



Geschillenprocedure

(en wat u kunt doen om geschillen in de toekomst te voorkomen)

Hoofdkraan.nl wil dat opdrachtgever en freelancer 100% veilig met elkaar zaken kunnen doen. Om hier voor te zorgen is het belangrijk dat opdrachtgever en freelancer alle afspraken schriftelijk maken via de site en dat er een proforma betaling wordt afgesproken ter hoogte van het bedrag van de opdracht. Ondanks deze procedures is het toch mogelijk dat er een geschil ontstaat.

Dit document beschrijft hoe opdrachtgever en freelancer een geschil kunnen aanmelden bij Hoofdkraan.nl en hoe de bemiddeling tot stand komt. De algemene voorwaarden van de site verwijzen naar deze geschillenprocedure.

Indien er een geschil is, kan er alleen over de proforma betaling worden bemiddeld. Ook kan er alleen worden bemiddeld als alle afspraken zijn gemaakt en bevestigd via de site.

Hoofdkraan.nl zal niets in rekening brengen voor het bemiddelen in geschillen, tenzij er een externe arbiter nodig is. Hoofdkraan.nl verwacht dat het merendeel van de gevallen door de freelancer en de opdrachtgever zelf wordt opgelost.

Inhoudsopgave

Geschillenprocedure	1
Deel 1: Hoe voorkom ik een geschil?	3
Wanneer kan Hoofdkraan.nl bemiddelen bij een geschil.....	3
Geschillen ontstaan vaak als gevolg van:	3
Hoe geschillen te voorkomen?	3
Hoe beschermd te blijven?.....	4
Freelancers.....	4
Opdrachtgevers	4
Wanneer kan niet worden bemiddeld door Hoofdkraan.nl.....	5
Deel 2: Overzicht Geschiloplossingsproces.....	6
Stap 1: Een geschil aanmelden	6
Stap 2: De zaak weer op het juiste spoor zetten	6
Stap 3: Bemiddeling.....	7
Deel 3: Bemiddelingsrichtlijnen.....	8
1. Betwist bedrag	8
2. Voorgelegd bewijsmateriaal voor geschillen.....	8
3. Overwegingen voor de verschillende soorten opdrachten	8
(I) Vaste prijs opdrachten:	8
(II) Werk per uur:.....	9
(III) Basis + resultaat gerichte vergoeding voor opdrachten:	9
Deel 4: Belangrijke deadlines	10
Opdrachtgevers:	10
Freelancers:.....	10

Deel 1: Hoe voorkom ik een geschil?

Wanneer kan Hoofdkraan.nl bemiddelen bij een geschil

1. Bemiddelt alleen voor via de site gefactureerd werk. Facturering buiten de site is voor eigen risico en is in strijd met de Algemene Voorwaarden.
2. Bemiddelt alleen als er duidelijke aanwijzingen zijn dat de partijen in geschil redelijke pogingen hebben ondernomen om het geschil onderling op te lossen.
3. Accepteert alleen via de website gevoerde communicatie als ondersteunend bewijs in een bemiddeling met inbegrip van eventuele naar opdrachtpagina geüploade dienstcontracten.
4. Bemiddelt alleen over de betaalde proforma factuur.

Geschillen ontstaan vaak als gevolg van:

1. Verwachting van objectieve te leveren producten welke aan het begin niet goed genoeg zijn gedefinieerd. Probeer de opdracht in mijlpalen te verdelen en voor elke mijlpaal tastbare producten te definiëren.
2. Verwachtingen van 'subjectieve' elementen zoals 'uitstraling' welke niet goed genoeg zijn gedefinieerd. Geef waar mogelijk voorbeelden en stem aan het begin af hoe vaak een nieuw ontwerp moet worden overgedaan.
3. Slechte communicatie tijdens de uitvoering van de opdracht. Probeer afstand te nemen en de zaken met de andere partij uit te praten. Als dingen fout gaan, zijn in 99% van de gevallen beide partijen er debet aan.

Hoe geschillen te voorkomen?

Het merendeel van de geschillen ontstaat wanneer de communicatie stopt tussen de partijen of als gevolg van een misverstand. Deze kunnen meestal in onderling overleg worden opgelost zodra constructieve communicatie is hersteld. Om geschillen te voorkomen, adviseren wij het volgende:

1. Neem aan het begin van de opdracht de tijd om de verwachte te leveren producten duidelijk te definiëren en de deadlines en het betalingsschema met elkaar af te spreken. Wij adviseren dat u deze afspraken in een document opstelt en het document op de opdrachtpagina uploadt, zodat beide partijen het op een later tijdstip kunnen raadplegen. Dit document vormt een dienstovereenkomst.
2. Bij het afspreken van deadlines voor het afleveren van werk, moet u altijd genoeg tijd inplannen om rekening te houden met eventuele problemen wanneer het werk voor het eerst wordt opgeleverd.

3. Vraag de andere partij om zowel de werkuren/-dagen als de omlooptijden, en laat geen twijfel bestaan over wat u met betrekking hiertoe van de andere partij verwacht.
4. Communiceer regelmatig en maak afspraken om regelmatig de status van het werk te rapporteren, zodat eventuele problemen tijdig kunnen worden opgelost.
5. Probeer altijd om eventuele problemen in onderling overleg op te lossen om ervoor te zorgen dat al het werk goed wordt opgeleverd en alle betalingen zijn ontvangen – het kan lang duren om een geschil op te lossen en er kan vaak een betere oplossing worden bereikt d.m.v. constructieve communicatie tussen opdrachtgever en freelancer.

Hoe beschermd te blijven?

Freelancers

- Vraag de opdrachtgever om een proforma betaling, waarvan u denkt dat die minimaal de kosten dekt. Wij adviseren u om nooit minder dan 50% van de opdrachtwaarde als proforma factuur te accepteren.
- Lever nooit het voltooide werk af (bijvoorbeeld ontwerpen, code, een vertaald document, toegangsgegevens, zoals een wachtwoord tot het geüploade werk) zonder dat de volledige proforma factuur is gestort.
- Voor zowel werk op uur- als werk op commissiebasis moet u regelmatig zowel facturen wij adviseren dit wekelijks te doen) als dagelijkse rapportage met opgave van de gewerkte uren naar de opdrachtpagina uploaden. U kunt ook de specificatie hiervan uploaden en afspreken dat u deze in uw onderlinge communicaties op de opdrachtpagina nakijkt. Op zijn minst adviseren wij een eenvoudige rapportage van de status van het werk.
- Als u vermoedt dat er een eventueel geschil ontstaat, neem dan onmiddellijk contact op met Hoofdkraan.nl - we zullen ons best doen om u te helpen.

Opdrachtgevers

- Betaal de freelancer nooit direct of accepteer niet om gedeeltelijk de betaling van de opdracht buiten de site om te laten lopen. Zo wordt de beveiligde **Betaalservice** omzeilt, waardoor u kwetsbaar bent en onbeschermd blijft als er een geschil met de freelancer is.
- Zorg dat u al het werk van de freelancer (bijvoorbeeld ontwerpen, code, teksten, administratieve toegangsgegevens, zoals een wachtwoord voor geüploade werk, enz.) hebt ontvangen voordat u uw proforma betaling vrijgeeft. Om de freelancer gerust te stellen, moet u na afloop al het geld in de escrow-rekening storten, vervolgens verzoekt u dat de producten worden verzonden en geeft u daarna het geld vrij.
- Het onderliggende dienstcontract tussen opdrachtgever en freelancer is zoals uiteengezet in de **Algemene Voorwaarden**. Het is echter altijd een goede zaak om de freelancer om een dienstovereenkomst te vragen, waarmee de specifieke kenmerken van de opdrachten, zoals te leveren producten, deadlines, sancties (zoals van toepassing voor vertraging) en eventuele andere commerciële afspraken tussen u en de freelancer

met betrekking tot de opdracht, worden gedefinieerd. Wij adviseren u de dienstovereenkomst door de freelancer te laten ondertekenen en deze naar de opdrachtpagina te uploaden.

- Uw IP is beschermd volgens de bepalingen van het onderliggende dienstcontract zoals bepaald in **artikel 5 van de Algemene Voorwaarden**, echter, zoals bovenstaand weergegeven, adviseren wij u om specifieke IP-toewijzingen in het contract te definiëren.
- Als u vermoedt dat er een geschil ontstaat, vraagt u de freelancer om te stoppen met het werk, vervolgens neemt u contact op met Hoofdkraan.nl - we zullen ons best doen om u te helpen.

Wanneer kan niet worden bemiddeld door Hoofdkraan.nl

Hoofdkraan.nl bemiddelt niet:

- Als er geen bewijs is dat de twee partijen in geschil redelijke pogingen hebben gedaan om het geschil onderling op te lossen.
- Over gelden die geen onderdeel zijn van de proforma factuur. Als uw factuurbedrag hoger is dan de betaalde proforma factuur, draagt Hoofdkraan.nl hierin geen verantwoordelijkheid om te proberen om het bedrag terug te vorderen. Wij adviseren daarom dat u altijd zorgt dat de proforma factuur voldoende dekkend is.
- Wanneer de proforma betaling minder dan € 50 bedraagt. De freelancer is verantwoordelijk voor de hoogte van de proforma factuur.
- Wanneer er onvoldoende uitwisseling van informatie via de site is (in het bijzonder de opdrachtpagina) wordt dit als bewijs in de bemiddeling bewaard. Alle buiten de site gevoerde communicatie wordt niet in overweging genomen.
- Als er duidelijke pogingen zijn geweest om de **Betaalservice** of de Algemene Voorwaarden van Hoofdkraan.nl te schenden.

Als Hoofdkraan.nl niet bemiddelt, wordt de betaalde proforma factuur gelijkelijk tussen opdrachtgever en freelancer verdeeld.

Deel 2: Overzicht Geschiloplossingsproces

Het geschiloplossingsproces is zodanig ontworpen dat – mocht er toch een geschil ontstaan - het proces om tot een billijke oplossing te komen zo pijnloos mogelijk is.

Stap 1: Een geschil aanmelden

- Als de levering niet volgens plan verloopt, moet u eerst proberen om het conflict met de andere partij in onderling overleg op te lossen volgens onze bovenstaande richtlijnen. **Bemiddeling door Hoofdkraan.nl is een langdurig proces en moet, indien mogelijk, worden voorkomen.** De meeste geschillen kunnen worden opgelost met goede bedoelingen, compromissen en communicatie. Hoofdkraan.nl bemiddelt niet in een geschil, tenzij de partij die het geschil presenteert, kan aantonen dat er pogingen werden gedaan om het op te lossen. Mocht het geschil zo ver komen, wordt de mate waarin er pogingen werden gedaan om het geschil op te lossen in een mediation-procedure gebruikt.
- Als u niet in onderling overleg tot oplossing van het geschil kunt komen, moet u als u freelancer bent onmiddellijk stoppen met werken aan de opdracht of als u opdrachtgever bent moet u de freelancer vragen te stoppen met werken aan de opdracht. De freelancer moet een factuur indienen voor het werk dat tot op dat moment verricht is. **Het geschiloplossingsproces kan niet zonder een ingediende factuur worden opgestart.**
- Wanneer een factuur wordt ingediend, zal de opdrachtgever ervoor kiezen om ofwel de factuur te betalen of het geschil te melden. Wanneer de factuur wordt betwist, wordt een kennisgeving aan Hoofdkraan.nl verzonden.
- Als de factuur niet wordt betwist, zal de opdrachtgever een bepaalde periode van 15 dagen voor vaste prijs opdrachten en 7 dagen voor zowel werk op uur- als werk op commissiebasis hebben om deze opdrachten af te wikkelen. Als dit niet gebeurt, kan dit als gevolg hebben dat de proforma betaling van de opdrachtgever voor die opdracht wordt vrijgegeven.

Hoofdkraan.nl geeft graag advies hoe geschillen te voorkomen: mail ons op info@hoofdkraan.nl als u ziet dat er een geschil dreigt te ontstaan.

Stap 2: De zaak weer op het juiste spoor zetten

Zodra u een geschil aanmeldt, verstuurt Hoofdkraan.nl beide partijen een e-mail over het bemiddelingsproces waarin het geschilproces wordt uitgelegd en beide partijen worden gestimuleerd om zelf tot een oplossing te komen. Daarna hebben beide partijen 14 dagen de tijd om te onderhandelen om tot een aanvaardbare oplossing voor beide partijen te komen. **Dit moet door middel van de opdrachtpagina gebeuren. Als u afspraken op een andere manier maakt moet u deze daarna via de opdrachtpagina bevestigen en de andere partij moet bevestigen dat het geschrevene inderdaad door beide partijen is overeengekomen.** Hoofdkraan.nl zal in dit stadium niet tussenbeide komen, maar als later

tussen partijen worden bemiddeld, dan vormen de inspanningen om het probleem in onderling overleg op te lossen een belangrijk onderdeel van het bewijsmateriaal dat door Hoofdkraan.nl in overweging wordt genomen.

Stap 3: Bemiddeling

Als er binnen 14 dagen geen compromis wordt bereikt nadat de e-mail, waarin het bemiddelingsproces werd aangekondigd, werd verzonden, zal Hoofdkraan.nl een geschiloplossingsprocesformulier aan beide partijen verzenden. Dit moet **binnen 7 dagen** vanaf de dag waarop de e-mail werd verzonden door en weer werd geretourneerd aan Hoofdkraan.nl. Als een partij verzuimt dit te retourneren, zal het geschil tegen hen niet worden behandeld en wordt de proforma betaling aan de andere partij gegund.

De bemiddelaar zal in de meeste gevallen een goed opgeleide werknemer van Hoofdkraan.nl zijn. Maar in enkele gevallen waar meer specialistische vaardigheden nodig zijn behoudt Hoofdkraan.nl zich het recht voor om voor te stellen om een externe onafhankelijke mediator, die gekwalificeerd is om met het geschil om te gaan, aan te stellen. In dergelijke gevallen worden de kosten van de mediator door beide partijen gedeeld. Elke partij kan ook voorstellen om een externe mediator te gebruiken. In dergelijke gevallen dienen zowel de andere partij als Hoofdkraan.nl hiermee akkoord te gaan alvorens verder te gaan met externe mediation.

Mediation kan een langdurig, tijdrovend en kostbaar proces worden, dus adviseren we beide partijen om te proberen te voorkomen dat het zover komt.

Na mediation zal het resultaat onherroepelijk en bindend zijn voor beide partijen, zonder recht op beroep.

Deel 3: Bemiddelingsrichtlijnen

Elke bemiddeling is anders en hoe het proces verloopt en de in overweging genomen feiten zullen naar het oordeel van de mediator verschillen. Maar zowel het proces als het optreden van de mediator en Hoofdkraan.nl zal normaliter in overeenstemming met de onderstaande richtlijnen zijn:

1. Betwist bedrag

Hoofdkraan.nl zal alleen over de betaalde proforma factuur bemiddelen. Uitstaande factuurbedragen boven de hoogte van de proforma factuur worden niet door het geschilproces gedekt.

Hoofdkraan.nl kan niet garanderen dat ieder uitstaand bedrag met succes kan worden teruggevorderd, daarom is de freelancer er verantwoordelijk voor om ervoor te zorgen dat, voordat werk te verrichten, de proforma factuur is voldaan.

2. Voorgelegd bewijsmateriaal voor geschillen

Als er een geschil is ontstaan, zullen zowel de gegevens die u invoert op de site als de inhoud van opdrachtpagina de enige en exclusieve documenteren van feiten en bewijzen voor de oplossing van het geschil vormen. Voor zowel werk op uur- als werk op commissiebasis, moet u ervoor zorgen dat u duidelijk op de ingediende factuur zowel de gewerkte uren als de verrichte werkzaamheden specificiert.

Buiten de site uitgewisselde berichten of documentatie gelden alleen als bewijs in uitzonderlijke gevallen en naar eigen goeddunken van de bemiddelaar.

3. Overwegingen voor de verschillende soorten opdrachten

(I) Vaste prijs opdrachten: voor vaste prijs projecten is het belangrijk om alvorens de opdracht uit te voeren een onderling overeengekomen contract op te stellen, waarin de details van de te leveren producten en de belangrijkste data voor het project vermeld zijn. Op zijn minst moet u ervoor zorgen dat de te leveren producten, deadlines en betalingsvoorwaarden zoals vastgelegd in de dienstovereenkomst duidelijk zijn gedocumenteerd en geüpload zijn naar opdrachtpagina.

Bemiddeling in deze gevallen wordt besloten op basis van de oorspronkelijke overeenkomst/contract, tenzij er daarna herzieningen van de overeenkomst door beide partijen werden overeengekomen. **ALLE overeenkomsten/contracten MOETEN naar de opdrachtpagina worden geüpload zodra een overeenstemming is bereikt dat de opdracht in aanmerking komt voor bemiddeling door Hoofdkraan.nl.**

Als er geen geldige overeenkomst/contract bestaat, worden de 'overeengekomen' te leveren producten en belangrijke data door en naar goeddunken van de mediator bepaald nadat deze naar de beschikbare communicatie heeft gekeken.

Voor vaste prijs opdrachten worden subjectieve elementen van het werk, zoals de kwaliteit van de te leveren producten (bijvoorbeeld of een logo-ontwerp goed genoeg of naar wens is) zal normaal gesproken worden geacht te zijn uitgevoerd **naar tevredenheid van de opdrachtgever toen de producten werden afgeleverd** tenzij kan worden aangetoond dat de opdrachtgever onredelijke verwachtingen had of dat aan de eisen zoals overeengekomen in de dienstovereenkomst was voldaan.

Bijvoorbeeld, als de opdrachtgever niet tevreden was met het ontwerp van een logo, wordt de opdracht beschouwd als zijnde niet naar tevredenheid afgerond. Als een geleverd product niet aan de verwachtingen van de opdrachtgever voldoet, is **de opdrachtgever verplicht om de freelancer een redelijke kans te geven om dingen recht te zetten** door hem voldoende terugkoppeling te geven, zodat de problemen kunnen worden opgelost.

(II) Werk per uur: voor uurcontracten waar een freelancer wordt ingehuurd en betaald op uurbasis (of andere tijd gebaseerde basis), is de opdrachtgever er verantwoordelijk voor om ervoor te zorgen dat het door de freelancer uitgevoerde werk aan de vereiste norm voldoet.

Geschillen over werk op uurbasis zullen normaal gesproken geen factor in subjectieve elementen vormen (bijvoorbeeld, de kwaliteit van het ontwerp), omdat de opdrachtgever kan vragen of hij op elk moment naar de voortgang kan vragen en ook kan hij de overeenkomst op elk gewenst moment beëindigen (tenzij anders overeengekomen) als de opdrachtgever niet tevreden is met de voortgang die door de freelancer is gemaakt.

Alle gewerkte en akkoord bevonden uren tot het tijdstip van beëindiging moeten worden uitbetaald en de freelancer is er verantwoordelijk voor om een wekelijkse urenspecificatie/factuur ter goedkeuring bij de opdrachtgever in te dienen, zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden.

Waar nodig kan de opdrachtgever om voldoende bewijs vragen, en de freelancer zal dit waar mogelijk leveren, voor in rekening gebrachte uren, met inbegrip van maar niet beperkt tot: tijdregistratie, e-mailcorrespondentie, telefoonregistratie, details van afspraken en bijgewoonde vergaderingen, specificatie van al in dat tijdsbestek verrichte werk, verkoop- of aankoopbewijs, registraties van andere vormen van communicatie zoals chatberichten.

(III) Basis + resultaat gerichte vergoeding voor opdrachten: als er sprake is van een overeengekomen basisvergoeding voor de opdracht, dan wordt de basisvergoeding op dezelfde wijze behandeld als een uuropdracht voor de ontwerpen van het geschil. Het resultaat gerichte vergoedingselement van het betwiste bedrag wordt ook op dezelfde wijze behandeld en wordt van de opdrachtgever verlangd dat hij alle door de freelancer geleverde producten (bijv. gedane verkopen) tot aan de datum van beëindiging betaalt.

Waar nodig kan de opdrachtgever om voldoende bewijs vragen, en de freelancer zal dit waar mogelijk leveren, voor in rekening gebrachte uren, met inbegrip van maar niet beperkt tot: tijdregistratie, e-mailcorrespondentie, telefoonregistratie, details van afspraken en bijgewoonde vergaderingen, specificatie van al in dat tijdsbestek verrichte werk, verkoop- of aankoopbewijs, registraties van andere vormen van communicatie zoals chatberichten.

Deel 4: Belangrijke deadlines

Opdrachtgevers:

Deadline om een onbetaalde factuur te betwisten: als een freelancer een factuur voor u heeft opgesteld die u niet wilt betalen, moet u deze factuur in uw Hoofdkraan.nl account betwisten en wel binnen 30 dagen na factuurdatum, voor vasteprijprojecten, en 15 dagen voor zowel werk op uur- als werk op commissiebasis. Als een factuur niet binnen deze termijn wordt betwist, kan Hoofdkraan.nl naar eigen goeddunken de proforma betaling aan de freelancer uitbetalen. Houd er rekening mee dat de factuur niet wordt beschouwd als betwist totdat u het geschilformulier heeft ingevuld en geretourneerd.

Als de factuur niet in overeenstemming met deze clausule wordt betwist, wordt aangenomen dat u ermee akkoord gaat om de openstaande factuur te betalen en dat u niet langer de factuur kunt betwisten als de deadline is verstreken.

Hoofdkraan.nl behoudt zich het recht voor om het saldo in uw account te gebruiken om de achterstallige factuur te voldoen als u deze niet binnen de gestelde deadlines betaalt of betwist.

Freelancers:

Deadline voor het opstellen van een factuur: het is belangrijk om tijdig een factuur in te dienen om te voorkomen dat de proforma betaling aan de opdrachtgever wordt geretourneerd. Als een opdrachtgever vraagt om een terugbetaling van de betaalde proforma factuur, zal Hoofdkraan.nl contact opnemen met de freelancer om de status van de opdracht vast te stellen. Als we u niet kunnen bereiken, wordt er een e-mail naar u verzonden zodat u een redelijke termijn heeft om te reageren. Doet u dit niet, dan wordt het geld onherroepelijk aan de opdrachtgever geretourneerd.

De freelancer is er verantwoordelijk voor om te zorgen dat een factuur op tijd wordt ingediend, zelfs als het geleverde werk wordt betwist. De freelancer moet direct na afloop een factuur bij de opdrachtgever indienen, ongeacht of deze al dan niet wordt betwist, en **uiterlijk 60 dagen** na de aanvankelijk geschatte datum van voltooiing van de opdracht.

Als een factuur niet binnen deze termijn wordt opgesteld, komt deze niet voor een geschil in aanmerking en wordt de proforma betaling na verzoek hiervan aan de opdrachtgever geretourneerd.

Deadline voor het invullen van het geschilformulier: Als een opdrachtgever een van uw facturen betwist, ontvangt u een e-mail met het geschilformulier als bijlage welke u binnen 7 dagen vanaf de datum waarop de e-mail werd verzonden, moet invullen en het ingevulde geschilformulier aan ons moet retourneren. Als u niet binnen deze termijn reageert, kan het geschil in het voordeel van de opdrachtgever uitvallen en de proforma betaling aan de opdrachtgever worden geretourneerd.