

Algemene Voorwaarden Cultuurhuis Wherelant

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor ons werk in het Onderwijs, vastgesteld op 6 februari 2025.

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden termen gebruikt met de navolgende betekenis, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- a. Stichting Cultuurhuis Wherelant (hierna te noemen “Wherelant”) is gevestigd aan de Van IJsendijkstraat 403, 1442 LB te Purmerend. Wherelant richt zich op impactvolle, actieve kunst- en cultuureducatie in het onderwijs, in het sociaal domein en in de vrije tijd. Wherelant werkt met een breed netwerk waarin co-creatie tussen Wherelant en kunstprofessionals & partners uit het onderwijs, sport, zorg en welzijn plaats vindt.
- b. Locatie: onderwijsdiensten worden verzorgd bij Wherelant, bij de Opdrachtgever of op een andere externe locatie.
- c. Onderwijsdiensten: binnen-, na- en buitenschoolse cultuureducatie voor leerlingen en studenten. Alsmede deskundigheidsbevordering van leerkrachten (in opleiding) op het gebied van cultuureducatie.
- d. Opdrachtgever: diegene met wie Wherelant een overeenkomst voor het verrichten van onderwijsdiensten heeft afgesloten.
- e. Overeenkomst: een tussen Wherelant en Opdrachtgever gesloten overeenkomst voor het verrichten van onderwijsdiensten, inclusief alle wijzigingen daarvan of aanvullingen daarop.
- f. kunstvakdocent: een door Wherelant ingeschakelde derde die Opdrachtnemer is van Wherelant.
- g. Leerkracht: een natuurlijk persoon die namens Opdrachtgever het onderwijs verzorgt.
- h. Schooljaren: Wherelant werkt met schooljaren. Een schooljaar loopt van 1 augustus tot 31 juli. Voor de schoolvakanties sluit Wherelant aan bij Regio Noord.
- i. Workshop: een eenmalige activiteit, welke één dag(deel) bestrijkt.
- j. Lessenserie: een beperkt aantal lessen met een vastgestelde looptijd welke gevolgd worden binnen één schooljaar.
- k. Les(dag): één of meer les(sen) welke één dag(deel) bestrijkt/bestrijken.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden onderwijsdiensten

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen gedaan door Wherelant en op tussen Opdrachtgever en Wherelant gesloten overeenkomsten voor het verrichten van onderwijsdiensten.
- b. Bij het aangaan van een overeenkomst gaat Opdrachtgever akkoord met deze Algemene Voorwaarden.
- c. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waar Wherelant voor de uitvoering daarvan derden heeft ingeschakeld.
- d. Wherelant heeft het recht de Algemene Voorwaarden op enig tijdstip te wijzigen.
- e. De laatste versie zal altijd gepubliceerd zijn op de website www.wherelant.nl.
- f. Afwijkingen van c.q. aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vanuit Wherelant schriftelijk zijn bevestigd of opgenomen zijn in een herziene versie van de Algemene Voorwaarden.
- g. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- h. Indien Wherelant niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Wherelant in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

- i. Tenzij in een specifiek geval uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, wijst Wherelant toepasselijkheid van eigen voorwaarden van onderwijsinstelling of andere voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.

3. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

- a. De door Wherelant opgestelde offertes zijn vrijblijvend en dienen te worden gezien als een aanbod. Wherelant is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij, Opdrachtgever, binnen de gestelde termijn schriftelijk wordt bevestigd. Wanneer geen termijn benoemd is geldt een termijn van twee (2) weken, waarbij de datum poststempel of de digitale verzenddatum als peildatum geldt. Van deze termijn kan enkel afgeweken worden indien in de offerte een andere geldigheidstermijn is opgenomen.
- b. De overeenkomst van opdracht komt tot stand: a. met de ontvangst door Wherelant van de schriftelijke aanvaarding van de aanbieding/offerte door Opdrachtgever; b. indien zulks uitdrukkelijk is bepaald, door ondertekening van de overeenkomst door beide partijen.
- c. Indien de aanvaarding, op welke manier dan ook, afwijkt van het in de offerte gedane aanbod, is Wherelant niet aan de overeenkomst gebonden. De afwijkende aanvaarding van het door Wherelant gedane aanbod, geldt als een nieuw aanbod van Opdrachtgever aan Wherelant met gelijktijdige verwerping van het door Wherelant gedane aanbod. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Wherelant deze afwijking schriftelijk aanvaardt.
- d. Binnen-, na- en buitenschoolse cultuureducatie voor leerlingen en studenten tot 21 jaar is vrijgesteld van BTW, evenals bijbehorende materiaal- en reiskosten. Over binnen-, na- en buitenschoolse cultuureducatie voor leerlingen en studenten vanaf 21 jaar is 21% BTW verschuldigd, evenals de bijbehorende materiaal- en reiskosten.
- e. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten. Wherelant is aldus niet gehouden tot het in het toekomst doen van eenzelfde aanbod voor dezelfde prijs.
- f. In overleg worden onderwijsdiensten op maat geleverd. Bij onderwijsdiensten op maat die plaatsvinden worden ook ontwikkelkosten en additionele kosten geoffreerd. Additionele kosten betreffen reistijd, reiskosten, materiaalkosten en/of materiaalhuur.
- g. Een offerte is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Wherelant verstrekte informatie, ook indien deze informatie afkomstig is van derden. Mocht de door Wherelant ontvangen informatie, en daardoor de offerte, niet juist blijken te zijn, dan kan Opdrachtgever aan deze offerte geen rechten ontlenen. De offerte zal in overeenstemming worden gebracht met de juiste gegevens, waarbij Wherelant niet gehouden kan worden aan het oorspronkelijk gedane aanbod, indien dit in redelijkheid niet van gevergd kan worden Wherelant.

4. Uitvoering van een opdracht

- a. Wherelant zal (een) opdracht(en) naar beste inzicht en vermogen (laten) uitvoeren.
- b. Wherelant legt overeenkomsten vast met kunstvakdocenten en instellingen in haar netwerk om werkzaamheden op het terrein van de kunst- en cultuureducatie te verrichten.
- c. Mocht er sprake zijn van vervanging van de kunstvakdocent, dan vergewist de Opdrachtnemer zich ervan dat de vervanger tenminste op hetzelfde niveau de werkzaamheden kan verrichten; Opdrachtgever kan een vervanger weigeren indien deze niet voldoet aan dit niveau. Opdrachtnemer blijft jegens opdrachtgever ook bij vervanging aansprakelijk voor het resultaat.
- d. Wherelant heeft uitdrukkelijk de bedoeling om geen arbeidsovereenkomst maar een overeenkomst van opdracht te sluiten.
- e. Er is geen onderwijsinspectie of –toezicht van toepassing op de kunst- en cultuureducatie en er zijn geen wettelijk geregelde examens en diploma's.

- f. Onderwijsinstelling en Wherelant stemmen het tijdvak waarbinnen de opdracht wordt uitgevoerd in onderling overleg af. Het tijdvak waarbinnen (dan wel het tijdstip waarop) Wherelant de overeengekomen werkzaamheden zal moeten hebben verricht, is bij benadering, te goeder trouw en naar beste weten opgegeven, in de verwachting dat de omstandigheden waaronder de (op)levering zal plaatsvinden, na aanvaarding van de opdracht niet zullen wijzigen.

5. Duur van de overeenkomst en tussentijdse opzegging

- a. De opdracht wordt aangegaan voor de duur van een door partijen af te stemmen periode van schooljaar, moment in het schooljaar of periode in het schooljaar, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- b. Bij onderwijsdiensten in het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, het middelbaar beroepsonderwijs en hoger beroepsonderwijs geldt een minimale afnameverplichting van 2 lesuren aaneengeschaald per dagdeel.
- c. Het tussentijds opzeggen van de opdracht door Opdrachtgever is niet mogelijk, tenzij voorafgaand aan de opdracht schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Indien een tussentijdse opzegmogelijkheid is overeengekomen, dient de opzegging schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien Wherelant voor het tussentijds opzeggen van de opdracht door Opdrachtgever al een deel van de overeenkomst heeft uitgevoerd, heeft zij de bevoegdheid dit reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden de factuur aan Wherelant te voldoen en kan zich niet op een opschortingsrecht beroepen. Bij tussentijdse opzegging door Opdrachtgever zonder inachtneming van een opzegtermijn is het totale bedrag, zoals opgenomen in de overeenkomst van opdracht, volledig verschuldigd en in zijn geheel onmiddellijk opeisbaar.
- d. Lesdagen die komen te vervallen en vooraf op de ondertekende offerte door de Opdrachtgever zijn aangegeven worden door Wherelant niet in rekening gebracht.
- e. Wherelant heeft de bevoegdheid om de overeenkomst van opdracht op te zeggen wegens gewichtige redenen, die zodanig van aard zijn dat deze onmiddellijk of na korte tijd dient te eindigen. Onder gewichtige redenen valt onder meer te verstaan bedrijfseconomische omstandigheden aan de zijde van Wherelant of vertrouwensbreuk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, ongeacht de reden die daaraan ten grondslag ligt. Bij opzegging van de opdracht door Wherelant is Wherelant in het geheel niet gehouden de door Opdrachtgever geleden of te lijden (gevolg)schade te vergoeden.

6. Aanwezigheid begeleiding

- a. Indien de opdracht wordt uitgevoerd in één van de leslocaties van Wherelant dient er per groep/klas één begeleidende leerkracht/docent van school aanwezig te zijn bij de uitvoering van de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- b. Indien de opdracht wordt uitgevoerd op een locatie van Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen locatie, voert Wherelant de opdracht uit onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Deze locatie dient voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht geschikt (gemaakt) te zijn voor uitvoering van de opdracht.

7. Afwezigheid en vervanging kunstvakdocent

- a. Als Onderwijsdiensten door ziekte of bijzondere omstandigheden van een kunstvakdocent niet kunnen worden uitgevoerd, dan spant Wherelant zich in een vervangende docent te regelen. Bij een te verwachten verhindering in een periode van meer dan twee weken, heeft Wherelant tevens de bevoegdheid de vervangende docent buiten de desbetreffende kunstdiscipline te zoeken.

- b. Indien vervanging niet mogelijk blijkt, zal Wherelant dit vóór aanvang van de workshop of les(dag) laten weten. Indien aan de orde, dient Opdrachtgever in dat geval voor opvang van de leerlingen/studenten zorg te dragen.
- c. Bij uitblijven van vervanging zal, indien mogelijk de gemiste workshop of les(dag) in overleg met Opdrachtgever worden verschoven naar een andere datum. Daarmee zal ook de einddatum van de overeenkomst verschuiven.
- d. Indien vervanging van de workshop of les(dag) en verschuiven van de workshop of les(dag) niet mogelijk blijkt, zal Wherelant deze niet aan Opdrachtgever doorbelasten.
- e. Wherelant is niet aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever lijdt ten gevolge van verhindering van de kunstvakdocent.

8. Wijziging en annulering overeenkomst

- a. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan Opdrachtgever de overeenkomst uitsluitend schriftelijk wijzigen of annuleren met in achtneming van de wijzigings- en annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in deze bepaling.
- b. De Opdrachtgever kan de overeenkomst eenmalig kosteloos wijzigen tot 6 weken voor de aanvang van de onderwijsdiensten.
- c. Bij annulering van de overeenkomst meer dan 4 weken voor aanvang van de onderwijsdiensten worden de tot dan toe gemaakte kosten in een overzicht aangeleverd en gefactureerd aan de Opdrachtgever. Hierbinnen worden ook de gemaakte kosten ten aanzien van de annulering in beeld gebracht en gefactureerd.
- d. Bij annulering binnen 4 weken voor de aanvang van de onderwijsdiensten wordt 50% van de factuurwaarde van de overeenkomst in rekening gebracht.
- e. Bij annulering 2 weken of korter voor de aanvang van de onderwijsdiensten wordt 100% van de factuurwaarde van de overeenkomst in rekening gebracht.
- f. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling binnen de termijn zoals aangegeven op de (voorschot)factuur, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is, is hij 10% van het uitstaande bedrag als rente op jaarbasis aan Wherelant verschuldigd, dan wel de wettelijke rente, indien de rente hoger is dan 10%.
- g. Indien betaling niet tijdig heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever aan Wherelant naast de (wettelijke) rente ook vergoeding van de buitengerechtelijke kosten verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld conform het Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke Incassokosten.

9. Ontbinding van de overeenkomst

De overeenkomst kan door ieder der Partijen met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekende brief worden ontbonden zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder dat ontbindende Partij gehouden is tot schadevergoeding, indien één van de volgende gevallen zich voordoet:

- de andere Partij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- de andere Partij surséance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surséance van betaling is verleend.
- de andere Partij in liquidatie treedt of een besluit neemt tot liquidatie
- de andere Partij in gebreke is ten aanzien van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst en voor zover nakoming nog mogelijk is, nalaat deze binnen een redelijke termijn na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld te herstellen, of, indien herstel binnen deze termijn in redelijkheid niet mogelijk is, nalaat deze binnen een alsdan door Partijen overeen te komen andere termijn te herstellen. Een ingebrekestelling zal in ieder geval niet nodig zijn indien een Partij op basis van feitelijke informatie goede grond heeft te vrezen dat de laatste niet aan haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst zal voldoen.

10. Overmacht

- a. Wherelant is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- b. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Wherelant geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Wherelant niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
- c. Als Wherelant door overmacht niet in staat is om onderwijsdiensten te verrichten, dan krijgt Opdrachtgever hiervan zo snel als mogelijk bericht. Wherelant behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor zijn verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel een alternatieve (online) werkvorm aan te bieden zodat uitvoering mogelijk blijft.
- d. Voor zover Wherelant ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Wherelant gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

11. (Aan-)betaling

- a. Alle betalingen van onderwijsinstelling aan Wherelant zullen worden gedaan op een door Wherelant aan te wijzen bankrekening.
- b. Tenzij anders is overeengekomen, dient betaling plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- c. Indien de factuur door de Opdrachtgever niet (tijdig) wordt voldaan, zal een eerste en tweede betaalherinnering worden gestuurd. Na de 2e aanmaning is de Opdrachtgever gehouden rentekosten, buiten- gerechtelijke kosten en/of incassokosten aan Wherelant te betalen.

11. Aansprakelijkheid

- a. Behoudens bepalingen van dwingend recht inzake (producten-)aansprakelijkheid is Wherelant niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, kosten, schade aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen, zowel bij de onderwijsinstelling als bij derden, een gevolg zijnde van het gebruik of verbruik van door Wherelant geleverde zaken, dan wel veroorzaakt door personen die voor het leveren van zaken en of diensten zijn ingeschakeld, dan wel veroorzaakt door zaken die bij de levering of de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- b. Wherelant is niet aansprakelijk voor handelen of nalaten van werknemers of derden, van wie Wherelant zich bij de uitvoering van een overeenkomst bedient. Iedere aansprakelijkheid voor welke schade dan ook wordt derhalve uitgesloten, voor zover dat niet strijdig is met dwingend recht.
- c. Wherelant draagt generlei aansprakelijkheid voor schade en verliezen die door Wherelant ter beschikking gestelde personeelsleden mochten veroorzaken aan derden of de onderwijsinstelling zelf. (Onderwijsinstellingen zijn op grond van artikel 6: 170 BW aansprakelijk voor degenen die onder hun toezicht werken; zij doen er juist aan hun WA-verzekering ter zake aan te passen).
- d. Wherelant is slechts aansprakelijk voor schade geleden door onderwijsinstelling, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van CW met dien verstande dat deze aansprakelijkheid beperkt is tot de maximale factuurwaarde.

- e. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Wherelant wordt gemeld.

12. Vrijwaring

- a. De Opdrachtgever vrijwaart Wherelant voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Wherelant toerekenbaar is.
- b. Indien Wherelant uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Wherelant zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
- c. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Wherelant, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Wherelant en derden daardoor ontstaan, komen voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

13. Intellectuele eigendom

- a. Het is Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Wherelant verboden om de door Wherelant ontwikkelde lesmethodes, lesmaterialen en dergelijke (hierna: stukken) aan derden te vervreemden, te tonen of anderszins in gebruik te geven. Het is Opdrachtgever wel toegestaan deze stukken te vermenigvuldigen voor eigen gebruik voor zover de overeenkomst dat redelijkerwijs met zich meebrengt.
- b. Tenzij anders is overeengekomen, blijven auteursrechten alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom op deze stukken, middelen en producten bij Wherelant

14. Geheimhouding

- a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
- b. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

15. Evaluatie

- a. Opdrachtgever kan gedurende of na afloop van iedere activiteit gevraagd worden om (middels een vragenlijst of gesprek) de activiteit te evalueren. In de evaluatie kunnen onder meer vragen worden gesteld over het niveau en de kwaliteit van de Wherelant-docent(en). De inhoud van deze evaluatie kan door Wherelant met de betreffende kunstvakdocent(en) besproken worden en kan hiernaast geanonimiseerd openbaar gemaakt worden en/of aangewend worden voor publicaties van Wherelant.
- b. Klachten kunnen door Opdrachtgever aan Wherelant worden gemeld via info@wherelant.nl.

16. Foto's en video-opnamen & Privacy

- a. Tijdens lessen en/of voorstellingen en/of presentaties worden nooit foto en video opnamen gemaakt voor informatieve en publicitaire doeleinden tenzij hiervoor schriftelijke toestemming is gegeven door de Opdrachtgever.
- b. De gegevens van Opdrachtgever worden opgenomen in het relatiebestand van Wherelant en zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht of Wherelant daartoe een wettelijke verplichting heeft.
- c. Indien de Opdrachtgever aan Wherelant persoonsgegevens verstrekt die vallen onder de verwerking van persoonsgegevens voor de AVG, dan zorgt Opdrachtgever dat hier een verwerkingsovereenkomst bij geleverd wordt. Wherelant draagt zorg voor naleven van deze overeenkomst.
- d. Voor meer informatie over hoe Wherelant omgaat met de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij naar de privacyverklaring op de website van Wherelant.

17. Toepasselijk recht bij geschillen

- a. Indien een specifiek artikel van deze Algemene Voorwaarden onderwijsdiensten nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige artikelen van deze Algemene Voorwaarden volledig en onverminderd van kracht blijven.
- b. In geval van geschillen tussen Wherelant en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
- c. Mogelijke geschillen zullen worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegd verklaarde rechter.

18. Klachten, suggesties en complimenten

Klachten en suggesties ter verbetering van onze dienstverlening en complimenten vernemen wij graag. U kunt deze kenbaar maken door een e-mail te sturen naar info@wherelant.nl

19. Vertrouwenspersoon

Docenten, medewerkers en leerlingen behoren elkaars grenzen te respecteren. Wherelant wil seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie voorkomen en bestrijden. Mochten er zich ontoelaatbare gedragingen voordoen, kunt u zich wenden tot uw contactpersoon bij Wherelant. Wanneer er sprake is van ontoelaatbare gedragingen en reguliere, interne paden onmogelijk of onvoldoende beschikbaar zijn, kunt u zich wenden tot een externe vertrouwenspersoon. Contactgegevens en actuele informatie zijn te vinden op: <https://wherelant.nl/spelregels-en-procedures/ongewenst-gedrag/>.