



Algemene voorwaarden

0.1 Algemene voorwaarden bij de uitvoering van organisatieadviesopdrachten: opdrachtgever/Buro Wisselstroom

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 **Opdracht:** een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, Buro Wisselstroom (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever organisatieadvieswerkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

1.2 **Organisatieadviesopdracht:** de opdracht tot het, ten behoeve van een opdrachtgever, leveren van een bijdrage aan het vaststellen, analyseren en oplossen van vraagstukken van bestuur, beleid, organiseren en functioneren, die zich binnen en/of met betrekking tot een organisatie en/of tussen organisaties voordoen.

1.3 **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van Buro Wisselstroom een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een organisatieadviesopdracht.

1.5 **Buro Wisselstroom:** de rechtspersoon die de organisatieadviesopdracht als bedoeld in 1.2 als opdrachtnemer heeft aanvaard of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht.

1.6 **Opdrachtnemer:** Buro Wisselstroom dat als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een organisatieadviesopdracht als bedoeld in 1.2.

1.7 **Opdrachtuitvoerder:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens Buro Wisselstroom belast is met de uitvoering van de opdracht.

1.8 **Partijen:** de opdrachtgever en Buro Wisselstroom.

2. Algemeen

2.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Buro Wisselstroom.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor Buro Wisselstroom werkzaam zijn.

2.3 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachtuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens Buro Wisselstroom te zijn.

3. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

3.1 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van Buro Wisselstroom en op alle overeenkomsten tot organisatieadviesopdracht strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met in begrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen Buro Wisselstroom en de opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

3.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

3.3 Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.

3.4 Buro Wisselstroom is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

4. Uitgangspunten

4.1 Buro Wisselstroom staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.

4.2 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met Buro Wisselstroom over de concurrentie van andere organisatieadviesbureaus, de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.

4.3 De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.

4.4 De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.

4.5 De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.



5. Totstandkoming overeenkomst van opdracht

5.1 De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer zijn ontvangen.

5.2 De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en Buro Wisselstroom die daar waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:

- een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht;
- het beoogde doel van de opdracht;
- (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft;
- wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werkwijzen;
- de beperkingen van de opdrachttuitvoering;
- de keuze van de door Buro Wisselstroom in te zetten opdrachttuitvoerders en door de opdrachtgever in te zetten medewerkers alsmede de aanwijzing van een projectleider en contactpersonen;
- de procedure(s) voor de beheersing van het adviesproces;
- de instanties, groepen of personen aan wie voorafgaand, tijdens en na de opdracht informatie dient te worden verschaft;
- een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie;
- de bepaling van de persoon of personen aan wie Buro Wisselstroom adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht;
- een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden;
- de honoreringsgrondslag en de wijze van facturering;
- de handelwijze bij inschakeling van derden en de facturering daarvan;
- (indien van toepassing) de eigendomsrechten en auteursrechten;
- de nabespreking en evaluatie van de opdracht;
- de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

6. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan Buro Wisselstroom aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan Buro Wisselstroom worden verstrekt.

6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of

niet behoorlijk aan Buro Wisselstroom zijn verstrekt, heeft Buro Wisselstroom het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3 Opdrachtgever is gehouden Buro Wisselstroom onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

6.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Buro Wisselstroom verstrekte gegevens en informatie.

6.5 Als Buro Wisselstroom daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever kosteloos medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever ter beschikking, die bij de werkzaamheden van Buro Wisselstroom betrokken (zullen) zijn.

6.6 Als Buro Wisselstroom daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever Buro Wisselstroom kosteloos een eigen werkruimte en de (kantoor)faciliteiten die overigens nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

7. Geheimhouding

7.1 Buro Wisselstroom neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de opdrachtgever die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op Buro Wisselstroom een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking, Buro Wisselstroom zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever Buro Wisselstroom van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen is. Buro Wisselstroom dient alle in het kader van de opdracht noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

7.2 De opdrachtgever mag, zonder toestemming van Buro Wisselstroom, aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van Buro Wisselstroom, noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepspllicht tot openbaarmaking rust.



8. Intellectueel eigendom

8.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan en overige producten van de geest die zijn gebruikt en ontwikkeld voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Buro Wisselstroom, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Buro Wisselstroom onverminderd het bepaalde in 5.2.

8.2 De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

9. Uitvoering van de opdracht

9.1 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens Buro Wisselstroom.

9.2 De verplichting als bedoeld in 9.1 heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij Buro Wisselstroom en de opdrachtgever voor het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor een uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vast te stellen is (resultaatverplichting). Indien de schriftelijke resultaatverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van Buro Wisselstroom. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van Buro Wisselstroom om niet wordt bereikt.

9.3 Buro Wisselstroom kan na overleg met de opdrachtgever een of meer opdrachttuivvoerders vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van opdrachttuivvoerders kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Buro Wisselstroom plaatsvinden.

9.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuivvoering door de opdrachtgever of door Buro Wisselstroom geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

9.5 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de

daaruit voortvloeiende organisatieadvies-werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

9.6 Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuivvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever, dient Buro Wisselstroom de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien opdrachtgever na daartoe schriftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is Buro Wisselstroom gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.

10. Duur en afsluiting van de opdracht

10.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Buro Wisselstroom worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Buro Wisselstroom verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Buro Wisselstroom kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen.

10.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. De opdrachtgever dient Buro Wisselstroom hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

11. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

11.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuivvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Buro Wisselstroom dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen (overmacht), voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Buro Wisselstroom behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra



kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

11.2 Onder overmacht wordt verstaan elke bij het sluiten van de overeenkomst onvoorziene omstandigheid, waardoor nakoming van enige verplichting redelijkerwijs niet door Buro Wisselstroom, of aan de zijde van de voor uitvoering van de overeenkomst door Buro Wisselstroom ingeschakelde derden of toeleveranciers, kan worden verlangd. Met overmacht gelijk te stellen zijn ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen. Daarnaast valt daaronder in het algemeen omstandigheden, gebeurtenissen, oorzaken en gevolgen die buiten de controle of invloedssfeer van Buro Wisselstroom vallen en/of waarvan in redelijkheid niet van Buro Wisselstroom verwacht mag en kan worden, dat zij daarop invloed uitoefent.

11.3 In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

12. Honorarium

12.1 Indien voor organisatieadvies-werkzaamheden vormen van honorariumberekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, dient daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. Buro Wisselstroom dient zich er dan van te vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.

12.2 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Buro Wisselstroom noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, wordt doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

12.3 Het honorarium van Buro Wisselstroom, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de organisatieadvieswerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en Buro Wisselstroom hierover andere

afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan Buro Wisselstroom verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

12.4 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Buro Wisselstroom, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

13. Betalingsvoorwaarden

13.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan dertig dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door Buro Wisselstroom aan te wijzen bankrekening.

13.2 Indien de opdrachtgever niet binnen dertig dagen na factuurdatum heeft betaald, is Buro Wisselstroom gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Buro Wisselstroom, vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.

13.3 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Buro Wisselstroom maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.

13.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van Buro Wisselstroom daartoe aanleiding geeft, is Buro Wisselstroom gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Buro Wisselstroom te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Buro Wisselstroom gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan Buro Wisselstroom uit welke hoofde ook verschuldigd is direct opeisbaar.

13.5 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de organisatieadvieswerkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

14. Klachten

14.1 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen dertig dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever



aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan Buro Wisselstroom kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.

14.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover Buro Wisselstroom aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

14.3 In geval van een terechte klacht heeft Buro Wisselstroom de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.

15. Aansprakelijkheid

15.1 Buro Wisselstroom is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Buro Wisselstroom van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

15.2 De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Buro Wisselstroom voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

15.3 Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

15.4 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

16. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en het Buro Wisselstroom is Nederlands recht van toepassing.

17. Advies bij essentiële vragen van professionele aard

17.1 Indien de opdrachtgever tijdens de opdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en Buro Wisselstroom daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever vrij een beroep te doen op derden om zijn probleem aan te horen en de situatie vakmatig te laten verduidelijken (counseling). Evenzo staat het Buro Wisselstroom vrij om derden in te schakelen om over een probleem van professionele aard gerezen in de uitvoering van een opdracht te adviseren.

18. Geschillenregeling

18.1 Indien er sprake is van een geschil tussen partijen, kan derden worden gevraagd om te assisteren bij het tot stand brengen van een regeling van het geschil. Een opdracht daartoe dient door beide partijen gezamenlijk aan derden te worden verstrekt en heeft het uitdrukkelijke doel om partijen tot overeenstemming te brengen. De besluitvorming ligt evenwel in handen van partijen.

18.2 De kosten van inschakeling van derden komen in het geval van bemiddeling gelijkelijk voor rekening van partijen. In het geval van counseling worden de kosten van inschakeling van derden niet in rekening gebracht.

18.3 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen, al dan niet na tussenkomst van derden, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of, indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan een of meer mediators.

18.4 Er is sprake van een geschil als bedoeld in 18.3 indien een van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij stelt.