



Met de k van kind!



Algemene voorwaarden Jeugdbescherming Akademie

Inhoudsopgave

1. Toepassing	2
2. Totstandkoming van opdracht	2
3. Uitvoering van opdracht	2
4. Annulering of verplaatsing van opdracht	3
5. Vervanging	3
6. Prijzen.....	3
7. Betaling.....	4
8. Auteursrecht.....	4
9. Vragen en klachten.....	5
10. Aansprakelijkheid	5
11. Persoonsregistratie.....	6
12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter	6
13. Geschillen	6
14. Klachtenformulier.....	8

1. Toepassing

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Jeugdbescherming Akademie alsmede op alle overeenkomsten tussen de Jeugdbescherming Akademie en opdrachtgevers betreffende het verzorgen van trainingen en/of deelname aan trainingen, dan wel coaching in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen de 'opdracht'.
- b. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Jeugdbescherming Akademie.
- c. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Jeugdbescherming Akademie schriftelijk zijn aanvaard.

2. Totstandkoming van opdracht

- a. Alle aanbiedingen en offertes van Jeugdbescherming Akademie zijn na ondertekening bindend.
- b. Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van maximaal 1 maand tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld op de aanbieding. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor Jeugdbescherming Akademie.
- c. De overeenkomst tussen Jeugdbescherming Akademie en de opdrachtgever komt tot stand door (1) ondertekening van de offerte door de opdrachtgever, (2) door ondertekening van de schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever of (3) door de bevestiging per email aan of door opdrachtgever.

3. Uitvoering van opdracht

- a. Jeugdbescherming Akademie is gerechtigd:
 - het trainings- of opleidingsprogramma tussentijds te wijzigen, om reden van kwalitatieve verbetering;
 - de planning van de training/opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen;
 - bij onvoldoende aanmeldingen een training/opleiding af te gelasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaande training/opleiding niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of reeds voldane verplichtingen worden binnen 14 dagen gerestitueerd. Voor zover de uitgebrachte offertes mede zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt, staat deze ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden heeft verstrekt. De opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van professioneel vakmanschap uitvoeren. Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een gewijzigde aanpak vergen, dan zal de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever, of vice versa, streven naar aanpassing van de oorspronkelijke opdracht. Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

- b. Alle informatie die tijdens de training tot ons komt via de cursisten, wordt vertrouwelijk behandeld. Jeugdbescherming Akademie heeft hierin een geheimhoudingsplicht.

4. Annulering of verplaatsing van opdracht

Annulering of verplaatsing van training/opleiding door opdrachtgever

- a. De opdrachtgever heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een training/opleiding, schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-maildatum.
- b. Annulering door de opdrachtgever kan tot 2 weken voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden. Bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht dient 100% van de overeengekomen opdrachtsom te worden vergoed. De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de opdracht een aanvang zou nemen.
- c. Verplaatsen is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan Jeugdbescherming Akademie.

5. Vervanging

- a. De opdrachtgever, dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de training laten deelnemen, indien zulks aan Jeugdbescherming Akademie wordt medegedeeld voor de aanvangsdatum van de training. Vervanging van een deelnemer na de start van de training/opleiding of opdracht is niet meer toegestaan.
- b. Jeugdbescherming Akademie werkt uitsluitend samen met speciaal geselecteerde en opgeleide trainers. Jeugdbescherming Akademie zal bij ziekte van de trainer, in nauwe samenspraak met de opdrachtgever, zorgdragen voor passende vervanging of de bijeenkomst verplaatsen naar een later tijdstip.

6. Prijzen

- a. Prijzen worden als volgt berekend:
 - Trainingen/maatwerktrajecten: per dagdeel of per dag
 - Individuele scholing, coaching, begeleiding- en evaluatiegesprekken: per sessie van 1,5 uur;
 - Projectbegeleiding, coaching werkzaamheden: per dagdeel of per uur;
 - Bijkomende kosten als catering, huur van de locatie e.d. komen, tenzij anders afgesproken, voor rekening van de opdrachtgever.
- b. Het complete training- en opleidingsaanbod zowel in company als open inschrijvingen, is BTW-vrij. Ook producten die een onlosmakelijk onderdeel vormen van de trainingen of als ondersteuning dienen zijn BTW-vrij. Diensten en producten die wettelijk niet als onderwijs worden gezien en Jeugdbescherming Akademie daarom wel met BTW moet aanbieden, zijn onder meer: advisering, projectbegeleiding, managementopdrachten en onderzoek.

7. Betaling

- a. Jeugdbescherming Akademie brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. Alle diensten worden na afloop van de opdracht gefactureerd (met een maximum van 3 maanden), tenzij anders wordt overeengekomen. Betaling dient plaats te vinden op de in de factuur aangegeven bankrekening binnen een termijn van 30 dagen, zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door Jeugdbescherming Akademie.
- b. Indien de opdrachtgever de door Jeugdbescherming Akademie gezonden factu(u)r(en) niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij/zij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is de Jeugdbescherming Akademie steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
- c. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Jeugdbescherming Akademie alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn inbegrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 200,-.
- d. Indien de opdrachtgever in verzuim is als gevolg van niet-tijdige en/of onvolledige betaling is Jeugdbescherming Akademie gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten, daaronder begrepen het recht om deelname aan de training/opleiding te weigeren.
- e. Indien er sprake is van een correctie van de betaling, dragen zowel Jeugdbescherming Akademie als opdrachtgever verantwoording voor herstel. Terug stortingen zullen geschieden binnen een termijn van 30 dagen.

8. Auteursrecht

- a. Het auteursrecht op het door Jeugdbescherming Akademie ontwikkelde trainings- en projectmateriaal berust bij Jeugdbescherming Akademie tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Jeugdbescherming Akademie zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit enig materiaal worden gepubliceerd en/of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
- b. Het auteursrecht op syllabi, presentaties, oefeningen, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Jeugdbescherming Akademie berust eveneens uitsluitend bij Jeugdbescherming Akademie tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Jeugdbescherming Akademie houdt het recht door uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke kennis van derden wordt gebracht.

9. Vragen en klachten

- a. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de Opdracht worden door Jeugdbescherming Akademie beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst.
- b. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een reactie mag verwachten.
- c. Klachten over de uitvoering van de opdracht moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Jeugdbescherming Akademie, nadat de Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig.
- d. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.
- e. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil volgens artikel 13.

10. Aansprakelijkheid

- a. Jeugdbescherming Akademie spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig haar algemene voorwaarden uit te voeren.
- b. Jeugdbescherming Akademie zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:
 - enige tekortkoming van de opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van voldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
 - onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor de training essentiële informatie.
- c. Jeugdbescherming Akademie is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie. De toepassing en het gebruik van onze producten zijn geheel voor risico van de opdrachtgever.
- d. Jeugdbescherming Akademie zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks bij zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

11. Persoonsregistratie

- a. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de deelnemer/opdrachtgever worden verkregen worden door Jeugdbescherming Akademie strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving behandeld.
- b. Naam- en adresgegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Jeugdbescherming Akademie en worden gebruikt om betrokkenen op de hoogte te houden van trainingen/opleidingen. Indien de opdrachtgever/deelnemer aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie anders dan voor de eigen training/opleiding, dan wordt dit gerespecteerd.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- a. Op iedere overeenkomst tussen Jeugdbescherming Akademie en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

13. Geschillen

- a. Bij geschillen gaat het protocol klachtenmelding in werking: Jeugdbescherming Akademie hecht waarde aan een kwalitatief goed product: we streven ernaar om trainingen van hoge kwaliteit te leveren. Om ons niveau te handhaven en te verbeteren is uw feedback belangrijk. Hebt u suggesties, vragen of bent u niet tevreden, neem dan contact met ons op. U kunt ons bereiken op telefoonnummer (020) 487 82 22 of via Jeugdbeschermingakademie@jbra.nl. Wij helpen u graag. Uw eventuele klachten over onze producten willen wij optimaal behandelen; we hanteren hiervoor een officiële klachtenprocedure. Samen met u streven we naar een passende oplossing. Uw klacht helpt ons immers om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren. Jeugdbescherming Akademie rekent tijdens de klachtenprocedure geen rente op eventuele openstaande vorderingen. Om uw klacht kenbaar te maken verzoeken wij u gebruik te maken van ons klachtenformulier op onze website. Het formulier op de onderste pagina kunt u invullen en per e-mail of per post verzenden aan Jeugdbescherming via onderstaand adres. Na ontvangst van het klachtenformulier gaat deze procedure in werking:
 - Uw klacht is schriftelijk of per e-mail bij ons ingediend,
 - U ontvangt een schriftelijke bevestiging (of per e-mail) van ontvangst.
 - U ontvangt binnen zeven werkdagen een reactie.
 - Wanneer de aard van uw klacht om een onderzoek vraagt, dan laten wij u dat schriftelijk weten.
 - U ontvangt in elk geval binnen 30 dagen een passend voorstel voor een oplossing. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan laten wij u dit uiterlijk 7 dagen voor het verlopen van de termijn schriftelijk weten.
 - Er volgt na vijf werkdagen afstemming over de voortgang.

- b. Wanneer u het niet eens bent met ons uiteindelijke voorstel, heeft u de gelegenheid uw klacht opnieuw voor te leggen aan een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke partij is mevr. B. Maasdamme van Progres Advies. Zij is beschikbaar bij geschillen tussen de Jeugdbescherming Akademie en een van hun relaties. Het inschakelen van deze derde partij moet plaatsvinden binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht. De beslissing van mevr. B. Maasdamme van Progres Advies is bindend voor de Akademie. Er is hierop geen beroep mogelijk. Het inzetten van Progres Advies betekent dat de kosten voor deze bemiddeling tussen beide partijen worden verdeeld.
- c. Opmerkingen en klachten worden vertrouwelijk behandeld en na twee jaar uit het archief verwijderd.

14. Formulier Klachtenregistratie

Gegevens melder: Naam: Adres: Woonplaats: Telefoonnummer: e-mailadres:

Opdrachtgever/ Relatie: Naam: Adres: Woonplaats:

Klachtsoort:
Datum en tijd waarop uw klacht betrekking heeft:

Betreft:
Omschrijving:

Onderstaande gegevens in te vullen door Jeugdbescherming Akademie

Ontvangen d.d.:
Behandelaar:
Voorstel d.d.:

Afgehandeld d.d.:
Oplossing en Actie:

Jeugdbescherming Akademie
(020) 487 82 22

Overschiestraat 57
1062 HN AMSTERDAM
Postbus 69168
1060 CG AMSTERDAM

jeugdbeschermingakademie@jbra.nl
www.jbra.nl