

MELDVEILIG

Algemene Voorwaarden

Van toepassing op alle overeenkomsten met Meldveilig

VERSIE 1.0

DATUM Juni 2026

STATUS Definitief

Vertrouwen als fundament.

Partijen bij deze overeenkomst zijn Meldveilig en de opdrachtgever, hierna gezamenlijk aangeduid als “partijen”.

Artikel 1 — Definities

Meldveilig: de aanbieder van het platform, bereikbaar via info@meldveilig.nl en meldveilig.nl.

Opdrachtgever: de organisatie die een overeenkomst met Meldveilig heeft gesloten voor het gebruik van het platform.

Platform: de SaaS-applicatie van Meldveilig, toegankelijk via [\[slug\].meldveilig.nl](https://[slug].meldveilig.nl).

Gebruiker: een natuurlijk persoon die namens de opdrachtgever toegang heeft tot het platform.

Melder: een natuurlijk persoon die via het publieke meldportaal een melding indient.

Schriftelijk: per brief, e-mail of ander elektronisch communicatiemiddel waarmee de inhoud aantoonbaar kan worden verzonden en ontvangen.

Overeenkomst: de opdrachtbevestiging, offerte of het contract samen met deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Meldveilig en de opdrachtgever.

2.2 Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 3 — De dienst

3.1 Meldveilig levert de opdrachtgever toegang tot een beveiligd, multitenant SaaS-platform waarmee vertrouwenspersonen meldingen kunnen ontvangen, beheren en rapporteren.

3.2 Elke opdrachtgever beschikt over een volledig geïsoleerde omgeving — eigen database, containers en subdomein.

3.3 Meldveilig behoudt zich het recht voor het platform functioneel uit te breiden, aan te passen of te wijzigen. Wijzigingen die leiden tot een wezenlijke beperking van de overeengekomen functionaliteit worden ten minste 30 dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding schriftelijk aangekondigd. Indien een dergelijke wijziging een materieel nadelig effect heeft op het gebruik van het platform door de opdrachtgever en partijen hierover niet tot een redelijke oplossing komen, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van de geldende opzegtermijn.

Artikel 4 — Toegang en gebruik

4.1 Meldveilig verleent de opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst.

4.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle activiteiten onder haar gebruikersaccounts.

4.3 Het is de opdrachtgever niet toegestaan het platform aan derden beschikbaar te stellen, te decompileren, te reverse engineeren of beveiligingsmaatregelen van het platform te omzeilen. Bij overtreding van dit artikel heeft Meldveilig het recht de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten, indien de opdrachtgever na een schriftelijke ingebrekestelling niet binnen 7 dagen passende maatregelen heeft genomen om de overtreding te beëindigen. Opschorting laat alle overige rechten van Meldveilig, waaronder het recht op schadevergoeding en ontbinding van de overeenkomst, onverlet.

Artikel 5 — Verplichtingen opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever garandeert dat zij beschikt over een rechtsgeldige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens van melders.

5.2 De opdrachtgever stelt een eigen privacyverklaring op en maakt deze beschikbaar aan melders (art. 13 AVG).

5.3 De opdrachtgever draagt zorg voor de toegangsbeveiliging van haar gebruikersaccounts en meldt ongeoorloofd gebruik onmiddellijk aan Meldveilig.

Artikel 6 — Beschikbaarheid en onderhoud

6.1 Meldveilig streeft naar een beschikbaarheid van ten minste 99% per kalendermaand, gemeten buiten geplande onderhoudsvensters.

6.2 Gepland onderhoud wordt bij voorkeur buiten kantooruren uitgevoerd en minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd.

6.3 Meldveilig biedt geen garantie op beschikbaarheid bij storingen die buiten haar invloedssfeer vallen.

Artikel 7 — Support

7.1 Meldveilig biedt ondersteuning per e-mail via info@meldveilig.nl tijdens kantooruren (ma–vr, 09:00–17:00 uur, uitgezonderd Nederlandse feestdagen).

7.2 Meldveilig hanteert voor incidenten de volgende prioriteiten en bijbehorende streeftijden:

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Hoog	Het platform is niet beschikbaar of een essentiële functionaliteit werkt niet, waardoor meldingen niet kunnen worden ontvangen of verwerkt.	Binnen 4 kantooruren	Binnen 1 werkdag
Midden	Een belangrijke functionaliteit werkt beperkt, maar het platform blijft bruikbaar en er is een werkbare omweg beschikbaar.	Binnen 1 werkdag	Binnen 5 werkdagen
Laag	Niet-kritische storingen, vragen, wijzigingsverzoeken of cosmetische fouten zonder directe impact op het gebruik van het platform.	Binnen 2 werkdagen	Binnen 15 werkdagen of volgende release

7.3 De genoemde reactietijden en oplostijden zijn streefwaarden en geen fatale termijnen. Indien voor de oplossing afhankelijkheid bestaat van derden, leveranciers of de medewerking van de opdrachtgever, kunnen deze termijnen worden verlengd. Meldveilig houdt de opdrachtgever daarvan op de hoogte.

Artikel 8 — Vergoeding en betaling

8.1 De vergoeding is vastgelegd in de overeenkomst of offerte en wordt vooraf gefactureerd per maand of jaar.

8.2 Betalingstermijn: 30 dagen na factuurdatum. Bij te late betaling is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

8.3 Indien een factuur meer dan 30 dagen na de vervaldatum onbetaald blijft en de opdrachtgever na een schriftelijke aanmaning niet binnen 14 dagen alsnog volledig betaalt, heeft Meldveilig het recht de toegang tot het platform geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan.

8.4 Meldveilig is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen overeenkomstig de wijziging van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI), reeks Alle Huishoudens. Een prijsindexering geeft de opdrachtgever geen recht op beëindiging van de overeenkomst. Meldveilig zal een prijswijziging ten minste 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk aankondigen.

8.5 Naast de in artikel 8.4 genoemde indexering is Meldveilig gerechtigd tarieven aan te passen bij gewijzigde wet- en regelgeving, substantiële wijzigingen in de dienstverlening of aantoonbaar gestegen kosten. Dergelijke prijswijzigingen worden minimaal 60 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd.

Artikel 9 — Intellectueel eigendom

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op het platform berusten bij Meldveilig. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het in artikel 4 omschreven gebruiksrecht.

9.2 De opdrachtgever behoudt alle rechten op de door haar ingevoerde gegevens en meldingen.

9.3 Meldveilig is gerechtigd geanonimiseerde en geaggregeerde gebruiksstatistieken te gebruiken voor productontwikkeling.

Artikel 10 — Vertrouwelijkheid

10.1 Partijen behandelen alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen als vertrouwelijk, voor zover die informatie redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Hieronder vallen in ieder geval: bedrijfsinformatie, tarieven, persoonsgegevens en de inhoud van meldingen verwerkt via het platform.

10.2 De vertrouwelijkheidsplicht geldt niet voor informatie die:

- ten tijde van de verstrekking reeds openbaar was, of nadien openbaar is geworden zonder toedoen van de ontvangende partij;
- de ontvangende partij aantoonbaar reeds kende vóór ontvangst; of
- op grond van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel openbaar gemaakt moet worden, in welk geval de ontvangende partij de andere partij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stelt.

10.3 Meldveilig deelt de inhoud van meldingen en de identiteit van melders nimmer met derden, tenzij de Opdrachtgever daartoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht geeft of een wettelijke verplichting dit vereist.

10.4 Partijen zien erop toe dat hun medewerkers en ingeschakelde derden aan een gelijkwaardige vertrouwelijkheidsplicht zijn gebonden.

10.5 Deze verplichtingen blijven van kracht gedurende vijf (5) jaar na beëindiging van de overeenkomst. Partijen erkennen dat schending onherstelbare schade kan veroorzaken; de benadeelde partij kan in dat geval nakoming en/of een verbod vorderen, onverminderd overige rechten.

Artikel 11 — Gegevensverwerking

11.1 De voorwaarden voor gegevensverwerking zijn neergelegd in de verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk deel uitmaakt van de overeenkomst.

11.2 Meldveilig en de door Meldveilig ingeschakelde subverwerkers verwerken persoonsgegevens uitsluitend in de Europese Economische Ruimte (EER).

Artikel 12 — Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van Meldveilig voor directe schade is beperkt tot de vergoeding die de opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit heeft betaald, met een maximum van € 10.000 per jaar.

12.2 Meldveilig is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde inkomsten, gevolgschade of reputatieschade.

12.3 De aansprakelijkheidsbeperking geldt niet ingeval van opzet of grove nalatigheid.

Artikel 13 — Overmacht

13.1 Bij overmacht is geen der partijen gehouden tot nakoming. Hieronder valt onder meer: internetstoringen, DDoS-aanvallen, uitval van externe hostinginfrastructuur, brand en overheidsmaatregelen.

13.2 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder schadevergoeding.

Artikel 14 — Duur en beëindiging

14.1 De overeenkomst wordt automatisch verlengd met dezelfde periode, tenzij een partij opzegt met inachtneming van één kalendermaand opzegtermijn.

14.2 Beide partijen hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere partij failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, dan wel ernstig tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst en deze tekortkoming niet herstelt binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling.

14.3 Na beëindiging verstrekt Meldveilig binnen 30 dagen een exportbestand (CSV/JSON) van alle meldingen, waarna de gegevens worden verwijderd.

Artikel 15 — Wijziging van de voorwaarden

15.1 Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor ingang schriftelijk medegedeeld.

15.2 Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat, is zij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen per de datum van inwerkingtreding.

Artikel 16 — Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2 Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost; anders is de bevoegde rechter in het arrondissement van Meldveilig bevoegd.

Artikel 17 — Overige bepalingen

17.1 Meldveilig is gerechtigd de rechten en verplichtingen over te dragen aan een derde bij overname of fusie. De opdrachtgever wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

17.2 Het niet of niet tijdig uitoefenen van een recht leidt niet tot verval van dat recht.

Meldveilig · info@meldveilig.nl · meldveilig.nl · Van kracht vanaf juni 2026