# Algemene voorwaarden

Afspraken voor projectspecifieke omgevingsproducten, digitale e-books en bundels, betaling, levering, gebruiksrechten, privacy en professionele uitvoering.

## Identiteit, toepassing en overeenkomst

Dit hoofdstuk bepaalt wie contractspartij is, wanneer de voorwaarden gelden en hoe een aanvraag een overeenkomst wordt.

1. Identiteit. OmgevingsPro, gevestigd aan Hudsonstraat 44, 4812 HC Breda, is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42150228 en heeft btw-identificatienummer NL005538381B34. Contact: omgevingspro@outlook.com en 06 14 46 35 84.

2. Begrippen. ‘Opdrachtgever’ is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een aanvraag doet of overeenkomst sluit. Een zakelijke opdrachtgever handelt in beroep of bedrijf; een consument doet dat niet. ‘Product’ omvat onder meer een omgevingsscan, stakeholderinventarisatie, stakeholderanalyse, omgevingsanalyse, omgevingsmanagementplan, participatieplan, BLVC-plan, communicatieplan, tenderplan, calculatie, vergunningenscan, vergunningenmanagement, omgevingsstrategie, omgevingsmonitoring, conditioneringsscan, meldingen- en klachtenmanagement, raakvlakkenmanagement, kabels- en leidingenanalyse, vastgoed- en eigendomsanalyse, wensen- en eisenmanagement, risico- of kansenregister, overdrachtsdossier, actualisatie, e-book, bundel, template of ander schriftelijk afgesproken resultaat.

3. Toepassing en rangorde. Deze voorwaarden gelden voor offertes, projectopdrachten, e-books, bundels en schriftelijk afgesproken aanvullende werkzaamheden. Een abonnement ontstaat alleen na een afzonderlijke expliciete afspraak; een losse aankoop is geen abonnement. Dwingende consumentenrechten blijven gelden. Een uitdrukkelijke projectspecifieke afspraak gaat vóór; een verwerkersovereenkomst gaat vóór voor verwerking namens opdrachtgever. De toepasselijke voorwaarden zijn vóór contractsluiting te lezen en als PDF te bewaren. De contractbevestiging vermeldt de toepasselijke versies.

4. Totstandkoming. Een projectaanvraag is een verzoek om beoordeling, nog geen betaalde opdracht. De projectovereenkomst ontstaat na schriftelijke bevestiging en aanvaarding van scope, prijs, planning, uitgangspunten en correctieronden. Een betaald digitaal product wordt besteld via de afzonderlijke bestelroute; vóór de definitieve betaalhandeling zijn product en totaalbedrag zichtbaar en ontvangt de koper een elektronische bevestiging. Kennismaken met Omgevingsmanagement is gratis en vereist geen betaalde bestelling of nieuwsbriefinschrijving. Kennelijke fouten worden gemeld en opgelost met inachtneming van consumentenrecht; een bestelling mag niet willekeurig worden gewijzigd.

## Opdracht, informatie en professionele uitvoering

OmgevingsPro werkt op basis van een bevestigde scope, betrouwbare projectinformatie en een herkenbare menselijke kwaliteitscontrole.

5. Informatie en uploads. Opdrachtgever verstrekt tijdig volledige, actuele en juiste projectinformatie en meldt wijzigingen direct. Opdrachtgever garandeert dat documenten rechtmatig mogen worden gedeeld en dat persoonsgegevens voor het doel mogen worden verwerkt. Upload zonder voorafgaande schriftelijke afspraak geen BSN, identiteitskopieën, medische of strafrechtelijke gegevens, wachtwoorden, staatsgeheimen of andere bijzondere of hoog-risicogegevens. OmgevingsPro mag zulke ongevraagde gegevens weigeren, afschermen of veilig verwijderen.

6. Uitvoering. OmgevingsPro voert de opdracht zorgvuldig en vakbekwaam uit binnen de bevestigde scope. Tenzij schriftelijk een resultaatgarantie is gegeven, geldt een inspanningsverplichting: acceptatie door een overheid, aannemer, stakeholder of andere derde en een positieve vergunning-, aanbestedings- of besluituitkomst worden niet gegarandeerd. Bronnen, aannames, open punten en wezenlijke onzekerheden worden waar passend herkenbaar gemaakt.

7. Professionele controle en opdrachtgever. Ieder projectspecifiek eindproduct krijgt vóór oplevering een menselijke kwaliteitscontrole. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor projectbesluiten, formele indiening, actualiteit van brongegevens en verplichte juridische, technische of andere specialistische toetsing. Onvolledige of late informatie kan leiden tot opschorting, aangepaste planning, meerwerk of beperktere bruikbaarheid; OmgevingsPro meldt dit zo snel mogelijk.

8. Derden. OmgevingsPro mag passende deskundigen inschakelen en blijft aanspreekpunt, behalve wanneer opdrachtgever rechtstreeks met een derde contracteert. Voor toegang tot persoonsgegevens gelden altijd de afspraken uit het privacyhoofdstuk en, indien van toepassing, de verwerkersovereenkomst.

## Planning, levering, review en meerwerk

De opdrachtbevestiging legt planning, bestandsformaat, reviewtermijn, correctieronden en de grens tussen herstel en meerwerk vast.

9. Planning en oplevering. Levertermijnen zijn richttermijnen tenzij schriftelijk een vaste uiterste termijn is afgesproken. De planning start zodra scope en planning zijn bevestigd, noodzakelijke informatie compleet is en de overeengekomen betaling is ontvangen. Voor consumenten geldt daarnaast artikel 33 over een eventuele start tijdens de bedenktijd. Projectproducten worden na menselijke controle digitaal in het afgesproken formaat geleverd. Betaalde e-books volgen na bevestigde betaling via download en leveringsmail.

10. Review en herstel. Een zakelijke opdrachtgever controleert een concept bij voorkeur binnen tien werkdagen en meldt concrete punten gebundeld. Een late melding neemt rechten bij een verborgen gebrek niet weg, maar OmgevingsPro is niet verantwoordelijk voor vermijdbare gevolgen van onredelijke vertraging. Bij een aantoonbare afwijking krijgt OmgevingsPro eerst een redelijke gelegenheid tot kosteloos herstel of herlevering.

11. Correcties en meerwerk. Het aantal correctieronden staat in de opdrachtbevestiging. Nieuwe varianten, gewijzigde projectgegevens, aanvullende overleggen, versnelde levering en uitbreiding van scope kunnen als meerwerk gelden. OmgevingsPro meldt vooraf het redelijke effect op prijs en planning; materieel meerwerk start pas na schriftelijk akkoord.

## Transparante inzet van AI

AI mag ondersteunen bij schrijven en controleren, maar vervangt nooit de projectspecifieke beoordeling en eindcontrole door een professional.

12. Toegestane AI-ondersteuning. OmgevingsPro mag generatieve of analyserende AI gebruiken voor structureren, samenvatten, conceptteksten, taal- en consistentiecontrole, vergelijking van versies, signalering van ontbrekende informatie en ondersteuning bij brononderzoek of kwaliteitscontrole. Er wordt niet gegarandeerd dat een opdracht volledig zonder AI wordt uitgevoerd.

13. Menselijke verantwoordelijkheid. AI vervangt geen professionele beoordeling. Ieder projectspecifiek eindproduct wordt vóór oplevering door een bevoegde medewerker gecontroleerd op relevantie, samenhang, aannames en waar redelijk mogelijk feitelijke juistheid. Kritieke gegevens, bronverwijzingen,

normen, wettelijke eisen, bedragen en projectspecifieke aannames worden waar passend afzonderlijk geverifieerd.

14. Besluiten en transparantie. OmgevingsPro neemt geen uitsluitend geautomatiseerde beslissing die voor een persoon rechtsgevolgen of vergelijkbare aanzienlijke gevolgen heeft. Op verzoek ontvangt opdrachtgever een begrijpelijke toelichting op de rol van AI. Bij publicatie van AI-ondersteunde tekst over zaken van algemeen belang wordt vóór publicatie beoordeeld of en hoe AI-gebruik volgens de dan geldende AI-regels herkenbaar moet zijn.

15. Privacy bij AI. Voor verwerking van vertrouwelijke projectgegevens of persoonsgegevens in een AI-dienst worden eerst doel, noodzakelijkheid, leverancier, gegevensinstellingen en passende contractuele en technische waarborgen beoordeeld en vastgelegd. Gebruik zonder die beoordeling is niet toegestaan. Niet-noodzakelijke persoonsgegevens worden verwijderd of gepseudonimiseerd. Klantinhoud mag niet voor algemene modeltraining worden aangeboden. Een projectspecifieke afspraak over gegevensverwerking is geen algemene toestemming om alle stukken naar willekeurige AI-diensten te sturen.

16. Vastlegging en instructie. OmgevingsPro legt voor de concrete verwerking vast welke diensten, gegevenscategorieën, locaties, termijnen en maatregelen van toepassing zijn en geeft betrokken medewerkers passende instructies. Een noodzakelijke gegevensbeschermingseffectbeoordeling vindt vóór een verwerking met waarschijnlijk hoog privacyrisico plaats. Niet-beoordeelde AI-verwerking wordt niet gestart.

## Privacy, beveiliging en documentomgeving

Persoonsgegevens worden alleen doelgericht, minimaal, beveiligd en onder aantoonbare AVG-afspraken verwerkt.

17. Privacyrollen. Voor eigen offertes, administratie, facturatie, klantcontact en beveiliging is OmgevingsPro in beginsel verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkt OmgevingsPro persoonsgegevens uitsluitend namens opdrachtgever in projectstukken, dan is OmgevingsPro in beginsel verwerker. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van instructies en brongegevens.

18. Verwerkersovereenkomst. Voordat OmgevingsPro als verwerker persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen een afzonderlijke overeenkomst conform artikel 28 AVG. Die beschrijft minimaal onderwerp, duur, aard, doel, gegevenscategorieën en betrokkenen, schriftelijke instructies, geheimhouding, beveiliging, rechtenverzoeken, incidenten, audits, subverwerkers en wissen of retourneren na afloop. De verwerkersovereenkomst gaat voor bij tegenstrijdigheid over gegevensverwerking.

19. Projectomgeving. Projectstukken worden via de beveiligde dossierroute aangeleverd, met toegangsbeperking, malwarecontrole en versleutelde opslag. Toegang en bestandsvrijgave zijn gescheiden van de inhoudelijke goedkeuring. Alleen de door OmgevingsPro inhoudelijk vrijgegeven versie mag als eindproduct worden geleverd. Extra eisen, bijvoorbeeld aan toegangsbeveiliging of een klantomgeving, worden vóór verwerking afgesproken. Deel persoonlijke dossier- en downloadlinks niet openbaar.

20. Toegang en leveranciers. Alleen personen en dienstverleners die de gegevens voor de afgesproken taak nodig hebben krijgen toegang en zijn gebonden aan passende afspraken. De privacyverklaring noemt de huidige diensten en hun rol. Bij verwerking namens opdrachtgever noemt de projectbijlage de daadwerkelijk gebruikte subverwerkers, hun taken en relevante locaties; voor wijzigingen gelden de informatie- en bezwaarafspraken uit de verwerkersovereenkomst.

21. Internationale doorgifte. De huidige operationele dossierdatabase en documentopslag gebruiken EU-locaties bij Cloudflare. Dat is geen garantie dat alle technische metadata, ondersteuning of verwerkingen bij andere diensten binnen de EER blijven. Waar persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, is een toepasselijke doorgiftegrondslag nodig, zoals een geldig adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen met de vereiste beoordeling en aanvullende maatregelen. Zonder passende waarborgen start die verwerking niet.

22. Bewaren en incidenten. De operationele dossieromgeving gebruikt standaard een termijn van 90 dagen vanaf de aanmaak van het dossier voor dossiergegevens en bijbehorende bestanden. Een andere noodzakelijke termijn wordt vooraf uitdrukkelijk afgesproken en ingericht. De klant bewaart de geleverde bestanden zelf; persoonlijke links kunnen eerder vervallen. Contract- en financiële administratie worden bewaard zolang een wettelijke verplichting of gerechtvaardigd belang dat vereist; de fiscale administratie doorgaans zeven jaar. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Als verwerker meldt OmgevingsPro een mogelijk datalek zonder onredelijke vertraging aan opdrachtgever.

23. Ondersteuning en einde. OmgevingsPro ondersteunt opdrachtgever redelijkerwijs bij rechtenverzoeken, DPIA’s, toezicht en audits voor de afgesproken verwerking. Na afloop retourneert of wist OmgevingsPro persoonsgegevens volgens de verwerkersovereenkomst, behalve bij wettelijke bewaarplicht. Back-ups verdwijnen volgens de gedocumenteerde cyclus en blijven tot die tijd afgeschermd. De privacyverklaring beschrijft de eigen verwerkingen; de verwerkersovereenkomst de verwerking namens opdrachtgever.

## Prijs, betaling, geheimhouding en gebruiksrechten

De pakketprijs hoort bij de bevestigde scope; vertrouwelijke informatie en intellectuele eigendomsrechten krijgen afzonderlijke bescherming.

24. Prijs en betaling. De prijs hoort bij de bevestigde scope. De website toont bedragen inclusief btw voorop en kan het bedrag exclusief btw daarnaast vermelden. De consument ziet vóór bestellen het totale verschuldigde bedrag en eventuele onvermijdbare kosten. Voorschotten en externe kosten worden vooraf bevestigd. Betaalde digitale producten worden na geregistreerde betaling geleverd. Een factuuraanvraag is nog geen krediet- of leveringsgoedkeuring. Voor een daadwerkelijk verstrekte factuur zonder andere afgesproken termijn geldt 30 kalenderdagen. Voor consumenten gelden de wettelijke regels over aanmaning en incassokosten; het onbetwiste factuurdeel blijft betaalbaar.

25. Vertrouwelijkheid. Partijen gebruiken niet-openbare bedrijfs-, project- en persoonsgegevens alleen voor de overeenkomst en behandelen die vertrouwelijk zolang de informatie vertrouwelijk is. Verstrekking aan een bevoegde autoriteit is toegestaan als de wet dat verplicht; voor zover toegestaan wordt de andere partij vooraf geïnformeerd. Naam, logo, casus of vertrouwelijke projectinformatie van opdrachtgever wordt alleen met voorafgaande toestemming gepubliceerd.

26. Gebruiksrechten. Na volledige betaling krijgt opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht op het projectproduct voor het afgesproken project en doel, tenzij anders overeengekomen. Een e-bookaankoop geeft de koper persoonlijk gebruik van de beschreven PDF-uitgave; een teamlicentie, oorspronkelijke Canva- of Office-bestanden, doorverkoop en openbare verspreiding zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk afgesproken. De koper mag een rechtmatig gedownloade PDF blijven lezen nadat een downloadlink is verlopen. De standaardbetaalde link is zeven dagen geldig en maximaal drie keer te gebruiken; bij een technische fout kan de koper hulp vragen met de orderreferentie. Generieke formats, methoden, software en bestaande materialen blijven van hun rechthebbende. Wettelijke uitzonderingen en consumentenrechten blijven gelden.

## Projectverantwoordelijkheid, klachten en aansprakelijkheid

De stukken ondersteunen projectbesluiten, maar vervangen geen besluit, vergunning of specialistische toets die wettelijk of contractueel verplicht is.

27. Projectverantwoordelijkheid. Een product ondersteunt omgevingsmanagement, maar is geen besluit van een bevoegd gezag, juridische garantie, vergunning of vervanging van verplichte specialistische toetsing. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor projectbesluiten, formele indiening, actualiteit van brongegevens en gebruik buiten de bevestigde scope.

28. Klachten en herstel. Een klacht wordt zo snel mogelijk schriftelijk en concreet gemeld via omgevingspro@outlook.com, bij voorkeur met het opdracht- of ordernummer. OmgevingsPro bevestigt ontvangst en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen 10 werkdagen. Bij een toerekenbare afwijking krijgt OmgevingsPro eerst een redelijke gelegenheid tot herstel of herlevering. Dwingende consumentenrechten worden niet beperkt.

29. Zakelijke aansprakelijkheid. Voor zakelijke opdrachtgevers is OmgevingsPro alleen aansprakelijk voor aantoonbare directe schade die rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie is uitgesloten voor zover de wet dit toestaat.

30. Limiet en uitzonderingen. Voor zakelijke opdrachtgevers is de totale aansprakelijkheid van OmgevingsPro per opdracht, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht aan OmgevingsPro is betaald. Indien en voor zover de schade onder een toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, geldt in plaats daarvan maximaal het bedrag dat de verzekeraar uitkeert vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding en evenmin waar beperking wettelijk niet is toegestaan.

31. Oorzaken buiten scope. OmgevingsPro is niet aansprakelijk voor schade die hoofdzakelijk ontstaat door onjuiste of onvolledige input, gebruik buiten scope, wijzigingen door derden of het negeren van een kenbare waarschuwing, behalve voor zover OmgevingsPro de oorzaak redelijkerwijs had moeten ontdekken en melden.

32. Opschorting, beëindiging en overmacht. Bij een wezenlijke tekortkoming mag een partij na schriftelijke ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn beëindigen; geen termijn is nodig als nakoming blijvend onmogelijk is. Bij tussentijdse beëindiging worden redelijk uitgevoerd werk, aantoonbaar gereserveerde capaciteit en externe kosten afgerekend, met inachtneming van consumentenrecht. Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort en overleggen partijen over beperking van gevolgen; blijft uitvoering langdurig onmogelijk, dan mag het onuitgevoerde deel worden beëindigd.

## Consumenten, e-books en herroeping

Voor consumenten gelden aanvullende regels over informatie, bedenktijd en digitale inhoud. Herroeping kan via de gepubliceerde online route of rechtstreeks per e-mail worden ingediend.

33. Bedenktijd bij diensten. Een consument die op afstand een projectdienst sluit, heeft in beginsel 14 dagen bedenktijd, gerekend vanaf de dag na contractsluiting. Start binnen die periode gebeurt alleen op afzonderlijk uitdrukkelijk verzoek van de consument. Alleen betalen of algemene voorwaarden aanvaarden is niet zo’n verzoek. Bij een geldige herroeping na een rechtmatig verzochte vroege start mag alleen het wettelijk toegestane evenredige bedrag voor het al uitgevoerde deel worden gevraagd, mits aan de informatievereisten is voldaan. Het recht vervalt na volledige uitvoering alleen als aan alle wettelijke toestemmings- en informatie-eisen is voldaan. Het projectspecifieke karakter van een

document sluit dit recht niet op zichzelf uit.

34. E-books en digitale inhoud. Een e-book of bundel is een eenmalige levering van de beschreven PDF-uitgave. Een gangbare PDF-lezer en een geschikt apparaat zijn nodig; het is geen abonnement en toekomstige edities zijn niet automatisch inbegrepen. Voor consumenten geldt in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na contractsluiting. Directe levering binnen die periode begint alleen na afzonderlijke uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en erkenning dat het herroepingsrecht bij die start verloren gaat. Die toestemming en erkenning worden vastgelegd en op een duurzame gegevensdrager bevestigd. Zonder de wettelijk vereiste toestemming en bevestiging kan OmgevingsPro zich niet op die uitzondering beroepen. Wettelijke conformiteits- en herstelrechten blijven bestaan.

35. Herroepen en terugbetalen. Gebruik de online functie op /koop-ongedaan-maken of stuur vóór het einde van de termijn een ondubbelzinnige verklaring per e-mail aan omgevingspro@outlook.com of per post naar het adres in artikel 1. Het modelformulier is beschikbaar, maar niet verplicht; een reden is niet nodig. Vermeld waar mogelijk naam, contactadres, order- of dossierreferentie, product en contractdatum. De ontvangst van een elektronische verklaring wordt zo spoedig mogelijk bevestigd. Bij een geldige herroeping betaalt OmgevingsPro het verschuldigde bedrag uiterlijk 14 dagen na ontvangst terug met hetzelfde betaalmiddel, tenzij kosteloos anders overeengekomen. Alleen een wettelijk toegestaan evenredig bedrag voor een uitdrukkelijk verzochte vroege start van een dienst kan worden verrekend. Registratie van een verklaring betekent nog geen oordeel dat de aankoop herroepbaar is.

36. Versie, recht en geschillen. Deze versie 1.1 van 19 oktober 2026 geldt voor nieuwe overeenkomsten waarvoor zij vóór contractsluiting beschikbaar is gesteld. Voor bestaande overeenkomsten blijft de toen overeengekomen versie gelden; de nieuwe websiteversie wijzigt oude orders niet met terugwerkende kracht. Nederlands recht is van toepassing, met behoud van dwingende consumentenbescherming. De volgens de wet bevoegde rechter behandelt geschillen. Een ongeldige bepaling laat de overige bepalingen in stand. Consumenten kunnen hun rechten niet verliezen doordat zij een probleem niet binnen een door OmgevingsPro zelf bedachte korte vervaltermijn melden.