

Algemene leveringsvoorwaarden Vizier

Versie September 2022

bij het uitbrengen van offerten en de uitvoering van opdrachten verleend aan Stichting Vizier - antidiscriminatievoorziening Oost-Nederland, hierna te noemen: Vizier.

Vizier, formeel gevestigd en kantoorhoudende te Ariënsplein 1, 7511 JX Enschede hanteert in haar dienstverlening/ bij het uitbrengen van offertes en de uitvoering van projecten en trainingen de volgende algemene voorwaarden.

Artikel 1

Artikel 1.1

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Stichting Vizier – antidiscriminatievoorziening Oost-Nederland (“Vizier”).
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Vizier opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten.
3. Werkzaamheden: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht worden verricht dan wel behoren te worden verricht, een en ander in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.
4. Bescheiden: alle door Opdrachtgever aan Vizier ter beschikking gestelde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers, en ook alle in het kader van de uitvoering van de opdracht vervaardigde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers. Voornoemde informatie kan al dan niet zijn opgeslagen op (on)stoffelijke gegevensdragers en al dan niet zijn ondergebracht bij derden.
5. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Vizier tot het verrichten van Werkzaamheden door Vizier ten behoeve van Opdrachtgever, volgens het bepaalde in de opdrachtbevestiging.

Artikel 1.2

Algemeen

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor projecten, campagnes, trainingen en workshops tussen Vizier en haar opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op de opdracht en/of deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Vizier zijn overeengekomen.
3. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten.
4. Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet geldig. De toepasselijkheid daarvan wordt door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Deze algemene voorwaarden zullen ook tegenover opdrachtgever gelden voor eventuele derden die opdrachtnemer inschakelt voor de uitvoering van opdrachten.
6. Als om enigerlei reden op een bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, geldt tussen partijen dat aan de desbetreffende bepaling een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis moet worden toegekend waarop wel een beroep kan worden gedaan.
7. Als er sprake is van strijdigheid van de bepalingen tussen deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging dan geldt op dat punt het bepaalde in de opdrachtbevestiging.
8. Alle aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is gesteld.
9. Opdrachtnemer kan niet aan haar offerte of aanbieding worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
10. De in een offerte of aanbieding vermelde honoraria zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders bepaald, exclusief BTW en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten.
11. Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

Artikel 1.3

Gegevens Opdrachtgever

1. Offertes van Vizier zijn gebaseerd op de aanvraag/informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de diensten aangeboden door Vizier tijdig, volledig en op de door Vizier gewenste wijze heeft verstrekt.
2. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de door hem aan Opdrachtnemer verstrekte Bescheiden in overeenstemming zijn met de feiten, zoals de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid. Ook als deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de Opdracht niet anders voortvloeit.
3. Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer direct te informeren over feiten en omstandigheden die voor uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in de vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan.
5. Als en voor zover Opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde Bescheiden, aan deze geretourneerd.
6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige Bescheiden.
7. Voor rekening en risico van Opdrachtgever zijn de door Opdrachtnemer gemaakte extra kosten en extra uren, en ook de overige schade voor Opdrachtnemer, vanwege het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verschaffen door de Opdrachtgever van voor de uitvoering van de Werkzaamheden noodzakelijke Bescheiden.

Artikel 1.4

Aanvang werkzaamheden

1. Vizier aanvaardt een opdracht na bepaling van inhoud en uitvoeringscondities van een opdracht en een schriftelijke bevestiging hiervan door de opdrachtgever. Vizier acht een opdracht ook tot stand te zijn gekomen wanneer – na bepaling van inhoud en uitvoeringscondities van een opdracht – Vizier dit beschouwt en aanvaardt als een opdracht. Voordat Vizier start met een opdracht dient de opdrachtgever hiermee nadrukkelijk in te stemmen door schriftelijke bevestiging of akkoord.
2. Het feitelijk beginnen met het uitvoeren van de overeenkomst geldt zijdens Opdrachtgever als aanvaarding van deze algemene voorwaarden.
3. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven. Tenzij in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk anders bepaald, betreffen de werkzaamheden van Opdrachtnemer een inspanningsverplichting.

Artikel 1.5

Terbeschikkingstelling van informatie aan medewerkers en ruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Vizier nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van een locatie en medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de te vervullen dienst van Vizier betrokken (zullen) zijn.

Als voor het uitvoeren van de opdracht een fysieke ruimte vereist is en indien een ruimte op een externe locatie niet mee geoffreerd is en door de opdrachtgever akkoord is bevonden, biedt de opdrachtgever op een locatie naar diens keuze kosteloos een ruimte met datanetaansluiting aan ten behoeve van de adviseur van Vizier. De ruimte moet voldoende plek bieden aan het aantal mensen dat deel zal nemen en moet aan de wettelijke veiligheidseisen voldoen.

Artikel 1.6

Personele inzet

Vizier bepaalt welke personen de verleende opdracht zullen uitvoeren.

Artikel 1.7

Tarieven en kosten van de opdracht

1. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kosten staat in de offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de reisen, reis- en vervoerskosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Vizier noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal zo spoedig mogelijk worden gecommuniceerd en vervolgens doorberekend.
2. Het honorarium van Vizier is niet afhankelijk van het resultaat van de verrichte werkzaamheden. Het honorarium van Vizier kan bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per Overeenkomst en/of kan worden berekend op afwijkende wijze zoals onderling overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.

Artikel 1.8

Betalingsvoorwaarden

1. De factuur, de tarieven en de kosten zoals in artikel 1.7 genoemd, brengt Vizier binnen één kalendermaand na uitvoering van de opdracht in rekening. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na aangeboden factuur.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn, dan wel een in afwijking daarvan schriftelijk tussen partijen overeengekomen termijn heeft betaald, raakt hij bij het verstrijken van die termijn terstond van rechtswege in verzuim en is hij, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, over het gefactureerde bedrag vanaf dat moment de wettelijke rente verschuldigd tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten die Vizier heeft. Indien betaling achterwege blijft, kan Vizier met een beroep op de onzekerheidsexceptie, de uitvoering van de opdracht opschorten.
3. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Als de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
4. Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Vizier te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Vizier in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar als:
 - a. Een betalingstermijn is overschreden;
 - b. De Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
 - c. De Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. De Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.

Artikel 1.9

Wijziging van de opdracht en/of meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, als partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Als de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Vizier dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Als een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Vizier de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

Artikel 1.10

Duur en afsluiting van de opdracht

1. Elke Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

2. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Vizier worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Vizier verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Vizier kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.
3. In financiële zin is een overeenkomst afgesloten zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Vizier hierover te berichten. Als de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Artikel 1.11

Tussentijdse beëindiging van een opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, als één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatsvinden volgens de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Vizier vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie van geïnvesteerde uren, waarbij de kosten genoemd op de offerte als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Vizier mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of haar anderszins niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Vizier behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaratie voor tot dan toe verrichte diensten, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsuitvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Artikel 2.

Artikel 2.1

Annulering of verplaatsing van opdrachten door opdrachtgever

De opdrachtgever heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training of workshop of andere projectopdrachten schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-maildatum. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal, bij annulering voor de inwerkingtreding van de annuleringstermijn als bedoeld in Artikel 2.1 € 250,- excl. BTW aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

Annulering door de opdrachtgever van de training, workshop of andere projectopdracht kan tot vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag of aanvangsdatum van de projectopdracht, op de administratiekosten zoals hiervoor bedoeld na, kosteloos geschieden. Indien annulering van de training, workshop of projectopdracht, met een termijn van minder dan 4 weken voor aanvang van de

eerste dag geschiedt, dan wordt, naast de hiervoor benoemde administratiekosten van € 250,- excl. BTW, 30% van de prijs van de training, workshop of projectopdracht berekend. In geval de opdrachtgever, dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s), na aanvang van de training of workshop de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet (langer) aan de training, workshop of projectopdracht deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling. De annuleringskosten zijn verschuldigd en opeisbaar op soortgelijke wijze als door opdrachtnemer toegezonden facturen.

Artikel 2.2

Annulering of wijziging dienstverlening door Opdrachtnemer

Vizier heeft het recht zonder opgave van redenen de training, workshop of opdracht te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag. De terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen na de schriftelijke bekendmaking van de annulering. Opdrachtnemer is gerechtigd de planning van de training/opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen, bij onvoldoende aanmeldingen een training/opleiding af te gelasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaande training/opleiding niet te accepteren. Schriftelijk aangemelde deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of al voldane verplichtingen worden gerestitueerd.

Artikel 2.3

Vervanging

De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de training/opleiding laten deelnemen, of in overleg een andere trainingsdatum te kiezen.

Artikel 3

Artikel 3.1

Intellectueel eigendom

Schriftelijke stukken, modellen, producten, presentaties en software en trainingsmaterialen die zijn gebruikt in de dienstverlening van Vizier zijn en blijven het eigendom van Vizier. Openbaarmaking kan daarom alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van Vizier. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3.2

Vertrouwelijkheid

Vizier is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Vizier zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Vizier aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Vizier, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar materiaal ter beschikking stellen.

Artikel 3.4

Aansprakelijkheid

1. Vizier zal de werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van haar mag worden verwacht. Als een fout wordt gemaakt door dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Vizier voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Als de Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een fout van Vizier die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is aansprakelijkheid van Vizier voor die schade steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitbetaald op grond van de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van Vizier, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat vanwege de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar(s) komt.
2. Als om welke reden dan ook geen uitkering door de verzekeraar(s) plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van Vizier voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Vizier van de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit in het kader van de betrokken opdracht, beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Vizier voor haar diensten in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
3. Een samenhangende serie van toerekenbare tekortkomingen geldt als één (1) toerekenbare tekortkoming.
4. De aansprakelijkheid van Vizier gaat nooit verder dan bepaald in deze algemene voorwaarden, ongeacht of sprake is van vorderingen uit hoofde van een Overeenkomst of uit anderen hoofde, met name onrechtmatige daad.
5. Vizier heeft te allen tijde het recht, als en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering. Opdrachtgever is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen.
6. Opdrachtgever vrijwaart Vizier tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. Opdrachtgever vrijwaart Vizier in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de Opdrachtgever aan Vizier onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Vizier.
7. Opdrachtgever vrijwaart Vizier tegen alle mogelijke aanspraken van derden, voor het geval Vizier op grond van de wet en/of zijn beroepsregels gedwongen is de opdracht terug te geven en/of gedwongen wordt medewerking te verlenen aan overheidsinstanties, welke gerechtigd zijn gevraagd, danwel ongevraagd informatie te ontvangen, welke Vizier in de uitoefening van de opdracht van Opdrachtgever of derden heeft ontvangen.

Artikel 3.5

Reclame

1. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in deze algemene voorwaarden bedoelde zin dienen binnen twee weken na het ontdekken van de schade te zijn ingediend bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
2. Een reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en /of het factuurbedrag dient schriftelijk binnen 14 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
3. Een reclame als in het eerste lid bedoeld, schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.

Artikel 4

Artikel 4.1

Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Vizier waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden met uitsluiting van alle gerechtelijke instanties beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Opdrachtnemer zijn woonplaats heeft.

Artikel 4.2

Reparatieclausule nietigheden

1. Als enige bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de onderliggende Opdracht/Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit ten gevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Opdracht/Overeenkomst.
2. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Opdracht/Overeenkomst niet geldig mocht zijn om een reden als bedoeld in het vorige lid, maar wel geldig zou zijn indien deze een beperktere omvang of strekking zou hebben, dan zal deze bepaling -vooreerst- automatisch gelden met de meest verstrekkende of omvangrijkste beperktere omvang of strekking waarmee of waarin zij wel geldig is.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 kunnen partijen desgewenst in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij zal zoveel mogelijk aangesloten worden bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen.

Artikel 4.3

Klachtenregeling

1. Als door de opdrachtgever bij de uitvoering van de adviesopdracht en/of training tekortkomingen worden geconstateerd, kan de opdrachtgever binnen een termijn van twee weken na beëindiging van de opdracht en/of training een klacht indienen. Dat kan op de volgende wijzen:
 - Digitaal via: info@vizieroost.nl o.v.v. “klacht dienstverlening Vizier” of
 - Schriftelijk naar het volgende adres: Vizier, ter attentie van mevrouw H. Brouwer, Ariënsplein 1, 7511 JX Enschede
2. Vizier handelt de klacht af, rekening houdend met de volgende uitgangspunten:
 - De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van Vizier.
 - Vizier houdt in haar klachtenprocedure alle regelgeving over privacy in acht en zal uw klacht uiteraard met de grootst mogelijke zorgvuldigheid in behandeling nemen
 - Vizier neemt alleen klachten in behandeling die voorzien zijn van NAW-gegevens en de datum van de melding.
 - Vizier reageert zo snel als mogelijk op klachten, maar hanteert in ieder geval de volgende termijnen:
 - o Binnen één week wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd aan de indiener.
 - o Vizier geeft binnen drie weken na ontvangst van de klacht een adequate, schriftelijke reactie.
 - o Vizier kan de behandeling van de klacht ten hoogste 10 werkdagen verdagen. Hierover wordt u schriftelijk geïnformeerd.