



## ALGEMENE VOORWAARDEN

Facilitaire ondersteuning & advisering

Praktisch geregeld. Professioneel uitgevoerd.

Van Veen Servicekracht

Marco van Veen

Versie september 2026

## Toelichting

Van Veen Servicekracht werkt praktisch en persoonlijk. Deze voorwaarden zijn bedoeld voor opdrachten op het gebied van facilitaire ondersteuning, facilitaire advisering, projecten en de Facilitaire APK.

Belangrijk: binnen veel opdrachten heeft Van Veen Servicekracht een adviserende en ondersteunende rol. De uiteindelijke keuzes, beslissingen en uitvoering binnen de organisatie blijven bij Opdrachtgever.

## Bedrijfsgegevens

Van Veen Servicekracht

Marco van Veen

Vestigingsplaats: 's-Gravenzande

KvK-nummer: 42154987

BTW nummer: NL005541101B95

[info@vanveenservicekracht.nl](mailto:info@vanveenservicekracht.nl)

06-22446483

[www.vanveenservicekracht.nl](http://www.vanveenservicekracht.nl)

# Inhoud

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst
4. Aard van de dienstverlening
5. Adviesrol en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever
6. Informatie en medewerking van Opdrachtgever
7. Uitvoering van de opdracht
8. Wijzigingen en meerwerk
9. Tarieven en kosten
10. Facturatie en betaling
11. Annulering en beëindiging
12. Aansprakelijkheid
13. Adviezen, besparingen en resultaten
14. De Facilitaire APK
15. Vertrouwelijkheid
16. Privacy
17. Documenten en intellectueel eigendom
18. Overmacht
19. Klachten
20. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden
21. Toepasselijk recht en geschillen
22. Slotbepaling

## 1. Definities

- Van Veen Servicekracht: Van Veen Servicekracht, gevestigd te 's-Gravenzande, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42154987, hierna: "Van Veen Servicekracht".
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Van Veen Servicekracht aangaat of aan wie een offerte wordt uitgebracht.
- Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Van Veen Servicekracht en Opdrachtgever, inclusief de opdrachtbevestiging, offerte en eventuele aanvullende afspraken.
- Diensten: alle werkzaamheden op het gebied van facilitair management, facilitaire ondersteuning, advies, projecten, de Facilitaire APK en aanverwante werkzaamheden.
- Deze Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van Van Veen Servicekracht.

## 2. Toepasselijkheid

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten en werkzaamheden van Van Veen Servicekracht, voor zover daarvan niet schriftelijk is afgeweken.
- De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze vooraf schriftelijk door Van Veen Servicekracht zijn aanvaard.
- Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in overleg een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

## 3. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

- Offertes van Van Veen Servicekracht zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte anders is vermeld.
- Een overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever de offerte of opdracht schriftelijk aanvaardt, dan wel zodra Van Veen Servicekracht met instemming van Opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht begint.
- Een offerte is gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever op het moment van opstellen heeft verstrekt. Indien deze informatie onjuist, onvolledig of later gewijzigd blijkt, kan Van Veen Servicekracht de offerte en/of planning aanpassen.
- Wijzigingen of aanvullende afspraken zijn alleen bindend indien deze door Van Veen Servicekracht schriftelijk zijn bevestigd.

## 4. Aard van de dienstverlening

- Van Veen Servicekracht verleent praktische facilitaire ondersteuning, begeleiding en advies. De dienstverlening kan onder meer bestaan uit gebouw- en locatiebeheer, inkoop en leveranciersmanagement, wagenparkbeheer, schoonmaak en onderhoud, veiligheid en toegang, gastvrijheid, events, procesverbetering en facilitaire projecten.
- De dienstverlening is in beginsel een inspanningsverplichting. Van Veen Servicekracht staat niet in voor een bepaald eindresultaat, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- Van Veen Servicekracht bepaalt, binnen de gemaakte afspraken, op welke wijze de werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarbij wordt rekening gehouden met de belangen en praktische omstandigheden van Opdrachtgever.

## 5. Adviesrol en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever

- Van Veen Servicekracht kan binnen een opdracht optreden als adviseur, sparringpartner en praktische facilitaire ondersteuner. Adviezen zijn bedoeld om Opdrachtgever te ondersteunen bij het maken van keuzes en het verbeteren van de facilitaire organisatie.
- De uiteindelijke beslissing om een advies wel of niet op te volgen, een investering te doen, een leverancier te (laten) kiezen, een proces te wijzigen of een andere maatregel te nemen, ligt altijd bij Opdrachtgever.
- Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van door hem genomen beslissingen en voor de uitvoering van maatregelen die naar aanleiding van een advies worden genomen.
- Van Veen Servicekracht geeft adviezen op basis van de informatie, documenten, omstandigheden en inzichten die op het moment van advisering beschikbaar zijn. Aan een advies kan geen garantie worden ontleend dat een bepaald financieel, operationeel, juridisch, technisch of ander resultaat daadwerkelijk wordt bereikt.
- Wanneer voor een onderwerp specialistische kennis of een formele beoordeling nodig is, kan Van Veen Servicekracht adviseren om een daarvoor gekwalificeerde specialist, leverancier of andere deskundige in te schakelen. De keuze om hiervan gebruik te maken blijft bij Opdrachtgever.
- Voor zover wettelijk toegestaan is Van Veen Servicekracht niet aansprakelijk voor schade of nadelige gevolgen die uitsluitend ontstaan doordat Opdrachtgever een advies niet, niet volledig of op een andere wijze heeft uitgevoerd.

## 6. Informatie en medewerking van Opdrachtgever

- Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.

- Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie, gegevens, documenten en instructies.
- Indien Opdrachtgever niet tijdig de benodigde informatie of medewerking verstrekt, kan de uitvoering worden vertraagd en kan Van Veen Servicekracht extra kosten in rekening brengen die daardoor ontstaan.
- Opdrachtgever zorgt ervoor dat Van Veen Servicekracht toegang krijgt tot locaties, systemen, documenten en contactpersonen voor zover dat voor de opdracht noodzakelijk is.

## 7. Uitvoering van de opdracht

- Van Veen Servicekracht voert de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit.
- Opgegeven termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen.
- Indien tijdens de uitvoering blijkt dat de opdracht moet worden aangepast om het gewenste resultaat op een zorgvuldige manier te bereiken, treden partijen hierover in overleg.
- Van Veen Servicekracht mag voor specifieke werkzaamheden derden inschakelen. Voor zover mogelijk wordt Opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.

## 8. Wijzigingen en meerwerk

- Indien Opdrachtgever tijdens de uitvoering wijzigingen of aanvullende werkzaamheden wenst, worden deze, indien mogelijk, vooraf besproken.
- Meerwerk wordt tegen het overeengekomen uurtarief of de overeengekomen prijs uitgevoerd, tenzij schriftelijk een andere prijsafspraken wordt gemaakt.
- Indien een wijziging leidt tot een wezenlijk andere planning of inzet, kan Van Veen Servicekracht de oorspronkelijke planning aanpassen.

## 9. Tarieven en kosten

- De overeengekomen tarieven zijn exclusief btw en eventuele bijkomende kosten, tenzij anders vermeld.
- Onder bijkomende kosten kunnen onder meer vallen: reis- en verblijfskosten, parkeerkosten, entree- of toegangskosten, kosten van ingeschakelde derden en specifiek voor de opdracht gemaakte materialen of diensten.
- Indien kosten van derden rechtstreeks aan Opdrachtgever worden doorbelast, wordt dit waar mogelijk vooraf besproken.

## 10. Facturatie en betaling

- Facturatie vindt plaats volgens de afspraken in de offerte of opdrachtbevestiging.
- Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan, de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- Van Veen Servicekracht mag bij uitblijvende betaling de werkzaamheden opschorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

## 11. Annulering en beëindiging

- Indien Opdrachtgever een ingeplande opdracht of afspraak annuleert, kan Van Veen Servicekracht de reeds gemaakte uren en aantoonbaar gemaakte kosten in rekening brengen.
- Bij langdurige of structurele opdrachten kunnen aanvullende opzeg- en beëindigingsafspraken gelden zoals opgenomen in de offerte of overeenkomst.
- Van Veen Servicekracht kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen indien voortzetting redelijkerwijs niet van Van Veen Servicekracht kan worden verlangd, bijvoorbeeld bij langdurige betalingsachterstand, ernstige tekortkoming of omstandigheden die een behoorlijke uitvoering onmogelijk maken.

## 12. Aansprakelijkheid

- Van Veen Servicekracht is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, voor zover aansprakelijkheid volgens de wet niet kan worden uitgesloten of beperkt.
- Van Veen Servicekracht is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, gemiste kansen, reputatieschade, stagnatieschade of schade door bedrijfs- of procesonderbreking.
- Van Veen Servicekracht is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door Opdrachtgever, of van beslissingen en handelingen van Opdrachtgever die zijn genomen naar aanleiding van of in samenhang met een advies.
- Indien Van Veen Servicekracht aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in rekening is gebracht, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit hoger is dan het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Van Veen Servicekracht wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

- Indien om welke reden dan ook geen uitkering door een verzekeraar plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Van Veen Servicekracht voor de betreffende opdracht in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtgever heeft gefactureerd, met een maximum van € 5.000.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Van Veen Servicekracht of voor zover een beperking wettelijk niet is toegestaan.
- Een vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen één jaar nadat Opdrachtgever met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij bekend is geworden schriftelijk bij Van Veen Servicekracht is gemeld, voor zover de wet een dergelijke beperking toestaat.

### 13. Adviezen, besparingen en resultaten

- Van Veen Servicekracht kan aanbevelingen doen die gericht zijn op efficiënter werken, kostenbeheersing, betere leveranciersafspraken, vermindering van risico's of verbetering van dienstverlening.
- Eventuele genoemde besparingen, opbrengsten of verbeteringen zijn altijd indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een resultaatgarantie is overeengekomen.
- De daadwerkelijke resultaten zijn mede afhankelijk van keuzes en uitvoering door Opdrachtgever, de medewerking van medewerkers en derden, marktontwikkelingen, leveranciers en andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van Van Veen Servicekracht.

### 14. De Facilitaire APK

- De Facilitaire APK is een praktische inventarisatie en bespreking van facilitaire onderwerpen binnen de organisatie van Opdrachtgever.
- De Facilitaire APK is geen volledige technische inspectie, bouwkundige keuring, wettelijke audit, financiële controle, arbo-inspectie, brandveiligheidsinspectie of juridisch advies, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk als onderdeel van de opdracht is overeengekomen.
- De uitkomsten van de Facilitaire APK zijn bedoeld als praktisch management- en bespreekdocument. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het laten uitvoeren van specialistische of wettelijk verplichte controles.
- Indien tijdens de Facilitaire APK mogelijke risico's of aandachtspunten worden geconstateerd, kan Van Veen Servicekracht adviseren om aanvullend onderzoek door een bevoegde deskundige te laten uitvoeren.

## 15. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- Van Veen Servicekracht behandelt vertrouwelijke informatie die in het kader van de opdracht wordt ontvangen zorgvuldig en gebruikt deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst.
- Informatie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, Opdrachtgever daarvoor toestemming heeft gegeven of Van Veen Servicekracht daartoe wettelijk verplicht is.
- Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

## 16. Privacy

- Van Veen Servicekracht verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening, administratie, communicatie en wettelijke verplichtingen.
- Indien van toepassing wordt aanvullende informatie over de verwerking van persoonsgegevens opgenomen in een privacyverklaring.

## 17. Documenten en intellectueel eigendom

- Door Van Veen Servicekracht opgestelde rapportages, formats, checklists, adviezen, modellen en andere documenten mogen door Opdrachtgever voor de eigen bedrijfsvoering worden gebruikt.
- Het is niet toegestaan deze materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Van Veen Servicekracht commercieel te exploiteren, aan derden ter beschikking te stellen of geheel of gedeeltelijk te reproduceren, tenzij dit noodzakelijk is voor de normale bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
- De intellectuele eigendomsrechten op door Van Veen Servicekracht ontwikkelde algemene methodieken, formats en werkwijzen blijven bij Van Veen Servicekracht.

## 18. Overmacht

- Van Veen Servicekracht is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkoming wanneer deze het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs niet aan Van Veen Servicekracht kunnen worden toegerekend.
- Onder overmacht kunnen onder meer vallen: ziekte of uitval, storingen, overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden, calamiteiten, internet- of ICT-storingen en tekortkomingen van door Van Veen Servicekracht ingeschakelde derden.
- Partijen treden in overleg over een passende oplossing wanneer een overmachtssituatie langer duurt.

## 19. Klachten

- Klachten over de uitvoering van de opdracht worden zo spoedig mogelijk na ontdekking, maar uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk gemeld aan Van Veen Servicekracht.
- De klacht bevat een duidelijke omschrijving van het probleem, zodat Van Veen Servicekracht de klacht kan beoordelen en waar mogelijk kan herstellen.
- Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

## 20. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden

- Van Veen Servicekracht kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Voor reeds gesloten overeenkomsten geldt een wijziging alleen voor zover dit wettelijk is toegestaan en de belangen van Opdrachtgever daardoor niet onredelijk worden geschaad.
- De meest recente versie wordt beschikbaar gesteld via de website van Van Veen Servicekracht of op verzoek verstrekt.

## 21. Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle overeenkomsten tussen Van Veen Servicekracht en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
- Indien een geschil niet in overleg kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

## 22. Slotbepaling

- Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld voor de dienstverlening van Van Veen Servicekracht op het gebied van facilitaire ondersteuning, facilitaire advisering en aanverwante werkzaamheden.
- Voor werkzaamheden met een wezenlijk ander karakter, zoals personenvervoer of touringcardiensten, kunnen afzonderlijke algemene voorwaarden of aanvullende bepalingen van toepassing zijn.
- Versie: september 2026.

**Van Veen Servicekracht**

BETROUWBAAR • FLEXIBEL • SERVICEGERICHT