

Algemene voorwaarden Houts HR

Versie: juli 2026

Artikel 1 - Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a. **Houts HR:** Houts HR, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42084480, bereikbaar via info@houtshr.nl.
 - b. **Opdrachtgever:** de zakelijke klant, ondernemer, werkgever of organisatie die met Houts HR een overeenkomst aangaat of aan wie Houts HR een offerte uitbrengt.
 - c. **Partijen:** Houts HR en opdrachtgever gezamenlijk.
 - d. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Houts HR en opdrachtgever, waaronder een opdracht op uurbasis, HR Spoedstart, strippenkaart, HR Flex, HR Compleet, projectopdracht of andere vorm van dienstverlening.
 - e. **Diensten:** alle door Houts HR te verrichten werkzaamheden op het gebied van HR-advies, HR-ondersteuning, personeelszaken, dossierbegeleiding, documentbeoordeling, beleid, verzuimbegeleiding, arbeidsconflicten, functioneringsvraagstukken en aanverwante werkzaamheden.
 - f. **Abonnement:** een doorlopende overeenkomst voor HR-ondersteuning, waaronder HR Flex en HR Compleet.
 - g. **Strippenkaart:** een vooraf betaald urenpakket dat opdrachtgever binnen de overeengekomen geldigheidsduur kan inzetten voor HR-ondersteuning.
 - h. **HR Spoedstart:** een pakket van 5 uur HR-ondersteuning voor een concrete personeelskwestie.
 - i. **Schriftelijk:** communicatie per brief, e-mail, offerte, opdrachtbevestiging, digitaal akkoord of andere schriftelijk vastgelegde elektronische communicatie.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten, abonnementen, strippenkaarten, projecten en overige diensten van Houts HR.
2. Deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend voor zakelijke opdrachtgevers. Houts HR verricht geen diensten voor consumenten.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Houts HR deze schriftelijk heeft aanvaard.
5. Als één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van

kracht. Partijen zullen dan in overleg een vervangende bepaling afspreken die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 - Zakelijke doelgroep en Nederlands arbeidsrecht

1. Houts HR richt zich uitsluitend op ondernemers, werkgevers en organisaties die personeel in dienst hebben of personeel willen gaan aannemen.
2. De dienstverlening van Houts HR is gebaseerd op Nederlands arbeidsrecht, Nederlandse HR-praktijk en Nederlandse wet- en regelgeving.
3. Houts HR adviseert niet over buitenlands arbeidsrecht, internationale payroll, expatregelingen, buitenlandse arbeidscontracten of buitenlandse juridische procedures, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes en voorstellen van Houts HR zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte schriftelijk anders is vermeld.
2. Een offerte is geldig gedurende 14 dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn staat.
3. Een overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft op een offerte, opdrachtbevestiging, voorstel, abonnement, strippenkaart of andere afspraak met Houts HR.
4. Een akkoord per e-mail, digitaal formulier, ondertekende offerte of schriftelijke bevestiging via een ander communicatiekanaal geldt als schriftelijk akkoord.
5. Houts HR mag een opdracht weigeren als zij verwacht dat de opdracht buiten haar expertise, beschikbaarheid, rol of redelijke risicobereidheid valt.

Artikel 5 - Aard van de dienstverlening

1. Houts HR verleent praktische HR-ondersteuning en HR-advies aan werkgevers.
2. De dienstverlening kan onder meer bestaan uit:
 - a. beantwoorden van HR-vragen;
 - b. adviseren over contracten, verlof, ziekte, functioneren, arbeidsvoorwaarden en cao-vragen;
 - c. beoordelen en opstellen van praktische HR-documenten;
 - d. ondersteunen bij verzuimbegeleiding, voor zover dit binnen de rol van HR-adviseur valt;
 - e. ondersteunen bij arbeidsconflicten, disfunctioneren en dossieropbouw;
 - f. voorbereiden van gesprekken met medewerkers;
 - g. meedenken over personeelsbeleid, HR-processen en goed werkgeverschap;
 - h. signaleren van HR-risico's en mogelijke vervolgstappen.

3. Houts HR verricht haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, op basis van de informatie die opdrachtgever verstrekt.
4. Houts HR heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Houts HR garandeert geen specifieke uitkomst bij personeelsdossiers, arbeidsconflicten, verzuimtrajecten, ontslagkwesties, UWV-trajecten, juridische beoordelingen of andere HR-vraagstukken.

Artikel 6 - Rol van Houts HR

1. Houts HR treedt op als HR-adviseur en praktische HR-partner.
2. Houts HR treedt niet op als advocaat, gemachtigde in rechte, formeel jurist, mediator, arbodienst, bedrijfsarts, salarisadministrateur, accountant, fiscalist, pensioenadviseur, financieel adviseur, recruiter of interim HR-medewerker.
3. Houts HR mag praktische HR-documenten opstellen of beoordelen, zoals gespreksverslagen, waarschuwingen, conceptbrieven, stappenplannen, beleidsteksten, checklists en conceptafspraken.
4. Opdrachtgever blijft altijd zelf verantwoordelijk voor besluiten richting medewerkers, waaronder besluiten over aanname, waarschuwing, schorsing, loonbetaling, verzuim, re-integratie, wijziging van arbeidsvoorwaarden, beëindiging van dienstverbanden en andere arbeidsrechtelijke of organisatorische beslissingen.
5. Houts HR mag adviseren over mogelijke keuzes en risico's, maar opdrachtgever neemt zelf de uiteindelijke beslissing.

Artikel 7 - Uitsluitingen

1. De volgende werkzaamheden en kosten vallen nooit binnen een abonnement, tenzij partijen hiervoor vooraf schriftelijk een aparte opdracht met aparte prijsafspraken maken:
 - a. juridische procedures, waaronder gerechtelijke procedures, arbitrage, bezwaar- en beroepsprocedures, procedures bij het UWV, geschillencommissies of andere formele instanties;
 - b. advocaatkosten, griffierechten, deurwaarderskosten, proceskosten, kosten van externe juristen en andere procedurekosten;
 - c. werving- en selectietrajecten, waaronder het actief zoeken, benaderen, beoordelen of selecteren van kandidaten, het voeren van sollicitatiegesprekken namens opdrachtgever, referentiechecks en het begeleiden van volledige recruitmentprocessen;
 - d. interim-opdrachten op locatie, waaronder structurele aanwezigheid op locatie, vervanging van een interne HR-medewerker of het meedraaien als onderdeel van de dagelijkse organisatie;
 - e. reorganisaties, waaronder bedrijfseconomisch ontslag, collectief ontslag, afspiegeling, sociaal plan, functiewijzigingen met rechtspositionele gevolgen en trajecten met ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
 - f. salarisadministratie, loonstroken, loonberekeningen, loonaangiften en

- payrollwerkzaamheden;
 - g. arbodienstverlening en werkzaamheden die wettelijk of professioneel behoren tot de rol van een bedrijfsarts, arbodienst of casemanager met een specifieke medische of arbotechnische verantwoordelijkheid;
 - h. formele mediation;
 - i. fiscale, pensioen- en financieel-juridische advisering.
2. Houts HR kan wel praktische HR-sparring bieden over onderwerpen die raken aan de bovenstaande gebieden, zolang dit binnen de rol van HR-adviseur blijft.
 3. Reorganisaties kunnen door Houts HR worden ondersteund of begeleid als aparte projectopdracht, maar vallen nooit binnen een abonnement, strippenkaart of HR Spoedstart, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 4. Zodra tijdens een opdracht blijkt dat een vraag of dossier buiten de overeengekomen scope valt, zal Houts HR dit aan opdrachtgever melden. Verdere werkzaamheden buiten de scope worden alleen uitgevoerd na schriftelijke instemming van opdrachtgever.

Artikel 8 - HR Spoedstart

1. HR Spoedstart bestaat uit 5 uur HR-ondersteuning voor een concrete personeelskwestie.
2. HR Spoedstart kan onder meer worden ingezet voor een intake, beoordeling van relevante documenten, praktische risico-inschatting, advies over opties en vervolgstappen, en ondersteuning bij de eerste aanpak van een personeelskwestie.
3. HR Spoedstart is niet beperkt tot nieuwe klanten, tenzij in een specifieke aanbieding anders staat vermeld.
4. De 5 uur van HR Spoedstart zijn inclusief binnen het overeengekomen pakket.
5. Niet-gebruikte uren van HR Spoedstart blijven maximaal 1 jaar geldig vanaf de datum van aankoop of opdrachtbevestiging. Na afloop van deze termijn vervallen niet-gebruikte uren zonder recht op restitutie.
6. Als meer tijd nodig is dan de 5 uur van HR Spoedstart, worden extra werkzaamheden alleen uitgevoerd na instemming van opdrachtgever en tegen het dan geldende uurtarief of op basis van een aparte afspraak.
7. HR Spoedstart geeft geen garantie op directe beschikbaarheid buiten normale werktijden en is geen 24/7-spoeddienst.

Artikel 9 - Strippenkaart

1. Een strippenkaart is een vooraf betaald urenpakket dat opdrachtgever flexibel kan inzetten voor HR-ondersteuning.
2. Strippenkaarten worden vooraf gefactureerd en moeten vooraf worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Strippenkaarten zijn 1 jaar geldig vanaf de datum van aankoop of opdrachtbevestiging.

4. Niet-gebruikte uren vervallen na afloop van de geldigheidsduur zonder recht op restitutie, verrekening of verlenging, tenzij Houts HR schriftelijk anders besluit.
5. Een strippenkaart is overdraagbaar binnen dezelfde organisatie van opdrachtgever, bijvoorbeeld aan andere leidinggevenden of contactpersonen.
6. Een strippenkaart is niet overdraagbaar aan een andere onderneming, groepsmaatschappij, derde partij of andere juridische entiteit, tenzij Houts HR hiervoor schriftelijk toestemming geeft.
7. Houts HR houdt de bestede tijd bij. Op verzoek van opdrachtgever kan Houts HR een overzicht geven van de bestede uren.
8. Zodra de strippenkaart is verbruikt, worden extra werkzaamheden alleen uitgevoerd na akkoord van opdrachtgever en tegen het dan geldende uurtarief of na aankoop van een nieuwe strippenkaart.

Artikel 10 - Losse opdrachten op uurbasis

1. Houts HR kan werkzaamheden verrichten op basis van een losse opdracht op uurbasis.
2. Bij werkzaamheden op uurbasis wordt alle bestede tijd gefactureerd tegen het overeengekomen uurtarief of, als geen specifiek tarief is overeengekomen, tegen het dan geldende uurtarief van Houts HR.
3. Onder bestede tijd vallen onder meer telefoongesprekken, e-mails, WhatsApp-communicatie, voorbereiding, documentbeoordeling, overleg, zoekwerk, verslaglegging, reistijd, meetings en overige werkzaamheden die verband houden met de opdracht.
4. Uren worden afgerond per 15 minuten.

Artikel 11 - HR Flex

1. HR Flex is een abonnement waarbij opdrachtgever een vaste maandvergoeding betaalt voor bereikbaarheid en toegang tot HR-advies.
2. Alle bestede tijd binnen HR Flex wordt aanvullend gefactureerd tegen het overeengekomen uurtarief.
3. Onder bestede tijd vallen onder meer telefoongesprekken, e-mails, WhatsApp-communicatie, voorbereiding, documentbeoordeling, overleg, zoekwerk, verslaglegging, meetings en overige werkzaamheden die verband houden met de opdracht.
4. HR Flex heeft een minimale looptijd van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Na afloop van de minimale looptijd wordt HR Flex stilzwijgend voortgezet en is het maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.
6. Het abonnement wordt maandelijks vooraf gefactureerd.
7. Aanvullende bestede uren worden periodiek achteraf gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - HR Compleet

1. HR Compleet is een abonnement voor structurele HR-ondersteuning binnen de afgesproken scope.
2. HR Compleet kan onder meer worden ingezet voor dagelijkse HR-vragen, personeelsbeleid, verzuimbegeleiding, functioneringsvraagstukken, arbeidsconflicten, dossieropbouw, beoordeling van HR-documenten, voorbereiding van gesprekken en signalering van HR-risico's.
3. HR Compleet is geen onbeperkt abonnement. Voor HR Compleet geldt een fair-use-principe.
4. Onder fair use wordt verstaan: normaal, redelijk en voorzienbaar gebruik van HR-ondersteuning, passend bij de omvang van de organisatie, de afgesproken scope, het aantal medewerkers, de HR-dynamiek, de bekende risico's en de prijsafpraak.
5. De prijs van HR Compleet is afhankelijk van onder meer:
 - a. de omvang van de organisatie;
 - b. het aantal medewerkers;
 - c. de HR-dynamiek;
 - d. bestaande personeelsrisico's;
 - e. het aantal en de zwaarte van lopende dossiers;
 - f. de mate van gewenste ondersteuning;
 - g. de noodzaak tot overleg, documentbeoordeling, dossierbegeleiding en beschikbaarheid.
6. Als het gebruik van HR Compleet naar het oordeel van Houts HR structureel boven fair use uitkomt, zal Houts HR dit met opdrachtgever bespreken.
7. In dat geval kan Houts HR voorstellen om:
 - a. de abonnementsprijs aan te passen;
 - b. aanvullende werkzaamheden apart te factureren;
 - c. een aparte projectopdracht af te spreken;
 - d. de scope van het abonnement te herzien;
 - e. het abonnement om te zetten naar een andere vorm van samenwerking.
8. Als opdrachtgever niet instemt met een redelijke herziening terwijl het gebruik structureel buiten de oorspronkelijke scope valt, mag Houts HR de dienstverlening beperken tot de oorspronkelijke scope, aanvullende werkzaamheden weigeren of de overeenkomst beëindigen met inachtneming van een redelijke termijn.
9. HR Compleet heeft een minimale looptijd van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
10. Na afloop van de minimale looptijd wordt HR Compleet stilzwijgend voortgezet en is het maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.
11. Het abonnement wordt maandelijks vooraf gefactureerd.

Artikel 13 - Projecten en werkzaamheden buiten abonnement

1. Werkzaamheden die buiten een abonnement, strippenkaart of HR Spoedstart vallen, kunnen als aparte projectopdracht worden uitgevoerd.
2. Dit geldt in ieder geval voor reorganisaties, intensieve dossierbegeleiding, uitgebreide trajecten, werkzaamheden op locatie, maatwerkprojecten en andere werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen.
3. Projecten worden uitgevoerd op basis van een aparte offerte, prijsafspraken, uurtarief of projectbudget.
4. Houts HR is pas verplicht om projectwerkzaamheden uit te voeren nadat partijen schriftelijk overeenstemming hebben bereikt over de aard, scope en prijs van het project.

Artikel 14 - Op locatie werken, reistijd en reiskosten

1. Houts HR verricht haar werkzaamheden in beginsel op afstand, tenzij partijen anders afspreken.
2. Incidenteel werken op locatie is mogelijk, bijvoorbeeld voor een intake, overleg, gesprek, personeelskwestie of andere passende situatie.
3. Werkzaamheden op locatie vallen niet standaard binnen een abonnement en worden altijd apart gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Structurele aanwezigheid op locatie, vervanging van een interne HR-medewerker of het meedraaien als onderdeel van de dagelijkse organisatie wordt gezien als interim-opdracht en valt buiten abonnementen.
5. Reistijd wordt gefactureerd tegen het overeengekomen uurtarief, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
6. Reiskosten worden gefactureerd tegen €0,45 per gereden kilometer exclusief btw, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Parkeerkosten, tol, openbaarvervoerkosten en andere noodzakelijke reis- of verblijfskosten worden afzonderlijk doorbelast op basis van werkelijke kosten.

Artikel 15 - Communicatie en reactietijden

1. Houts HR kan advies en ondersteuning geven via e-mail, telefoon, Google Meet, WhatsApp of andere overeengekomen communicatiekanalen.
2. Advies via WhatsApp kan onderdeel zijn van de dienstverlening.
3. Opdrachtgever begrijpt dat WhatsApp en andere snelle communicatiekanalen geschikt zijn voor praktische afstemming, maar dat bij complexe of gevoelige kwesties schriftelijke bevestiging per e-mail of in een document wenselijk kan zijn.
4. Eventuele reactietijden die op de website, in offertes of in communicatie worden genoemd, zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is afgesproken dat sprake is van een harde termijn.
5. Houts HR spant zich in om zo snel mogelijk te reageren, in het bijzonder bij urgente personeelskwesties.

6. Houts HR is geen 24/7-spoeddienst en is niet verplicht om buiten normale werktijden, tijdens weekenden, feestdagen of vakanties beschikbaar te zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 16 - Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, documenten en gegevens die Houts HR nodig heeft om de opdracht goed uit te voeren.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de verstrekte informatie.
3. Opdrachtgever meldt relevante feiten en omstandigheden direct aan Houts HR, waaronder wijzigingen in personeelsaantallen, lopende dossiers, arbeidsconflicten, verzuimkwesaties, juridische correspondentie, procedures, waarschuwingen, eerdere adviezen en andere relevante informatie.
4. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving, cao's, arbeidsovereenkomsten, bedrijfsregelingen en verplichtingen richting medewerkers.
5. Opdrachtgever zorgt ervoor dat interne beslissingen, personeelsmaatregelen en communicatie richting medewerkers zorgvuldig worden genomen en uitgevoerd.
6. Als opdrachtgever onjuiste, onvolledige of te late informatie verstrekt, komt het gevolg daarvan voor rekening en risico van opdrachtgever.
7. Houts HR is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat opdrachtgever onjuiste, onvolledige, te late of misleidende informatie heeft verstrekt.

Artikel 17 - Derden

1. Houts HR kan opdrachtgever adviseren om een externe specialist in te schakelen, zoals een advocaat, jurist, mediator, arbodienst, bedrijfsarts, salarisadministrateur, fiscalist, pensioenadviseur of recruiter.
2. Houts HR schakelt derden niet namens opdrachtgever in zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever.
3. Externe kosten van derden komen altijd volledig voor rekening van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Houts HR kan samen met opdrachtgever communiceren of afstemmen met externe partijen, voor zover dit past binnen de opdracht.
5. Houts HR is niet aansprakelijk voor fouten, tekortkomingen, vertragingen of adviezen van ingeschakelde derden.

Artikel 18 - Tarieven, facturatie en betaling

1. Alle tarieven van Houts HR zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Houts HR mag haar tarieven periodiek wijzigen.

3. Bij lopende abonnementen informeert Houts HR opdrachtgever tijdig over tariefwijzigingen.
4. Abonnementen worden maandelijks vooraf gefactureerd.
5. Strippenkaarten en HR Spoedstart worden vooraf gefactureerd.
6. Losse uren, aanvullende werkzaamheden, reistijd, reiskosten en projectwerkzaamheden worden gefactureerd zoals overeengekomen of, bij gebreke daarvan, periodiek achteraf.
7. Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald.
8. Voor abonnementen kan Houts HR betaling via automatische incasso verlangen.
9. Als automatische incasso wordt overeengekomen, geeft opdrachtgever toestemming om verschuldigde bedragen automatisch te incasseren.
10. Als een automatische incasso mislukt of wordt gestorneerd, blijft opdrachtgever verplicht om de factuur tijdig op een andere manier te betalen.

Artikel 19 - Te late betaling

1. Als opdrachtgever een factuur niet binnen de betalingstermijn betaalt, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf het moment van verzuim is opdrachtgever wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.
3. Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van opdrachtgever.
4. Voor buitengerechtelijke incassokosten geldt minimaal een bedrag van €40, tenzij de werkelijke of wettelijk toegestane kosten hoger zijn.
5. Bij te late betaling mag Houts HR haar werkzaamheden opschorten totdat alle openstaande bedragen, rente en kosten zijn betaald.
6. Opschorting van werkzaamheden ontslaat opdrachtgever niet van de betalingsverplichting.
7. Houts HR is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat werkzaamheden worden opgeschort wegens te late betaling.

Artikel 20 - Wijziging van omvang, risico of gebruik

1. Opdrachtgever moet Houts HR tijdig informeren over wijzigingen die relevant zijn voor de samenwerking, waaronder groei van het personeelsbestand, reorganisatieplannen, nieuwe arbeidsconflicten, langdurig verzuim, juridische stappen of andere omstandigheden die de zwaarte van de dienstverlening beïnvloeden.
2. Als de omvang, risico's, HR-dynamiek of ondersteuningsbehoefte van opdrachtgever wezenlijk veranderen, mag Houts HR voorstellen om de prijs, scope of vorm van samenwerking aan te passen.
3. Als opdrachtgever relevante informatie achterhoudt of als de feitelijke situatie wezenlijk anders blijkt dan bij het aangaan van de overeenkomst is besproken, mag Houts HR de dienstverlening opschorten, herzien of beëindigen.

4. Houts HR is niet verplicht om werkzaamheden te blijven verrichten onder voorwaarden die niet meer passen bij de feitelijke omvang, risico's of aard van de opdracht.

Artikel 21 - Opzegging en beëindiging

1. Abonnementen hebben een minimale looptijd van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Na afloop van de minimale looptijd zijn abonnementen maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.
3. Opzegging moet schriftelijk gebeuren.
4. Houts HR mag een overeenkomst tussentijds beëindigen of opschorten bij:
 - a. wanbetaling;
 - b. onredelijk, grensoverschrijdend of intimiderend gedrag van opdrachtgever;
 - c. verlies van vertrouwen;
 - d. belangenconflict;
 - e. misbruik van de dienstverlening;
 - f. structureel gebruik buiten de overeengekomen scope;
 - g. het achterhouden van relevante informatie;
 - h. omstandigheden waardoor van Houts HR redelijkerwijs niet kan worden verlangd de samenwerking voort te zetten.
5. Bij beëindiging worden alle openstaande facturen, gebruikte uren, aanvullende werkzaamheden en gemaakte kosten direct opeisbaar.
6. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie bij voortijdige beëindiging van abonnementen, strippenkaarten, HR Spoedstart of andere vooruitbetaalde diensten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.
7. Niet-gebruikte uren uit strippenkaarten of HR Spoedstart worden niet uitbetaald.

Artikel 22 - Annulering en verplaatsing van afspraken

1. Afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verplaatst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur mag Houts HR de gereserveerde tijd volledig in rekening brengen.
3. Als Houts HR door ziekte, overmacht of andere omstandigheden een afspraak moet verplaatsen, zal zij zo spoedig mogelijk een nieuw moment voorstellen.
4. Houts HR is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het verplaatsen van een afspraak, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 23 - Intellectueel eigendom

1. Alle door Houts HR ontwikkelde of verstrekte documenten, templates, modellen, checklists, stappenplannen, formats, beleidsteksten, adviezen,

presentaties, werkwijzen en andere materialen blijven eigendom van Houts HR, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Opdrachtgever krijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de eigen organisatie.
3. Opdrachtgever mag materialen van Houts HR niet verkopen, doorleveren, publiceren, kopiëren voor derden, commercieel exploiteren of delen met andere organisaties zonder schriftelijke toestemming van Houts HR.
4. Het is opdrachtgever toegestaan om door Houts HR opgestelde documenten intern te gebruiken en aan te passen voor de eigen organisatie, voor zover dit past binnen het doel van de opdracht.

Artikel 24 - Vertrouwelijkheid

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen.
2. Onder vertrouwelijke informatie valt in ieder geval informatie over medewerkers, personeelsdossiers, arbeidsconflicten, verzuim, bedrijfsvoering, financiële gegevens, strategie, documenten, adviezen en interne processen.
3. Houts HR mag vertrouwelijke informatie alleen gebruiken voor de uitvoering van de opdracht.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is, al bekend was zonder geheimhoudingsplicht, of op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.
5. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

Artikel 25 - Persoonsgegevens en AVG

1. In het kader van haar dienstverlening kan Houts HR persoonsgegevens verwerken van opdrachtgever, contactpersonen, medewerkers en andere betrokkenen.
2. Opdrachtgever blijft in beginsel verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens van zijn medewerkers.
3. Houts HR verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de opdracht.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de gegevens die hij aan Houts HR verstrekt.
5. Houts HR treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
6. Houts HR bewaart klantdossiers in beginsel tot 5 jaar na beëindiging van de samenwerking, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is op grond van wetgeving, bewijspositie, gerechtvaardigd belang of schriftelijke afspraak.
7. Houts HR gebruikt voor opslag en verwerking onder meer Google Drive en kan in de toekomst gebruikmaken van een eigen HR-portaal of andere passende systemen.

8. Als Houts HR voor opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen een aparte verwerkersovereenkomst.
9. Als bepalingen uit de verwerkersovereenkomst afwijken van deze algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst voor zover het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 26 - Bewaartermijnen en dossieroverdracht

1. Houts HR bewaart relevante klant- en opdrachtdossiers gedurende 5 jaar na beëindiging van de samenwerking, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een langere bewaartermijn noodzakelijk is.
2. Na afloop van de bewaartermijn mag Houts HR dossiers verwijderen of vernietigen.
3. Op verzoek van opdrachtgever kan Houts HR beschikbare documenten overdragen, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is en geen rechten van derden of wettelijke verplichtingen schendt.
4. Houts HR mag voor dossieroverdracht, export, ordening of aanvullende administratieve werkzaamheden tijd in rekening brengen.

Artikel 27 - Aansprakelijkheid

1. Houts HR is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Houts HR.
2. De aansprakelijkheid van Houts HR is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Houts HR wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.
3. Als de verzekering niet uitkeert of de schade niet onder de verzekering valt, is de aansprakelijkheid van Houts HR beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever in de 3 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Houts HR heeft betaald voor de betreffende overeenkomst, exclusief btw.
4. Bij een eenmalige opdracht, HR Spoedstart of strippenkaart is de aansprakelijkheid, als de verzekering niet uitkeert, beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht, HR Spoedstart of strippenkaart heeft betaald, exclusief btw.
5. Houts HR is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, omzetverlies, winstderving, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsschade, stagnatieschade, claims van derden of schade door verlies van gegevens.
6. Houts HR is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:
 - a. onjuiste, onvolledige of te late informatie van opdrachtgever;
 - b. het niet opvolgen van adviezen van Houts HR;
 - c. besluiten die opdrachtgever zelf neemt;
 - d. handelen of nalaten van medewerkers van opdrachtgever;
 - e. handelen of nalaten van derden;
 - f. juridische procedures, rechterlijke uitspraken, UWV-besluiten of besluiten van

- andere instanties;
 - g. omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Houts HR liggen.
7. De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Houts HR.

Artikel 28 - Overmacht

1. Houts HR is niet verplicht haar verplichtingen na te komen als zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: ziekte, uitval van systemen, internetstoringen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen, stakingen, brand, calamiteiten, cyberincidenten, uitval van leveranciers, pandemieën, persoonlijke noodsituaties en andere omstandigheden buiten de redelijke invloed van Houts HR.
3. Tijdens overmacht worden verplichtingen van Houts HR opgeschort.
4. Als de overmacht langer dan 60 dagen duurt, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen voor het deel dat nog niet is uitgevoerd.
5. Opdrachtgever heeft bij overmacht geen recht op schadevergoeding.

Artikel 29 - Klachten

1. Klachten over werkzaamheden, facturen of dienstverlening moeten binnen 1 maand na ontdekking schriftelijk aan Houts HR worden gemeld.
2. Een klacht moet zo duidelijk mogelijk worden omschreven, zodat Houts HR passend kan reageren.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
4. Als opdrachtgever niet binnen 1 maand klaagt, wordt opdrachtgever geacht de dienstverlening of factuur te hebben aanvaard.
5. Houts HR zal zich inspannen om klachten zorgvuldig en binnen redelijke termijn te behandelen.

Artikel 30 - Wijziging van algemene voorwaarden

1. Houts HR mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Bij lopende overeenkomsten informeert Houts HR opdrachtgever over wezenlijke wijzigingen.
3. De gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten en, na bekendmaking, ook voor lopende overeenkomsten voor zover dit redelijk is.
4. Als opdrachtgever een wezenlijke wijziging niet wil accepteren, mag opdrachtgever de overeenkomst beëindigen per de datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging noodzakelijk is vanwege wetgeving, veiligheid, AVG, bedrijfsvoering of een redelijke aanpassing van de dienstverlening.

Artikel 31 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle offertes, overeenkomsten, diensten en geschillen tussen Houts HR en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Houts HR is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

Artikel 32 - Slotbepaling

1. Deze algemene voorwaarden vormen samen met de offerte, opdrachtbevestiging, verwerkersovereenkomst en eventuele aanvullende schriftelijke afspraken de volledige afspraak tussen partijen.
2. Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende volgorde:
 - a. aparte schriftelijke maatwerkafspraken tussen partijen;
 - b. de verwerkersovereenkomst, voor zover het gaat om persoonsgegevens;
 - c. de offerte of opdrachtbevestiging;
 - d. deze algemene voorwaarden.
3. Houts HR mag haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een rechtsopvolger of gelieerde onderneming, voor zover opdrachtgever daardoor niet onredelijk wordt benadeeld.
4. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet overdragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Houts HR.