

## **Algemene leveringsvoorwaarden SJI Open inschrijving en In Company** **Januari 2021**

### **Artikel 1 - Algemeen en Toepasselijkheid**

- 1.1. Stichting Jeugdinterventies ingeschreven onder nummer 27331172 bij de Kamer van Koophandel, statutair gevestigd in Den Haag en kantoorhoudende te Oude Vaartweg 2, 2343 JD Oegstgeest, , hierna te noemen 'SJI'.
- 1.2. Deze Algemene leveringsvoorwaarden SJI Open inschrijving en In Company (hierna "Algemene Voorwaarden") zijn van toepassing op alle uitgebrachte en aangevane offertes en overeenkomsten met de Opdrachtgever (hierna: "Opdrachtgever") met betrekking tot de geleverde diensten door SJI (hierna "Diensten") en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidend als uitvoerende aard, waarop SJI deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover deze Algemene Voorwaarden niet door partijen nadrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.  
Onder Diensten wordt verstaan: alle cursussen, modules, trainingen, congressen en bijeenkomsten in het open aanbod van SJI waarvoor men zich individueel bij SJI kan inschrijven. Onder bijeenkomsten worden onder andere masterclasses, lezingen, debatten, studiedagen en symposia verstaan. Tevens zijn deze voorwaarden van toepassing op elk aanbod van SJI voor activiteiten die in company worden uitgevoerd, dat wil zeggen uitgevoerd binnen de organisatie van de opdrachtgever én op het maatwerk aanbod dat speciaal voor de opdrachtgever is ontwikkeld aan de hand van specifieke leerwensen en de situatie binnen de instelling van de opdrachtgever.
- 1.3. Opdrachtgever is iedere persoon of juridische entiteit die een overeenkomst met SJI sluit.
- 1.4. De verwijzing door de Opdrachtgever naar eigen Algemene Voorwaarden wordt door SJI niet aanvaard en Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5. Wanneer blijkt dat enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven.
- 1.6. Indien een bepaling in de Algemene Voorwaarden strijdig is met de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst, dan gelden de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst.
- 1.7. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtgever en de SJI zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.8. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Leiden. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie.

### **Artikel 2 - Offerte en Overeenkomst**

- 2.1. Alle offertes van SJI zoals vermeld zijn vrijblijvend, behoudens een schriftelijke verklaring van het tegendeel.
- 2.2. Met het verstrekken van de opdracht door middel van de acceptatie van de offerte door de Opdrachtgever verklaart Opdrachtgever zich akkoord met deze Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op eventuele aanvullende en vervolgovereenkomsten met de Opdrachtgever.
- 2.3. Geaccepteerde offertes binden SJI pas nadat Opdrachtgever deze opdracht schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd. Alle door SJI aangegeven prijzen zijn exclusief van BTW aangezien SJI is vrijgesteld van het betalen van BTW en luiden in Euro's.
- 2.4. In het geval van wijzigingen in de kostprijsfactoren, behoudt SJI zich het recht voor om de prijs dienovereenkomstig per direct aan te passen.
- 2.5. Een offerte heeft een geldigheidsduur van maximaal veertien (14) dagen tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de offerte.
- 2.6. De overeenkomst (hierna: "Overeenkomst") tussen Opdrachtgever en SJI komt tot stand door ondertekening van de overeenkomst door de Opdrachtgever en SJI.
- 2.7. De Opdrachtgever staat ervoor in dat de door haar aan SJI verstrekte gegevens op basis waarvan SJI haar offerte en/of uitingen heeft gebaseerd juist en volledig zijn. SJI is toegestaan een beperkte afwijking toe te passen met betrekking tot de levering van de diensten. Indien SJI oordeelt dat deze afwijking leidt tot een wezenlijke afwijking van de betreffende diensten, zal SJI de Opdrachtgever hiervan binnen dertig (30) kalenderdagen schriftelijk in kennis stellen, waarna de Opdrachtgever het recht heeft om de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen te ontbinden.

#### **Voor cursussen, module en trainingen met open inschrijving**

De opdrachtgever schrijft zich in voor een cursus, module of training door het volledig invullen en indienen van een inschrijfformulier en verklaart daarmee akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. Telefonisch reserveren is niet mogelijk. Alle inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst. Na ontvangst van het inschrijfformulier stuurt SJI een bevestiging van inschrijving per e-mail naar de opdrachtgever.

Deze bevestiging vindt plaats onder de ontbindende voorwaarde van doorgang van de cursus/module/training, beschikbaarheid van plaats en het voldoen aan de eventuele toelatingseisen. Circa vier (4) weken voor aanvang van cursus, module of training ontvangt de opdrachtgever een e-mail met nadere info. Wanneer een cursus, module of training niet plaats kan vinden, ontvangt de opdrachtgever circa twee (2) weken voor aanvang van de cursus, module of training een e-mail. De factuur wordt naar de hoofdvestiging van de opdrachtgever gestuurd tenzij op het inschrijfformulier anders is aangegeven. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige betaling. Indien de werkgever van de opdrachtgever de kosten van de cursus, module of training

voor haar rekening neemt, ontslaat dat de opdrachtgever niet van de verantwoordelijkheid voor tijdige betaling. Voor een aantal opleidingen bestaan aparte aanmeldingsformulieren en/of -procedures. Dit staat bij de betreffende opleidingen vermeld.

#### **Voor bijeenkomsten**

De Opdrachtgever schrijft zich in voor een congres of bijeenkomst door het inschrijfformulier volledig in te vullen en in te dienen waarmee men tevens akkoord gaat met de algemene voorwaarden. Telefonisch reserveren is niet mogelijk. Alle inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst. Na ontvangst van het inschrijfformulier stuurt SJI een bevestiging van inschrijving per e-mail naar de opdrachtgever. Deze bevestiging vindt plaats onder de ontbindende voorwaarde van doorgang van het congres of de bijeenkomst. Circa twee (2) weken voorafgaand aan het congres of de bijeenkomst ontvangt de opdrachtgever per e-mail bericht over definitieve doorgang. De factuur wordt naar het privéadres van de opdrachtgever gestuurd tenzij op het inschrijfformulier anders is aangegeven. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige betaling. Indien de werkgever van de Opdrachtgever de kosten van het congres of de bijeenkomst voor haar rekening neemt, ontslaat dat de opdrachtgever niet van de verantwoordelijkheid voor tijdige betaling.

#### **Voor maatwerk en in company opdrachten**

SJI verklaart deze algemene voorwaarden ook van toepassing op elk aanbod van SJI dat in company wordt uitgevoerd, dat wil zeggen binnen de organisatie van de opdrachtgever, en op maatwerkeraanbod dat speciaal voor de opdrachtgever is ontwikkeld aan de hand van specifieke leerwensen en ontwikkelbehoeften en de situatie binnen de organisatie van de opdrachtgever. Alle offertes zijn 4 weken geldig, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur is vermeld. Na afloop van de termijn kan op generlei wijze door de opdrachtgever nog aanspraak gedaan worden op rechten aan worden ontleend. Een samengestelde prijsopgave verplicht SJI niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

- 2.8. Mondelinge toezeggingen verbinden partijen slechts nadat deze mondelinge toezegging uitdrukkelijk en schriftelijk zijn vastgelegd door SJI. Mondelinge mededelingen van medewerkers van SJI binden SJI niet, tenzij deze door een tot vertegenwoordiging bevoegde medewerker van SJI schriftelijk aan de opdrachtgever worden bevestigd. De door SJI opgeslagen versie van een e-mail geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de opdrachtgever. Een door SJI elektronisch verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de opdrachtgever op de dag van verzending, tenzij de opdrachtgever bewijst dat deze communicatie niet ontvangen is. Voor zover de communicatie niet ontvangen is als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van de opdrachtgever, komt dit voor risico van de opdrachtgever.
- 2.9. De leveringsdata opgegeven door SJI zijn nooit fataal. SJI is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van een leveringsdatum. De overschrijding verplicht SJI niet tot enige vergoeding noch wordt Opdrachtgever daardoor ontslagen van diens verplichting tot afname en betaling van de koopprijs of krijgt Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- 2.10. Een verzoek van de Opdrachtgever om een levering van de diensten of een deel daarvan te annuleren of wijzigen dient schriftelijk te worden ingediend en ontvangen door SJI alsmede schriftelijke goedkeuring van SJI. Indien de Opdrachtgever verzoekt om de diensten op een ander tijdstip te leveren dan aanvankelijk overeengekomen, dan heeft SJI het recht om de kosten die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen aan de Opdrachtgever.
- 2.11. SJI behoudt zich het recht voor om de overeengekomen diensten opgenomen in de Overeenkomst in delen te leveren en dit afzonderlijk te factureren.
- 2.12. Alle bedragen die de Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst aan SJI verschuldigd is, worden onmiddellijk en volledig opeisbaar indien de Opdrachtgever heeft nagelaten om een tijdige betaling aan SJI te doen; of SJI de Overeenkomst ingevolge van artikel 3 beëindigt.
- 2.13. SJI heeft het recht vergoeding te eisen van alle kosten, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijk (met inbegrip van de kosten van rechtsbijstand), die door SJI zijn gemaakt in het kader van de incasso van de door de Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen.
- 2.14. SJI behoudt zich het recht voor in geval van een tekortkoming in de nakomen van de Overeenkomst door Opdrachtgever de nog lopende zonder nadere ingebrekestelling de Overeenkomst te ontbinden. De Opdrachtgever is op dat moment in verzuim en SJI heeft het recht om de Overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 3 - Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst**

- 3.1. JI is bevoegd de nakoming van de verplichtingen van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, indien na het sluiten van de Overeenkomst SJI kennis heeft genomen van omstandigheden die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
- 3.2. Voorts is SJI bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van SJI kan worden gevergd.
- 3.3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden door SJI zijn de vorderingen van SJI op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien SJI de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 3.4. Indien SJI tot opschorting of ontbinding overgaat, is SJI niet gehouden tot het betalen van een vergoeding van schade en eventuele kosten.
- 3.5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft SJI het recht tot vergoeding van de directe en indirecte schade, inclusief alle kosten.
- 3.6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is SJI gerechtigd de Overeenkomst met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van toerekenbare tekortkoming, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht
- 3.7. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst gedeeltelijk of geheel annuleert, dan zullen de werkzaamheden die zijn verricht, vermeerdert worden kosten daarvan en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 3.8. Voor zover de Opdrachtgever voorafgaand aan de cursus, module, training, congres, bijeenkomst of in company opdracht zijn (financiële) verplichtingen jegens SJI niet is nagekomen, is SJI gerechtigd de Opdrachtgever toegang te weigeren. Wordt toegang geweigerd, dan is de Opdrachtgever desondanks gehouden hetgeen bij hem in rekening is gebracht te voldoen.

#### **Artikel 4 - Overmacht**

- 4.1. SJI kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 4.2. Bij uitval van een trainer of spreker door overmacht zal SJI zich tot het uiterste inspannen om adequate vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zal SJI zo spoedig mogelijk met een alternatieve datum komen. In dit geval heeft de Opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding of vergoeding van (extra) reiskosten. De extra kosten voor de verzorging van lesdagen die hieruit voortvloeit, zijn voor SJI. Uitval van een trainer/spreker door overmacht alsmede een hierdoor gewijzigde lesdatum zijn geen redenen voor kosteloze annulering of ontbinding door de Opdrachtgever.

#### **Artikel 5 - Persoonsgegevens en privacy**

- 5.1. SJI garandeert dat persoonsgegevens uitsluitend bewaard zullen worden voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de diensten. SJI zal persoonsgegevens aantoonbaar, op behoorlijke en zorgvuldige wijze bewaren en in overeenstemming met de verplichtingen op grond van de AVG en overige wet- en regelgeving.
- 5.2. In het kader van de privacywetgeving verplichten partijen zich tot strikte geheimhouding tegenover derden, van al hetgeen hen tijdens de looptijd van de Overeenkomst ter kennis is gekomen van de andere partij, Cursisten, cliënten van de Organisatie en medewerkers van een van partijen waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat bekendmaking schadelijk kan zijn voor één van de betrokken partijen en/of in strijd is met de privacywetgeving. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt zal dit slechts gebruiken voor het doel waarvoor dit is verstrekt.
- 5.3. De gegevens van de cursist die door de Opdrachtgever worden opgegeven bij het afsluiten van een overeenkomst worden door SJI gebruikt voor de administratieve afhandeling van de diensten. Zie ook ons Privacy Reglement (Op verzoek opvraagbaar).
- 5.4. De geheimhouding uit vorengenoemde leden van dit artikel strekt zich niet uit tot gegevens behorend tot het publieke domein of tot informatie die op verzoek van de bevoegde autoriteiten wordt opgevraagd.
- 5.5. Partijen zullen zorgdragen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de in verband met de uitvoering van de Overeenkomst verstrekte of ontvangen gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 5.6. In geval van (vermoeden van) verlies van gegevens of te verwachten schade zullen partijen de Wet Meldplicht Datalekken in acht nemen en de wederpartij zo spoedig mogelijk (schriftelijk) informeren. SJI zal vervolgens de aard van het incident, de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens, de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van het incident en de maatregelen die getroffen zijn en worden om het incident op te lossen en/of de gevolgen en schade zoveel mogelijk te beperken. SJI is, onverminderd de overige verplichtingen uit dit artikel, verplicht om maatregelen te treffen die redelijkerwijs van haar kunnen worden verwacht om het incident zo snel mogelijk te herstellen dan wel de verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken. SJI treedt zonder uitstel in overleg met Opdrachtgever teneinde hierover nadere afspraken te maken.
- 5.7. Partijen zullen op eerste verzoek schriftelijke informatie aan elkaar verstrekken over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de verplichtingen op grond van de geldende privacywetgeving.
- 5.8. De Partij, die in het kader van een persoonsregistratie die zij houdt of waarvoor zij op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, vrijwaart de andere Partij voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in verband met deze persoonsregistratie, tenzij de Partij die wordt aangesproken bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan de andere Partij toegerekend moeten worden.
- 5.9. Bij overtreding van de in dit artikel genoemde verplichtingen door Partijen en/of hun medewerkers, verbeurt de betreffende Partij ten behoeve van de andere Partij een direct opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding en € 1.000,- voor elke dag waarop zodanige overtreding voortduurt, zonder dat enig recht op schade/verlies behoeft te worden aangetoond en onverminderd het recht van de betreffende Partij om volledige schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 6 - Aansprakelijkheid**

- 6.1. De totale aansprakelijkheid van SJI wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verbintenis is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de offerte bedongen prijs.
- 6.2. Tenzij nakoming door SJI blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van SJI wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verbintenis slechts indien Opdrachtgever SJI onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en SJI ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat SJI in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 6.3. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij SJI meldt. Iedere vordering tegen SJI vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de schade.
- 6.4. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 6.5. De aansprakelijkheid voor schade voor SJI is beperkt tot de extra kosten die de Opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. SJI is evenwel nimmer aansprakelijk voor de enkele vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6.6. SJI is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de Opdrachtgever zelf of door personen, die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de Opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.
- 6.7. De Opdrachtgever vrijwaart SJI voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan SJI toerekenbaar is. Indien SJI uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden SJI zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate

maatregelen, dan is SJI, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van SJI en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 7 - Communicatie, geheimhouding en intellectuele eigendomsrechten**

- 7.1. Het auteursrecht op de door SJI uitgegeven brochures en het project- en cursusmateriaal berust bij SJI, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SJI zullen door de Opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
- 7.2. De Opdrachtgever zal SJI steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke SJI noodzakelijk of nuttig acht teneinde de Dienst te kunnen verzorgen.
- 7.3. Indien is overeengekomen dat de Opdrachtgever SJI apparatuur en/of materialen zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties die SJI aan de Opdrachtgever ter kennis brengt.
- 7.4. De copyrights van de in de Opleiding te gebruiken teksten, beeldmaterialen en ICT-toepassingen berusten bij SJI. Alle rechten van intellectuele eigendom op hetgeen wat op grond van de Overeenkomst is ontwikkeld en/of aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld in het kader van de dienstverlening, inclusief alle daaraan verbonden materialen en documentatie berusten bij SJI.
- 7.5. Vragen van administratieve aard zullen binnen een week beantwoord worden. Mocht een brief een langere verwerkingstijd vragen, dan zullen wij de Opdrachtgever binnen een week een bericht van ontvangst sturen en een indicatie geven wanneer deze een antwoord kan verwachten.
- 7.6. 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. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplicht in stand voor een duur van vijf (5) jaar na beëindiging.

#### **Artikel 8 - Geschillen**

- 8.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij SJI partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 8.2. Geschillen zullen in eerste instantie uitsluitend worden beslecht door de rechtbank in Den Haag.

#### **Artikel 9 - Klachtenregeling**

- 9.1. Indien de Opdrachtgever een klacht heeft, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid tot bemiddeling en beroep. De Opdrachtgever dient een klacht schriftelijk te melden en te versturen naar [meldpunt@stichtingjeugdinterventies.nl](mailto:meldpunt@stichtingjeugdinterventies.nl). Uiterlijk vier (4) werkdagen nadat de klacht bij ons is ontvangen ontvangt de Opdrachtgever een ontvangstbevestiging. Binnen vier (4) weken zal SJI op de klacht reageren. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen vier (4) weken op de klacht te reageren, dan zal SJI de Opdrachtgever binnen deze vier (4) weken schriftelijk onderbouwd berichten over de termijn waarbinnen de klacht behandeld kan worden.
- 9.2. Klachten worden ongcensureerd naar de vertrouwenspersoon doorgeleid. De vertrouwenspersoon rapporteert aan de directie van SJI, met afschrift aan de Opdrachtgever. De vertrouwenspersoon zal binnen een termijn van 6 weken met een uitspraak komen. De uitspraak van de vertrouwenspersoon is alleen bindend voor SJI. Eventuele consequenties zullen binnen een redelijke termijn door SJI worden afgehandeld.
- 9.3. De Opdrachtgever kan binnen dertig (30) dagen schriftelijk beroep aantekenen bij SJI tegen de uitspraak van de vertrouwenspersoon. SJI stelt dan een onafhankelijke commissie in, bestaande uit één persoon voorgedragen door SJI en één door de Opdrachtgever, en een voorzitter benoemt op advies van de eerstgenoemde twee leden. Deze commissie past hoor en wederhoor toe en doet binnen 6 weken een uitspraak.
- 9.4. Klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld en klachten worden gedurende drie (3) jaar bewaard.