartij kan aantonen dat LMA een aantal kosten daadwerkelijk niet heeft gemaakt;

\* *dreigende insolventie, surséance van betaling of faillissement van wederpartij*. In dit geval heeft LMA het recht om de overeenkomst per onmiddellijke ingang op te schorten, met dien verstande dat zij geen verplichtingen meer heeft jegens wederpartij, maar LMA wederpartij aansprakelijk kan houden voor betaling van de verplichtingen uit onderhavige overeenkomst;

\* *de dood/defunctioneren van wederpartij*. Ook in dit geval heeft LMA evenwel het recht om - na haar werkzaamheden jegens wederpartij opgeschort te hebben - wederpartij of haar rechtsopvolgers tot nakoming van haar verplichtingen waar het betreft het betalen van de factuurbedragen aansprakelijk te houden.

## **Artikel 6**

### *Kwaliteit*

a. LMA tracht haar producten zo veel mogelijk adequaat, eigentijds, actueel en naar de wetenschappelijk eisen van deze tijd in te richten. Zij geeft evenwel geen garantie met betrekking tot de kwaliteit en het effect van de door haar geleverde producten. Een geschil over de inhoud en kwaliteit van het door LMA gebodene kan derhalve niet ontstaan.

b. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft L.VM het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

c. De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens die noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan LMA worden verstrekt. Dit niet gedaan hebbende, geeft LMA het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de extra kosten aan de wederpartij in rekening te brengen.

Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan LMA de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase behoren opschorten, totdat de wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

d. De door LMA geleverde goederen/diensten, worden geleverd/verricht ingevolge de in de offerte beschreven omvang en kwaliteit. Met betrekking tot het geleverde kan wederpartij - met inachtneming van het hiervoor bepaalde - LMA slechts aanspreken binnen veertien dagen na levering van de overeengekomen goederen/het verricht hebben van diensten. Na het verloop van deze termijn is wederpartij in zijn klacht/verwijt in termen van wanprestaties niet meer aansprakelijk en heeft hij zijn rechten te dien aanzien verwerkt.

Bedoelde klachten/verwijten in termen van wanprestatie en schade dienen schriftelijk en bij aangetekend schrijven bij LMA

te worden aangemeld op haar vestigingsadres.

## **Artikel 7**

### *Eigendomsvoorbehoud*

De door LMA geleverde goederen blijven eigendom van LMA, behoudens indien door partijen anders is overeengekomen. In ieder geval blijven de goederen eigendom van LMA tot wederpartij al haar verplichtingen jegens LMA is nagekomen.

Wederpartij is nimmer gerechtigd om de door LMA geleverde goederen aan een derde ter beschikking te stellen of (delen ervan) te gebruiken voor eigen activiteiten, waaronder begrepen publicaties. Indien wederpartij handelingen verricht die beschouwd kunnen worden te zijn overtredingen van de auteurswet, is wederpartij verplicht om de door LMA geleden schade te vergoeden. Deze zal minimaal per keer geacht worden te zijn f 5 000,-.

## **Artikel 8**

### *Wijzigingen*

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dien overeenkomstig aanpassen. Wederpartij gaat reeds thans met de wijziging akkoord indien dit voor hem geen consequenties heeft met betrekking tot zijn verplichting jegens LMA. Indien bedoelde wijzigingen of aanvullingen evenwel financiële consequenties hebben, dient wederpartij zich binnen acht dagen na aankondiging hierover uit te spreken. Indien hij zich niet binnen de geëigende termijn heeft uitgesproken, wordt bij geacht akkoord te zijn gegaan. Indien hij niet akkoord is, dient dit beargumenteerd te worden gemeld en hebben partijen het recht de overeenkomst te beëindigen. In dat geval is wederpartij verplicht alle kosten gemaakt tot het moment van beëindiging aan LMA te vergoeden.

## **Artikel 9**

### *Intellectueel eigendom*

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden, behoudt LMA zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet. Al hetgeen door LMA wordt verstrekt, is uitsluitend bestemd om in het kader van de overeenkomst te worden gebruikt.

## **Artikel 10**

a. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij anderszins via de offerte is overeengekomen. De betaling dient te geschieden door overmaking van het totaalbedrag op bank-/girorekeningnummer van LMA. Wederpartij maakt geen gebruik van enig recht van retentie of compensatie. De door wederpartij gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats voor opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeld de wederpartij dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

b. Indien de wederpartij in gebreke/verzuim is met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten en in rechte voor rekening van de wederpartij. Behoudens indien LMA aantoont hogere kosten gemaakt te hebben voor het verkrijgen van haar recht, worden deze kosten minimaal geacht te zijn 15% van het openstaande factuur-/kosten-/rentebedrag.

## **Artikel 11**

### *Overmacht*

Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die in redelijkheid niet in termen van grove nalatigheid of opzet aan LMA zijn toe te rekenen. Van overmacht is onder meer reeds sprake indien LMA in verband met ziekte van hemzelf of anderen die bij de uitvoering van de

overeenkomst betrokken zijn, niet in staat is te presteren. Ook indien LMA niet of niet tijdig bestanddelen aangeleverd krijgt van derden waarvan zij afhankelijk is, is er sprake van overmacht. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van LMA jegens de wederpartij opgeschort. Indien de periode, waarin de overmachtnakoming onmogelijk is, langer duurt dan 30 dagen, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval verplichte schadevergoeding bestaat.

## **Artikel 12**

### *Geschil beslechting*

Indien er met betrekking tot de aard en inhoud van de overeenkomst tussen partijen een geschil bestaat, zal in eerste instantie bevoegd zijn de arbiter(s) zoals beschreven in bijgaande arbitrage-overeenkomst.

Op elke overeenkomst tussen LMA en de wederpartij is het Nederlands Recht van toepassing.

## **ARBITRAGEREGELING**

Ongeacht het mogelijk bestaan van arbitrageregelingen, wordt onderstaande regeling geacht met betrekking tot deze overeenkomst tussen partijen te bestaan en prioriteit te genieten boven alle andere regelingen, hoe ook genaamd.

Ingeval er tussen partijen een geschil is met betrekking tot de inhoud en de strekking van deze overeenkomst of ingeval er een geschil ontstaat waarin deze overeenkomst niet voorziet, dient, indien naar de mening van (een der) partijen niet tot een minnelijke regeling kan worden gekomen, gehandeld te worden als volgt:

a. De meest gereede partij (A) deelt de andere partij (B) per aangetekend schrijven mede welk het geschil is en welke consequenties en/of oplossing hij/zij daaraan wenst te verbinden en wie hij/zij ten deze tot arbiter wenst te benoemen. Indien deze partij geen arbiter noemt wordt hij/zij geacht mr. J.W. Dengerink, advocaat te 's-Gravenhage, te hebben benoemd.

b. Binnen 14 dagen na ontvangst van het onder a. bedoeld schrijven dient partij B, eveneens per aangetekend schrijven, zijn/haar standpunt, waaronder begrepen een voorstel tot oplossing, kenbaar te maken ten aanzien van het (vermeend) geschil en - ingeval van blijvende onenigheid - wie hij/zij voorstelt om als arbiter op te treden. Hij/Zij is gerechtigd om akkoord te gaan met de door A genoemde arbiter, zodat deze dan als zodanig kan optreden. Ook indien deze partij geen arbiter noemt, wordt hij/zij geacht mr. J.W. Dengerink tot arbiter te hebben benoemd.

Indien niet binnen de gestelde termijn door partij B op de wijze zoals hiervoor beschreven, wordt gereageerd, wordt het geschil geacht definitief te zijn beslecht op de wijze zoals door partij A in zijn/haar eerste schrijven is geformuleerd, behoudens indien partij B geen verwijt treft met betrekking tot het overschrijden van de termijn of een verlengde termijn.

c. Ingeval partijen A en B ieder een ander voorstellen om als arbiter op te treden, dienen partijen ervoor zorg te dragen dat de door hen genoemde arbiters binnen 8 dagen na ontvangst door partij A van het hem/haar door partij B toegezonden schrijven, bijeen komen.

Deze arbiters dienen zich daar en dan uit te laten over de vraag of zij zich samen in staat achten om spoedig tot een oplossend besluit te kunnen komen ofwel zij in gezamenlijk overleg een derde zullen benoemen, die deel zal uitmaken van het arbitrale trio, dan wel zij hun arbitrale taak aan die derde zullen overdragen.

d. Ingeval de 'partijarbiter' niet in staat is binnen de hiervoor gestelde termijn te handelen als voorschreven, is dat - behoudens ingeval van overmacht - voor het risico van de partij die deze arbiter heeft benoemd en zal de oplossing geacht worden bindend te zijn, die de niet nalatige partij in zijn/haar inleidend schrijven heeft geformuleerd.

e. De arbiter(s) is/zijn vrij om de procedure naar goedvinden in te richten maar weet/weten zich gehouden om binnen een maand na de eerste bijeenkomst tot een (tussen) uitspraak te geraken. Gezien het feit dat snelheid en duidelijkheid in deze rechtsbetrekking grote prioriteit heeft, dienen partijen arbiters te benoemen die bereid en in staat zijn deze prioriteit te doen reflecteren in hun handelswijze.

f. De arbiter(s) is/zijn vrij om partijen voorlopige ordenende verplichtingen op te leggen, voorschotten te laten voldoen of andere verplichtingen op te leggen, die passen in het kader van de afwikkeling. Ingeval een der partijen niet stipt voldoet aan de opgelegde verplichting(en) (het inacht nemen van termijnen en vervullen van formaliteiten daaronder begrepen), wordt de oplossing geacht bindend te zijn tussen partijen, die door de niet nalatige partij is geformuleerd in haar inleidend schrijven.

g. Partijen kunnen worden gehoord en bewijs kan worden opgedragen, met dien verstande, dat als de arbiter(s) een partij gehoord heeft/hebben, de andere partij dan recht heeft op wederhoor.

De verplichting om op de uitnodiging van de arbiter te verschijnen, alsmede om inzage te geven of bescheiden te overleggen, is een verplichting zoals bedoeld in lid .....

h. Indien een der 'partijarbiters' om welke reden dan ook niet in staat blijkt om te handelen zoals boven beschreven, is die partij gehouden om, na daartoe in gebreke te zijn gesteld, binnen 8 dagen een nieuwe arbiter te benoemen. Indien dat wordt nagelaten, wordt die partij geacht te hebben ingestemd met de benoeming van mr. J.W. Dengerink tot zijn/haar arbiter.

i. Ook met betrekking tot alle andere facetten zijn de partijen verplicht om onvoorwaardelijk mede te werken aan het onderzoek van de arbiter(s). Ingeval van enige vorm van weigering of gebrek aan medewerking mogen de arbiters (naast of in de plaats van het doen intreden van de eerder beschreven sancties) daaraan het nodige in het nadeel van de niet (optimaal) medewerkende partij verbinden.

j. Partijen binden zich reeds nu onvoorwaardelijk aan het oordeel van de arbiter(s), die tevens gerechtigd is/zijn tot het vaststellen van de schade-, boete-, kosten- en afrekeningsbedragen. In beginsel zullen alle kosten van deze arbitrage worden toegerekend aan de partij die in het ongelijk wordt gesteld.