Algemene voorwaarden

Versie: 23 oktober 2026 – versie 3

1. Over De Werkstroom en deze voorwaarden

De Werkstroom is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96781335 en gevestigd aan Diemerhof 42, 1112 XN Diemen. De Werkstroom is de aanbieder van de diensten waarop deze voorwaarden betrekking hebben. U kunt ons bereiken via info@dewerkstroom.nl, 020-2615174 of de contactpagina.

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten van De Werkstroom, waaronder advies, procesonderzoek, begeleiding, training, implementatie, automatisering, softwareontwikkeling en het beschikbaar stellen van software, apps en bijbehorende online omgevingen. Welke diensten u afneemt, leggen we vast in de offerte, opdrachtbevestiging of het abonnement.

Met ‘u’ bedoelen we de opdrachtgever. Met ‘schriftelijk’ bedoelen we ook e-mail en andere elektronische communicatie die kan worden bewaard.

Individuele afspraken die we met u maken, gaan bij strijdigheid vóór deze voorwaarden. Voor de verwerking van persoonsgegevens namens u gaat een overeengekomen verwerkersovereenkomst vóór deze voorwaarden. Dwingende wettelijke rechten blijven altijd gelden, waaronder eventuele consumentenrechten.

2. Offertes en het aangaan van een overeenkomst

Een offerte vermeldt de aangeboden diensten, de prijs of de manier waarop die wordt berekend, en eventuele geldigheidsduur. Een overeenkomst komt tot stand wanneer u ons aanbod aanvaardt. Een wijziging van het aanbod is pas onderdeel van de overeenkomst nadat beide partijen daarmee hebben ingestemd.

Voordat u de overeenkomst sluit, stellen we deze voorwaarden beschikbaar op een manier waarop u ze kunt opslaan. Alleen het bezoeken van onze website verplicht u niet tot het afnemen van een dienst.

3. Uitvoering en samenwerking

We voeren de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig en deskundig uit. Bij advies en begeleiding zetten we ons in voor het afgesproken doel. Een specifiek resultaat, een besparing of een opleverdatum is alleen gegarandeerd als we dit uitdrukkelijk hebben afgesproken.

U verstrekt tijdig de informatie, toegang en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn. U zorgt dat u de aangeleverde informatie en materialen mag gebruiken en aan ons mag verstrekken. We melden het wanneer ontbrekende of onjuiste informatie de uitvoering belemmert.

We kunnen voor de uitvoering deskundige derden inschakelen. Dit doet niet af aan onze eigen verplichtingen tegenover u.

Bij werkzaamheden op locatie maken we afspraken over toegang en veilig werken. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor haar eigen wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid.

4. Planning, wijzigingen en meerwerk

We leggen de planning en eventuele oplevermomenten vast in de opdracht. Als vertraging dreigt, informeren we u over de oorzaak en bespreken we de gevolgen.

Wijzigt de opdracht of blijkt aanvullend werk nodig, dan bespreken we vooraf de gevolgen voor prijs, planning en uitvoering. Meerwerk wordt pas uitgevoerd en in rekening gebracht nadat u met die gevolgen hebt ingestemd.

Een wijziging van uw systemen of van een externe dienst kan aanpassing van een koppeling nodig maken. Of die aanpassing binnen de opdracht valt, volgt uit de gemaakte afspraken. Eventueel meerwerk bespreken we vooraf.

5. Prijzen en betaling

De offerte of het abonnement vermeldt de prijs, eventuele bijkomende kosten, de facturering en de betalingstermijn. Zakelijke prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Aan consumenten tonen we de totaalprijs inclusief btw en verplichte kosten.

Als bij een zakelijke overeenkomst geen betalingstermijn is afgesproken, geldt de wettelijke betalingstermijn. Bij een achterstand kunnen wettelijke rente en redelijke incassokosten verschuldigd worden, uitsluitend voor zover de wet dat toestaat. Verplichte herinneringen en aanmaningen worden eerst verstuurd.

Vragen over een factuur kunt u schriftelijk aan ons doorgeven. We onderzoeken uw bezwaar. Een bezwaar leidt niet automatisch tot verlies van uw rechten doordat een door ons gestelde klachttermijn is verstreken.

We wijzigen een overeengekomen prijs niet eenzijdig, tenzij daarvoor een geldige afspraak of wettelijke grondslag bestaat.

6. Oplevering en herstel

Bij een project spreken we af wat we opleveren en hoe dit wordt gecontroleerd. U krijgt een redelijke gelegenheid om het resultaat te beoordelen en afwijkingen van de afspraken aan ons te melden.

Een aantoonbare tekortkoming waarvoor wij verantwoordelijk zijn, herstellen we binnen een redelijke termijn en zonder extra kosten. Een verzoek om nieuwe of uitgebreidere functionaliteit is geen herstelverzoek; daarvoor maken we afzonderlijke afspraken.

Door het gebruiken van een opgeleverd resultaat vervallen niet automatisch uw rechten bij gebreken.

7. Gebruik van software en de app

U krijgt het recht om de overeengekomen software te gebruiken voor het afgesproken doel, binnen de overeengekomen looptijd, gebruikersaantallen en overige gebruiksafspraken. Dit gebruiksrecht draagt geen eigendom van onze software over.

U beveiligt uw accountgegevens en geeft alleen bevoegde personen toegang. Meld vermoedelijk misbruik zo snel mogelijk. U gebruikt de dienst niet voor onrechtmatige activiteiten, het ongeoorloofd benaderen van gegevens of het verstoren van onze systemen of die van anderen.

We onderhouden de door ons aangeboden dienst en nemen redelijke maatregelen om deze beschikbaar en veilig te houden. Ononderbroken of foutloze beschikbaarheid wordt niet gegarandeerd. Specifieke beschikbaarheidspercentages, ondersteuningstijden en reactietermijnen gelden alleen wanneer ze afzonderlijk zijn overeengekomen.

Voor onderdelen die u rechtstreeks bij een derde afneemt, zoals een appwinkel of externe softwareleverancier, kunnen aanvullende voorwaarden van die partij gelden. Dit beperkt niet onze eigen verplichtingen tegenover u.

8. AI, rapporten en metingen

Software kan AI gebruiken om bijvoorbeeld invoer te verwerken of conceptteksten en rapporten voor te bereiden. AI-uitkomsten kunnen onvolledig of onjuist zijn. U controleert de uitkomst voordat u deze gebruikt, deelt of er beslissingen op baseert.

Automatisch gegenereerde teksten, fotoanalyses, locaties en metingen zijn hulpmiddelen. Ze vervangen niet zonder meer een deskundige beoordeling, een vereiste inspectie of een gecontroleerde meting. Voor

veiligheidskritische beslissingen is passende menselijke controle nodig.

Deze controleverantwoordelijkheid ontslaat De Werkstroom niet van haar eigen verplichtingen om de afgesproken dienst zorgvuldig te leveren.

9. Gegevens en privacy

Uw rechten op de door u aangeleverde gegevens en materialen blijven bij u of de oorspronkelijke rechthebbende. U geeft ons alleen de gebruiksrechten die nodig zijn om de afgesproken diensten te leveren.

In onze privacyverklaring staat hoe we persoonsgegevens verwerken. Wanneer we persoonsgegevens namens uw organisatie verwerken, sluiten we de wettelijk vereiste verwerkersovereenkomst. Deze algemene voorwaarden en de privacyverklaring vervangen die overeenkomst niet.

We treffen passende technische en organisatorische maatregelen voor de bescherming van persoonsgegevens. We maken waar nodig afzonderlijke afspraken over toegangsbeheer, back-ups, herstel, bewaring en het teruggeven of verwijderen van gegevens.

Bij het beëindigen van een dienst stemmen we de overdracht of verwijdering van gegevens af volgens de overeenkomst en toepasselijke wetgeving. Eventuele aanvullende migratiewerkzaamheden en kosten worden vooraf afgesproken.

10. Intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid

Rechten op bestaande software, methoden, documentatie en andere materialen blijven bij de oorspronkelijke rechthebbende. Voor nieuw ontwikkelde materialen en maatwerksoftware leggen we eventuele overdracht van rechten en de omvang van het gebruiksrecht vast in de overeenkomst. Voor zover nodig krijgt u het gebruiksrecht om het overeengekomen resultaat voor het afgesproken doel te gebruiken.

Beide partijen behandelen vertrouwelijke informatie zorgvuldig en gebruiken deze alleen voor de uitvoering van de overeenkomst. We delen deze informatie uitsluitend met personen die haar nodig hebben en aan passende geheimhouding zijn gebonden, of wanneer de wet openbaarmaking verplicht.

Deze geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging gelden zolang de informatie vertrouwelijk is. Openbare informatie en informatie die rechtmatig onafhankelijk is verkregen, vallen hier niet onder.

11. Aansprakelijkheid en overmacht

Als een partij haar verplichtingen niet nakomt, gelden de wettelijke regels voor herstel, schadevergoeding en eventuele beëindiging, met de hieronder opgenomen beperkingen voor zakelijke opdrachtgevers. Waar de wet dat vereist, krijgt die partij eerst schriftelijk een redelijke termijn om alsnog correct na te komen.

De onderstaande beperkingen en uitsluitingen van schadevergoeding gelden uitsluitend als u handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Voor consumenten gelden deze beperkingen en uitsluitingen niet.

Tegenover zakelijke opdrachtgevers is De Werkstroom uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstilstand en andere indirecte of gevolgschade zijn uitgesloten. Onder directe schade vallen ook redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen en redelijke kosten om directe schade te voorkomen of te beperken.

Voor een opdracht is de totale schadevergoeding voor alle aanspraken samen beperkt tot het bedrag exclusief btw dat voor die opdracht tot en met de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis waarop een aanspraak berust aan u in rekening is gebracht. Voor een appabonnement geldt voor alle aanspraken uit dat abonnement samen in plaats daarvan als maximum het bedrag exclusief btw aan abonnementskosten dat is toe te rekenen aan de twaalf maanden direct voorafgaand aan de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis waarop een aanspraak berust. Bestond het abonnement toen korter, dan telt alleen die kortere periode mee. Vooruitbetaalde abonnementskosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Deze maxima gelden

niet opnieuw per claim of gebeurtenis. Als op de peildatum geen opdrachtkosten in rekening zijn gebracht of geen abonnementskosten aan de betreffende periode zijn toe te rekenen, is het berekende maximum nul, behoudens de hieronder genoemde uitzonderingen. Eerder betaalde schadevergoedingen tellen mee bij dit totaalmaximum.

Deze beperkingen en uitsluitingen gelden niet bij schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de eigenaar van De Werkstroom of personen die met de leiding van de onderneming zijn belast, bij schade door overlijden of lichamelijk letsel, of voor zover beperking of uitsluiting wettelijk niet is toegestaan. De beperkingen betreffen uitsluitend schadevergoeding en beperken niet uw rechten op nakoming, herstel, ontbinding of terugbetaling die uit de overeenkomst of de wet volgen.

Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die haar volgens de wet niet kan worden toegerekend. Zij meldt een beroep op overmacht zo snel mogelijk, beperkt de gevolgen waar redelijkerwijs mogelijk en bespreekt een oplossing met de andere partij. Niet iedere storing bij een leverancier is automatisch overmacht.

12. Looptijd, opzegging en opschorting

De looptijd, verlenging en opzegvoorwaarden van een abonnement of doorlopende dienst worden vóór het afsluiten bekendgemaakt. Deze voorwaarden stellen op zichzelf geen minimumlooptijd of automatische verlenging vast. Als geen geldige afspraak geldt, zijn de wettelijke regels van toepassing.

Bij een project of opdracht volgen tussentijdse opzegging en de financiële afwikkeling de overeenkomst en de wet. Niet-uitgevoerd werk wordt niet automatisch volledig in rekening gebracht.

Opschorting of ontbinding is mogelijk op grond van de overeenkomst en de wet. Waar nodig krijgt de andere partij eerst gelegenheid een tekortkoming te herstellen. Bij acute beveiligingsproblemen of onrechtmatig gebruik kunnen we noodzakelijke en evenredige maatregelen nemen om schade te voorkomen. We informeren u daarover zo snel als verantwoord is.

13. Klachten, recht en wijzigingen

Heeft u een klacht, meld deze dan via onze contactpagina met een beschrijving van het probleem. We onderzoeken de klacht en overleggen over een oplossing.

Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Een geschil wordt voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Dwingende rechten, waaronder bescherming die een consument op grond van toepasselijk recht heeft, blijven gelden.

Voor uw overeenkomst geldt de versie van de voorwaarden die bij het aangaan daarvan is overeengekomen. Een nieuwe versie op onze website wijzigt bestaande afspraken niet automatisch.

Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat juridisch mogelijk is. Partijen overleggen zo nodig over een geldige vervanging.