Algemene voorwaarden

Definities

-Conflictcentrum Nederland; gevestigd te Goes en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Zeeland- West Brabant onder nummer 62.42.28.39 welke steeds als opdrachtnemer haar diensten verleent.
-Opdrachtgever: wederpartij van Conflictcentrum Nederland, die gebruik maakt van de diensten van Conflictcentrum Nederland.
-Werkzaamheden & diensten: alle werkzaamheden waartoe aan Conflictcentrum Nederland opdracht is gegeven, in de ruimste zin des woord en daaronder in ieder geval inbegrepen de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.
-Als kernactiviteiten van Conflictcentrum Nederland gelden daarbij: mediation, onderzoek en beleid, deelname in vertrouwens- of klachtencommissies of aanstelling als externe vertrouwenspersoon, trainer, onderzoeker, adviseur, bemiddelaar, coaching/begeleiding, arbitrage en publicaties met betrekking tot de onderwerpen:
-ongewenste omgangsvormen op het werk en integriteit
-(arbeids)conflicten en conflictpreventie
-Overeenkomst: elke overeenkomst ten behoeve van de gebruikmaking en beschikbaarstelling van de diensten van Conflictcentrum Nederland.

Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Conflictcentrum Nederland verleende en te verlenen diensten (waaronder aanbiedingen) en op alle met Conflictcentrum Nederland gesloten overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2.2 Afwijking van deze Algemene Voorwaarden is slechts mogelijk, indien dat schriftelijk is overeengekomen. Indien een met Conflictcentrum Nederland gesloten overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien er is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor zij zijn aanvaard.
2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever of van derden is uitdrukkelijk uitgesloten tenzij schriftelijk met opdrachtgever anders is overeengekomen
2.4 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen in overleg een vervangende bepaling vaststellen die de inhoud en strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
2.5 Conflictcentrum Nederland is gerechtigd om de Algemene Voorwaarden periodiek te wijzigen, en in dat geval zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing vanaf het moment dat Conflictcentrum Nederland een kopie van deze nieuwe Algemene Voorwaarden aan opdrachtgever heeft toegestuurd.

Aanbod en overeenkomst

3.1 De aanbiedingen of prijsopgave van Conflictcentrum Nederland hebben een geldigheidsduur van maximaal drie maanden, tenzij in de aanbieding een afwijkende periode is vermeld.
3.2. De prijzen in aanbiedingen of offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
3.3 Een aanbieding of prijsopgave bindt Conflictcentrum Nederland niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het aangaan van een dienstverleningsovereenkomst.
3.4 Een overeenkomst tussen Conflictcentrum Nederland en opdrachtgever komt tot stand op één van de navolgende wijzen en tijdstippen.
a. hetzij, indien een opdrachtbevestiging is gestuurd, op het moment waarop Conflictcentrum Nederland de aan opdrachtgever toegestuurde en door deze voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging heeft terug ontvangen;
b. hetzij, indien geen opdrachtbevestiging wordt gestuurd, op het moment waarop een door Conflictcentrum Nederland gedaan aanbod door opdrachtgever uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk ongewijzigd is aanvaard;
c hetzij, indien Conflictcentrum Nederland op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht een aanvang heeft gemaakt, op het moment van aanvang.
3.5 Conflictcentrum Nederland is niet verplicht opdrachten uit te voeren of werkzaamheden te verrichten, indien en zolang Conflictcentrum Nederland de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen niet ondertekend van opdrachtgever retour heeft ontvangen.
3.6 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht dienovereenkomstig aanpassen. Indien een vaste vergoeding is overeengekomen, zal Conflictcentrum Nederland daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding tot gevolg heeft. Conflictcentrum Nederland zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Informatieverstrekking door opdrachtgever

4.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden welke Conflictcentrum Nederland redelijkerwijs nodig acht voor de invulling van haar dienstverlening tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen aan Conflictcentrum Nederland.
4.2 Opdrachtgever dient verder, uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken aan Conflictcentrum Nederland, waarvan opdrachtgever weet, of redelijkerwijs behoort te weten, dat deze voor een correcte uitvoering van de opdracht van belang is of kan zijn.
4.3 Conflictcentrum Nederland heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan deze verplichtingen heeft voldaan.
4.4 Indien opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan de verplichting om Conflictcentrum Nederland informatie te verstrekken of indien die informatie niet juist is, komen de (financiële) gevolgen daarvan voor rekening en risico van opdrachtgever, ook in het geval dat Conflictcentrum Nederland in verband daarmee tekort schiet in de

nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.
Duur, opzegging en verlenging van de overeenkomst
5.1 Overeenkomsten worden gesloten voor bepaalde tijd, te weten de duur van de periode die in de overeenkomst is benoemd. Deze overeenkomst kan te allen tijde door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
5.2 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd door opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is de opdrachtgever een vergoeding aan Conflictcentrum Nederland verschuldigd voor de tot het moment van opzegging door Conflictcentrum Nederland geleverde inspanning c.q. diensten.
5.3 Opzegging van overeenkomsten voor bepaalde en onbepaalde tijd kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden, bij Conflictcentrum Nederland te Goes.
5.4 Niettegenstaande artikelen 5.1 en 5.3 kan Conflictcentrum Nederland de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat zij in verband daarmee jegens opdrachtgever gehouden is tot betaling van enige schadevergoeding, indien Conflictcentrum Nederland in haar discretie van mening is dat een ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst in het licht van een wetswijziging en/of een nieuwe wetgeving of enig ander door Conflictcentrum Nederland relevant geachte omstandigheid, redelijkerwijs niet mogelijk is.

Uitvoering van de opdracht

6.1 Ingeval van de aanstelling van een vertrouwenspersoon of onderzoeks- of klachtencommissie komen de opdrachtgever en Conflictcentrum Nederland voor aanvang van de opdracht en op basis van de door Conflictcentrum Nederland gehanteerde modellen de procedure overeen die van toepassing zal zijn.
6.2 Conflictcentrum Nederland bepaalt door welke persoon of personen uit haar organisatie of uit haar kring van externe deskundigen (=Zzp'ers) de opdracht wordt uitgevoerd met inachtneming van lid 1. Conflictcentrum Nederland bepaalt voorts de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.
6.3 Conflictcentrum Nederland heeft het recht om een deelnemer aan een cursus of training te weigeren indien Conflictcentrum Nederland van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen.

Wijziging overeenkomst van dienstverlening

7.1 De inhoud van de overeenkomst van Conflictcentrum Nederland en/of de benaming daarvan kan door Conflictcentrum Nederland eenzijdig worden aangepast/gewijzigd in verband met gewijzigde of nieuwe wetgeving en/of door Conflictcentrum Nederland noodzakelijk geachte aanpassingen van de door Conflictcentrum Nederland verleende diensten. In geval van aanpassing/wijziging van de inhoud van de overeenkomst zal Conflictcentrum Nederland opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.
7.2 Indien de inhoud van de overeenkomst is gewijzigd op grond van het eerste lid van dit artikel bepaalde, is opdrachtgever in verband daarmee niet gerechtigd de overeenkomst op te zeggen of op andere wijze te beëindigen.

7.3 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan veranderen. Ofwel omdat dit noodzakelijk wordt geacht in het kader van de zorgvuldige uitvoering van de opdracht, ofwel omdat partijen tussentijds overeenkomen dat de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden gewijzigd en/of uitgebreid dient te worden.
7.4 Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Conflictcentrum Nederland de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien deze aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.
7.5 Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Conflictcentrum Nederland de overeenkomst te allen tijde eenzijdig beëindigen, indien Conflictcentrum Nederland meent dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeengekomen opdrachtbevestiging.
7.6 Indien één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsuitvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, met behoud van rechten.

Annulering van diensten (“afspraken”)

8.1 Een voor een individuele cliënt overeengekomen te verrichten dienst (“afspraak”) kan tot uiterlijk 48 uur (zijnde twee werkdagen) voor de overeengekomen dag van uitvoering bij Conflictcentrum Nederland schriftelijk of telefonisch kosteloos worden geannuleerd.
8.2 Overeengekomen te verrichten diensten (bijvoorbeeld workshops of trainingen) die meer dan drie deelnemers betreffen, kunnen tot uiterlijk 15 werkdagen voor de overeengekomen dag van uitvoering van de eerste in dat kader verrichten dienst enkel en alleen door opdrachtgever bij Conflictcentrum Nederland schriftelijk worden geannuleerd. Indien er sprake is van de inzet van acteurs of externe accommodaties zullen separaat aanvullende voorwaarden worden opgesteld.
8.3 Conflictcentrum Nederland is gerechtigd, voor alle overeengekomen diensten die door opdrachtgever niet of niet tijdig zijn geannuleerd, de gehele op de desbetreffende diensten van toepassing zijnde vergoeding en de in verband met de geannuleerde diensten gemaakte kosten, in rekening te brengen.

Prijzen en prijswijzigingen

9.1 De door Conflictcentrum Nederland opgegeven prijzen zijn in euro’s en exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.
9.2 Reistijd, reis- en verblijfskosten en andere opdracht gebonden kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht, tenzij anders is vermeld.
9.3 Indien er sprake is van buiten de invloedssfeer van Conflictcentrum Nederland liggende tarief verhogende factoren, die zijn ontstaan na het doen van een aanbod of na de totstandkoming van een overeenkomst, en/of indien de inhoud van de geldende overeenkomst is gewijzigd op grond van het in artikel 6 bepaalde, is Conflictcentrum

Nederland gerechtigd de tarieven van haar diensten en/of de overeenkomst te verhogen en in dat geval is opdrachtgever verplicht het verhoogde tarief te voldoen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de overeenkomst in verband met die tariefverhoging op te zeggen, tenzij de tariefverhoging meer dan 5% bedraagt.
9.4 Niettegenstaande artikel 8.2 is Conflictcentrum Nederland in geval van een overeenkomst gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen op basis van tenminste de CBS indexen/of wettelijke maatregelen. Bij een overeenkomst voor bepaalde tijd kan deze aanpassing plaatsvinden met ingang van iedere verjaardag van de betreffende overeenkomst. In geval van een overeenkomst voor onbepaalde tijd kunnen de prijzen worden aangepast met ingang van ieder nieuw kalenderjaar

Betaling

10.1 Facturen van Conflictcentrum Nederland dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij betaling geldt als datum van betaling, de datum van creditering van de bankrekening van Conflictcentrum Nederland
10.2 Indien en zolang opdrachtgever in gebreke is met nakoming van zijn betalingsverplichtingen, is Conflictcentrum Nederland niet verplicht de opdrachten uit te voeren en is Conflictcentrum Nederland gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. De gevolgen daarvan komen geheel voor rekening en risico van opdrachtgever. Het is zijn verantwoordelijkheid om hierover de cliënten c.q. medewerkers te informeren.
10.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan om de betalingsverplichtingen jegens Conflictcentrum Nederland te verrekenen met zijn eventuele vorderingen op Conflictcentrum Nederland, dan wel de betalingsverplichting op te schorten.
10.4 Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling is opdrachtgever, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, aan Conflictcentrum Nederland de wettelijke rente verschuldigd.
10.5 Indien betaling van het verschuldigde bedrag niet, niet tijdig of niet volledig plaatsvindt en Conflictcentrum Nederland, in of buiten rechte, kosten maakt ter verkrijging van het nog verschuldigde, waaronder onder meer wordt verstaan de kosten voor het versturen van ingebrekestellingen en aanmaningen, is opdrachtgever daarvoor aan Conflictcentrum Nederland een vergoeding verschuldigd die minimaal € 45,-- bedraagt.
10.6 Betaling van een factuur strekt in de eerste plaats in mindering op de buitengerechtelijke kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de opeisbare hoofdsommen die het langst openstaan en de lopende rente, ook als opdrachtgever bij zijn betaling vermeldt dat die betrekking heeft op een latere factuur.
10.7 Reclames tegen facturen dienen binnen veertien dagen na datum ontvangst schriftelijk bij Conflictcentrum Nederland te worden ingediend.

Termijnen

11.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft een door Conflictcentrum Nederland in verband met de uitvoering van een verbintenis opgegeven termijn slechts een indicatieve strekking en zal deze nimmer te beschouwen zijn als een fatale termijn,

ook niet indien het gaat om een uiterste termijn. Bij overschrijding van een termijn treedt verzuim pas in wanneer Conflictcentrum Nederland schriftelijk in gebreke wordt gesteld en waarbij Conflictcentrum Nederland een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
11.2 Opdrachtgever aanvaart dat de tijdsplanning van de overeengekomen dienst kan veranderen.

Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan de schuld van Conflictcentrum Nederland te wijten zijn, noch krachtens de wet, rechtshandelingen of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Conflictcentrum Nederland komen.
12.2 Indien Conflictcentrum Nederland niet toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen (overmacht) is zij niet aansprakelijk. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden haar verplichtingen opgeschort. Indien de periode, waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te annuleren, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
12.3 Indien Conflictcentrum Nederland bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of indien Conflictcentrum Nederland als dan slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Conflictcentrum Nederland gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten diensten afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever verplicht de desbetreffende factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van Conflictcentrum Nederland voor door opdrachtgever geleden schade, die het gevolg is van één of verscheidene toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van haar verbintenis of uit een door haar begane onrechtmatige daad (ongeacht of deze schade samenhangt met één of verscheidene gebeurtenissen), zal:
(1) in geen geval bij een individuele opdracht het bedrag overschrijden dat van opdrachtgever is ontvangen;
(2) bij overeenkomsten het bedrag overschrijden gelijk aan een kwart(1/4e deel) van het bedrag dat door opdrachtgever is betaald voor de diensten welke zijn verricht in de twaalf maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade;
(3) niet hoger zijn dan het bedrag dat uit hoofde van de door Conflictcentrum Nederland afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald met inbegrip van het eigen risico dat Conflictcentrum Nederland in verband met die verzekering draagt.
13.2 Indien opdrachtgever zich, al dan niet op advies van Conflictcentrum Nederland voor verdere behandeling/advies tot een derde partij wendt, geldt tussen opdrachtgever en die derde partij volledige contractsvrijheid en is Conflictcentrum Nederland geen partij bij zodanige overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Conflictcentrum Nederland is jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor tekortkomingen van de derde partij, ook niet indien Conflictcentrum Nederland met die derde partij een samenwerkingsrelatie heeft.

13.3 Conflictcentrum Nederland is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt doordat opdrachtgever haar niet tijdig de in artikel 4 bedoelde informatie heeft verschaft dan wel onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
13.4 Opdrachtgever vrijwaart Conflictcentrum Nederland voor alle aanspraken van derden (waaronder zijn werknemers en zelfstandige vakspecialisten) ter zake van een door Conflictcentrum Nederland uitgevoerde overeenkomst, tenzij rechtens komt vast te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van Conflictcentrum Nederland en opdrachtgever bovendien aantoont dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.
13.5 Alle rechtsvorderingen jegens Conflictcentrum Nederland uit hoofde van wanprestatie of onrechtmatige daad verjaren twaalf maanden na de dag waarop de schade is ontstaan of redelijkerwijs ontdekt kon of had moeten worden, doch uiterlijk twee jaar na de dag waarop Conflictcentrum Nederland tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis of de fout is gemaakt waarop de vordering is gebaseerd.

Geheimhouding, Exclusiviteit en Vertrouwelijkheid

14.1 Conflictcentrum Nederland en opdrachtgever zijn over en weer verplicht tot vertrouwelijke behandeling van alle informatie die zij in het kader van het sluiten van de overeenkomst hebben verkregen.
14.2 Conflictcentrum Nederland is verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die haar door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregels Conflictcentrum Nederland een informatieplicht opleggen.
14.3 Conflictcentrum Nederland is gerechtigd de op basis van de uitgevoerde opdracht verkregen uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische doeleinden.
14.4 Met betrekking tot medische gegevens geldt het bepaalde in art.88 van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en in art. 7:457 van het Burgerlijk Wetboek.

Werknemers

15.1 Personele invulling van een opdracht kan door Conflictcentrum Nederland worden gewijzigd, Conflictcentrum Nederland waarborgt daarbij de met opdrachtgever overeengekomen kwaliteit.
15.2 Opdrachtgever verbindt zich, ten behoeve van op locatie van opdrachtgever werkzame medewerker/ zelfstandige vakspecialist van Conflictcentrum Nederland, een ingerichte, afgezonderde en afsluitbare werkplek beschikbaar te stellen, tenzij hier in de overeenkomst andere afspraken over worden gemaakt.
15.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan om de personen die zijn ingeschakeld door en/of werknemers van Conflictcentrum Nederland bij de uitvoering van een overeenkomst en tot twee jaar na de beëindiging daarvan, bij hem te werk te stellen/ te laten stellen uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of anderszins (bijv. door middel

van een opdrachtovereenkomst of detachering), tenzij door Conflictcentrum Nederland opdrachtgever daarvoor van tevoren schriftelijk toestemming heeft verleend.
15.4 Opdrachtgever verbeurt aan Conflictcentrum Nederland een boete van ad € 5.000,-- per (voormalig) door Conflictcentrum Nederland ingeschakeld persoon en/of werknemer van Conflictcentrum Nederland voor die voorvallen dat door opdrachtgever gehandeld wordt in strijd met het in het vorige lid bepaalde.
15.5 Conflictcentrum Nederland behoudt onverminderd het in artikel 15.4 bepaalde het recht op vergoeding van de door haar ter zake daadwerkelijk geleden schade.

Intellectuele eigendomsrechten

16.1 Het intellectuele eigendomsrecht van Conflictcentrum Nederland producten, diensten en van door Conflictcentrum Nederland verstrekte informatie, tot stand gebrachte adviezen, overeenkomsten, modellen, rapporten en andere documenten zijn en blijven bij Conflictcentrum Nederland en gaan nimmer over op de opdrachtgever. Conflictcentrum Nederland geeft opdrachtgever toestemming deze te gebruiken in het kader van haar normale bedrijfsvoering.
16.2 Openbaarmaking kan alleen geschieden nadat Conflictcentrum Nederland daartoe toestemming heeft verleend en met een juiste bronvermelding van de te publiceren gegevens.
16.3 Opdrachtgever geeft Conflictcentrum Nederland toestemming om de getotaliseerde data te benutten voor publicitaire doeleinden. Dergelijke gegevens zullen nooit te herleiden zijn tot een specifieke opdrachtgever of een specifieke client.

Geschillen

17.1 Klachten van opdrachtgevers (en cliënten) over geleverde diensten van Conflictcentrum Nederland worden behandeld conform de vigerende klachtenregeling van Conflictcentrum Nederland.
17.2 Indien partijen van mening verschillen over de interpretatie of uitvoering van deze Algemene Voorwaarden of naar aanleiding van de door opdrachtgever en Conflictcentrum Nederland gesloten overeenkomst zullen zij trachten door middel van onderling overleg tot een regeling te komen. Wanneer het onmogelijk blijkt in onderling overleg tot een oplossing te komen dan komen Conflictcentrum Nederland en opdrachtgever overeen het geschil door middel van mediation (MfN) op te lossen.
17.3 Indien onmogelijk is gebleken een geschil als genoemd in artikel 17.1 op te lossen met behulp van mediation, kan het geschil worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland/ West-Brabant.