

ALGEMENE VOORWAARDEN - SPARRING PARTNERS OPLEIDINGEN BV - 2023

Artikel 1 - Definities

- 1.1 Sparring Partners Opleidingen BV, gevestigd te Haarlem, KvK-nummer 74352245 wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
- 1.2 De wederpartij van dienstverlener wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.

- 1.3 Partijen zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.

Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen. In deze algemene voorwaarden zijn de navolgende begrippen, die telkens in de tekst van de algemene voorwaarden aanvangen met een hoofdletter als volgt omschreven:

- 1.4 Besloten Training : cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding die slechts openstaan voor Deelnemers van één onderneming.
- 1.5 Deelnemer : de natuurlijke persoon die door Opdrachtgever is aangemeld voor deelname aan een Training.
- 1.6 Opdrachtgever : iedere natuurlijke persoon en/of rechtspersoon die Trainingen laat verzorgen door Sparring Partners Opleidingen BV, dan wel met wie Sparring Partners Opleidingen BV een Overeenkomst aangaat of daartoe in onderhandeling is.
- 1.7 Overeenkomst : iedere overeenkomst tussen Sparring Partners Opleidingen BV en Opdrachtgever, hoe ook genaamd, alsmede elke wijziging en aanvulling daarop en de (rechts)handelingen ter voorbereiding en uitvoering daarvan.
- 1.7 Trainer: degene die namens Sparring Partners Opleidingen BV Trainingen geeft
- 1.8 Trainingen: de door Sparring Partners Opleidingen BV uit hoofde van een Overeenkomst te verlenen diensten, welke diensten kunnen bestaan uit het houden van cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding, dan wel advisering in de ruimste zin des woords.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.
- 2.2 Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.
- 2.3 De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Artikel 3 Annulering en uitstel van een Training door Opdrachtgever, terugtrekken van een Deelnemer.

- 3.1 Opdrachtgever is gerechtigd per aangetekende brief (deelname aan) en/of een (Besloten) Training te annuleren onder de volgende voorwaarden:
- Annuleren tot vier weken voor aanvang; er worden geen kosten in rekening gebracht
 - Binnen 4 tot 2 weken annuleren; er wordt 50 % in rekening gebracht
 - Binnen 2 tot 1 week annuleren; er wordt 75 % in rekening gebracht
 - Binnen 1 week annuleren; er wordt 100 % in rekening gebracht
- 3.2 Indien een Deelnemer zich tijdens een Training terugtrekt, bestaat er geen recht op restitutie van deelnamekosten.

Artikel 4 - Annulering en uitstel van een Training door Sparring Partners Opleidingen BV, uitsluiting Deelnemer.

- 4.1 Sparring Partners Opleidingen BV is gerechtigd een Training te annuleren of deelname van één of meer Deelnemers aan een Training te weigeren. In welke gevallen Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van de door hem betaalde deelnamekosten.
- Recht op terugbetaling geldt niet wanneer Sparring Partners Opleidingen BV ter plekke een Training moet annuleren omdat Opdrachtgever heeft verzuimd een volwaardige trainingsruimte te regelen (een niet volwaardige ruimte is bijv. een ruimte met een te kleine oppervlakte in verhouding tot het aantal deelnemers, of een ruimte met te veel vaste obstakels).

De trainingsruimte dient qua afmetingen altijd te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- 20 deelnemers; 10 X 15 m²
- 16 deelnemers; 12 X 12 m²
- 12 deelnemers; 10 X 10 m²
- 8 deelnemers; 8 X 8 m²
- zaal dient leeg te zijn, d.w.z. stoelen en tafels zijn buiten de ruimte geplaatst. Recht op terugbetaling geldt ook niet wanneer Sparring Partners Opleidingen BV ter plekke een Training moet annuleren omdat Opdrachtgever heeft verzuimd het minimum aantal van 8 deelnemers aanwezig te laten zijn tijdens de Training. Als 30 minuten na aanvang van de Training het minimum van 8 Deelnemers niet is bereikt is Sparring Partners Opleidingen BV gerechtigd de Training te annuleren.

4.2 Sparring Partners Opleidingen BV is gerechtigd een Deelnemer van verdere deelname aan een Training uit te sluiten, in geval van wangedrag van de Deelnemer of in geval van andere omstandigheden die een dergelijke uitsluiting rechtvaardigen. Uitsluiting om de hier bedoelde reden(en) geeft Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding.

Artikel 5 – Vervanging van Deelnemers en Trainers

5.1 Vervanging van (een) Deelnemer(s) door Opdrachtgever is toegestaan mits:

- de vervangende Deelnemer(s) een vergelijkbare functie uitoefent (uitoefenen) als de te vervangen Deelnemer(s),
- de aan de aanvankelijk ingeschreven Deelnemer(s) ter beschikking gestelde informatie ter beschikking wordt gesteld aan de vervangende Deelnemer(s), en
- de vervanging van (een) Deelnemer(s) door Opdrachtgever aan Sparring Partners Opleidingen BV wordt medegedeeld uiterlijk drie dagen voor aanvang van de betreffende Training.

5.2 Aan vervanging van een Deelnemer zijn alleen dan kosten verbonden, indien vervanging gepaard gaat met:

- extra administratieve handelingen voor Sparring Partners Opleidingen BV, en/of
- een wijziging in de verblijfs- en/of overnachtingskosten, voor zover deze kosten voor rekening komen van Sparring Partners Opleidingen BV.

- 5.3 Sparring Partners Opleidingen BV heeft het recht een door haar voor een Training opgegeven Trainer te vervangen.

Artikel 6 - Prijzen, tarieven en Betaling

- 6.1 De door Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen zijn gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 6.2 Opdrachtgever dient de door hem verschuldigde vergoedingen te voldoen binnen een (1) maand na factuurdatum op de door Sparring Partners Opleidingen BV aangegeven wijze zonder enige korting, verrekening of opschorting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.3 Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever over het openstaande bedrag inclusief BTW een vertragingsrente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. Voor de berekening van de rente wordt een gedeelte van een maand aangemerkt als een hele maand.
- 6.4 Indien Opdrachtgever jegens Sparring Partners Opleidingen BV in verzuim is, is hij verplicht Sparring Partners Opleidingen BV de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten volledig te vergoeden. De door Opdrachtgever te vergoeden buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het onbetaald gebleven bedrag inclusief BTW en vermeerderd met voornoemde rente, met een minimum van € 40,—.
- 6.5 In geval van een rechterlijke procedure zal Opdrachtgever, indien hij geheel of gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld, aan Sparring Partners Opleidingen BV, naast de door het scheidsgerecht vastgestelde proceskosten en kosten van rechtsbijstand, de werkelijk gemaakte proceskosten en kosten van rechtsbijstand verschuldigd zijn, voor zover deze werkelijk gemaakte kosten de door het scheidsgerecht vastgestelde kosten te boven gaan.
- 6.6 Sparring Partners Opleidingen BV is te allen tijde gerechtigd haar vorderingen op Opdrachtgever te verrekenen met haar schulden aan Opdrachtgever, ook als de tegenvordering op een derde is overgegaan. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder Opdrachtgever mede begrepen de met haar gelieerde ondernemingen.
- 6.7 Indien Opdrachtgever niet tijdig aan haar betalingsverplichting heeft voldaan, is Sparring Partners Opleidingen BV gerechtigd de betreffende Deelnemers uit te

sluiten van deelname aan een Training of de uitvoering van haar verplichtingen ter zake op te schorten.

- 6.8 Indien Sparring Partners Opleidingen BV ten onrechte een betaling heeft ontvangen van Opdrachtgever zal Sparring Partners Opleidingen BV de restitutie aan Opdrachtgever voldoen binnen 14 dagen.

Artikel 7 - Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

- 7.1 In geval van niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) wordt de nakoming door Sparring Partners Opleidingen BV van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de tekortkoming, zonder dat Sparring Partners Opleidingen BV tot enige schadevergoeding ter zake is gehouden.

- 7.2 Onder een niet toerekenbare tekortkoming wordt verstaan een omstandigheid waarop Sparring Partners Opleidingen BV geen invloed kan uitoefenen. Niet-nakoming die het gevolg is van onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende omstandigheden worden eveneens als niet toerekenbare tekortkoming(en) aangemerkt: ziekte van een Trainer of een andere de Trainer betreffende omstandigheid waardoor hij geen Training kan geven, onbereikbaarheid van de locatie alwaar een Training wordt gegeven en niet of niet tijdig nakomen door een derde van de verplichtingen die deze jegens Sparring Partners Opleidingen BV op zich heeft genomen.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

- 8.1 Sparring Partners Opleidingen BV aanvaardt aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever voor schade uit welke hoofde dan ook, voor zover deze schade door zijn aansprakelijkheidsverzekering is gedekt en voor zover de verzekeraar tot uitkering overgaat.
- 8.2 In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 15.000,-- per schade toebrengeende gebeurtenis waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

- 8.3 Iedere verdergaande aansprakelijkheid van Sparring Partners Opleidingen BV dan in dit artikel voorzien, is uitgesloten. Sparring Partners Opleidingen BV aanvaardt uitdrukkelijk geen aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder mede begrepen immateriële schade, bedrijfsschade of schade wegens gederfde winst.
- 8.4 De medewerkers van Sparring Partners Opleidingen BV of door Sparring Partners Opleidingen BV voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf partij bij de Overeenkomst.
- 8.5 Iedere vordering jegens Sparring Partners Opleidingen BV, behalve die welke door Sparring Partners Opleidingen BV is erkend, vervalt door het verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 9 - Informatieverstrekking door opdrachtgever

- 9.1 Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener.
- 9.2 Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- 9.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
- 9.4 Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde. 9.5; Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.
- 9.6 Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 10 – Vertrouwelijkheid

- 10.1 Alle informatie waarvan Sparring Partners Opleidingen BV bij de uitvoering van een Overeenkomst kennis neemt, wordt door haar als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld. Dit geldt niet alleen voor de Opdrachtgever; ook de ingehuurdde trainers van Sparring Partners Opleidingen BV.
- 10.2 Sparring Partners Opleidingen BV ingehuurdde Trainers rapporteren niet aan Opdrachtgever over individuele prestaties van Deelnemers.

Artikel 11 – Intellectueel eigendom

- 11.1 Alle intellectuele (eigendoms)rechten op de door Sparring Partners Opleidingen BV uitgegeven brochures, projectmateriaal, cursusmateriaal etc. (“Documentatie”) berusten bij Sparring Partners Opleidingen BV, tenzij op de Documentatie een derde als rechthebbende is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Sparring Partners Opleidingen BV, is het Opdrachtgever niet toegestaan de aan hem ter beschikking gestelde Documentatie te wijzigen, te kopiëren of in enigerlei vorm aan derden ter beschikking te stellen of ter inzage te geven.
- Dit geldt niet alleen voor de Opdrachtgever; ook voor de ingehuurdde trainers van Sparring Partners Opleidingen BV is het niet toegestaan ter beschikking gestelde Documentatie te wijzigen, te kopiëren of in enigerlei vorm aan derden ter beschikking te stellen of ter inzage te geven.
- 11.2 Alle intellectuele (eigendoms)rechten welke kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van Trainingen dan wel ten aanzien van rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Sparring Partners Opleidingen BV ten behoeve van Opdrachtgever, berusten uitsluitend bij Sparring Partners Opleidingen BV.

Indien Opdrachtgever het bepaalde in dit artikel overtreedt, verbeurt Opdrachtgever ten behoeve van Sparring Partners Opleidingen BV een terstond opeisbare en niet voor verrekening vatbare boete van 10.000,-- euro per overtreding, onverminderd de overige aan Sparring Partners Opleidingen BV toekomende gelden. Dit geldt ook voor de ingehuurdde Trainers van Sparring Partners Opleidingen BV.

Artikel 12 – Verzekering

- 12.1 Opdrachtgever verplicht zich geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst, alsook zaken van dienstverlener die bij opdrachtgever aanwezig zijn en zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd, adequaat te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal.
- 12.2 Opdrachtgever geeft op eerste verzoek de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid schade

- 13.1 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij dienstverlener de schade opzettelijk of met grove schuld heeft veroorzaakt.
- 13.2 In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever bedraagt de schade niet meer dan het honorarium.
- 13.3 Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
- 13.4 De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid opdrachtgever

- 14.1 In geval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan dienstverlener verschuldigd zijn.
- 14.2 Wordt een opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan deze natuurlijke persoon tevens in privé opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede)beleidsbepaler van de rechtspersoon. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon dus persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van opdrachtgever als natuurlijk persoon of hen beiden is gesteld.

Artikel 15 - Vrijwaring

De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

Artikel 16 – Klachtenafhandeling

16.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

16.1.1 klacht: een schriftelijke uiting van onvrede omtrent het gedrag, getoond door directie, medewerk(st)ers dan wel trainers e/o docenten van Sparring Partners Opleidingen BV tijdens uitvoering van door deze uitgevoerde trainingsprogramma's dan wel andere vormen van beroepseducatie (training, cursus, workshop, studieconferentie etc.);

16.1.2 klager: een deelne(e)m(st)er aan een door Sparring Partners Opleidingen BV uitgevoerde vorm van beroepseducatie, die een klacht ingevolge deze klachtenregeling indient, dan wel de werkgever van deze deelne(e)m(st)er voor zover deze deelname in opdracht van deze werkgever heeft plaatsgevonden.

16.1.3 beklagde: Sparring Partners Opleidingen BV, tegen wie een klacht is ingediend..

16.2 De klachtenfunctionaris

16.2.1 Instelling en taken functionaris

Er is een klachtenfunctionaris die de klacht onderzoekt en klager en beklagde hierover informeert en adviseert.

16.2.1 De klachtenfunctionaris geeft na onderzoek gevraagd of ongevraagd advies aan klager en beklagde over:

- a. de (on)gegrondheid van de klacht
- b. eventueel te nemen maatregelen
- c. overige te overwegen besluiten.

16.2.2 In voorkomende gevallen kan de klachtenfunctionaris voorstellen tot bemiddeling in een geschil tussen klager en beklagde.

16.2.3 De klachtenfunctionaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtenfunctionaris heeft beëindigd.

16.2.4 De klachtenfunctionaris van Sparring Partners Opleidingen BV is Mr. A.M. Moolenaars
allard.moolenaars@hotmail.com
De klachtenfunctionaris is meer dan voldoende opgeleid voor de behandeling van klachten.

16.2.5 De klachtenfunctionaris kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

16.3 Zittingsduur

16.3.1 De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor de duur van het behandelen van de onderhavige klacht.

16.3.2 De klachtenfunctionaris zal per te behandelen klacht aantreden op verzoek van de eigenaren van Sparring Partners Opleidingen BV.

16.4 Indienen van een klacht

16.4.1 Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtenfunctionaris voorgelegd en dient gericht te worden aan Sparring Partners Opleidingen BV.

16.4.2 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst gehanteerd.

16.4.3 Na ontvangst zal Sparring Partners Opleidingen BV er zorg voor dragen dat de klacht binnen 8 weken zal worden afgehandeld.

16.4.4 De klacht dient binnen een jaar na de gewraakte gedraging of beslissing van beklagde te worden ingediend, tenzij de klachtenfunctionaris vanwege door haar expliciet te geven redenen anders beslist.

16.4.5 De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf dagen schriftelijk aan de klager bevestigd door Sparring Partners Opleidingen BV en binnen 14 dagen door de klachtenfunctionaris.

16.4.6 Binnen 14 dagen informeert de klachtenfunctionaris zowel klager als beklagde over de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen, indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat een nader onderzoek aan haar oordeelsvorming ten grondslag moet liggen.

16.4.7 Indien klager dan wel beklaagde zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde geeft de klachtenfunctionaris aan in hoeverre deze gemachtigden aanwezig kunnen zijn tijdens de zittingen van de klachtenfunctionaris

16.5 Inhoud van de klacht

16.5.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Bij mondeling ingediende klachten wordt klager verzocht zijn bezwaren te omschrijven en deze per post dan wel per mail naar de secretaris van de klachtenfunctionaris toe te zenden.

16.5.2 De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een zo feitelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
- d. (een verwijzing naar) mogelijke bronnen waaruit de aannemelijkheid van de omschreven klacht kan blijken

16.5,3 Indien niet is voldaan aan het gestelde onder a t/m c in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken na dagtekening te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de geformuleerde klachtvereisten, dan kan de klacht door de klachtenfunctionaris niet-ontvankelijk worden verklaard.

16.5.4 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit gemeld aan de beklaagde, de klager en/of de werkgever van klager voor zover deze cliënt van Sparring Partners Opleidingen BV is.

16.5.5 Alle informatie ten aanzien van de ingediende klacht zal vertrouwelijk behandeld worden.

16.6 Intrekken van de klacht

16.6.1 Het staat beklaagde vrij om na het indienen van de klacht met beklaagde in overleg te (blijven) treden om het gerezen probleem waar mogelijk op te lossen.

16.6.2 Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtenfunctionaris de klacht intrekt, deelt de klachtenfunctionaris dit aan de beklaagde mee onder overlegging van een door klager ondertekende verklaring waaruit deze intrekking blijkt.

16.6.3 De klachtenfunctionaris kan naast intrekking en bemiddeling besluiten een klacht niet verder te behandelen, wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

16.7 Het onderzoek door de klachtenfunctionaris

16.7.1 De klachtenfunctionaris is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij nodigt klager en beklagde uit alle relevant geachte bescheiden aan de klachtenfunctionaris te overleggen.

16.7.2 De klachtenfunctionaris bepaalt na de bestudering van de overlegde stukken plaats en tijdstip van de zitting waarin klager en beklagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Deze hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

16.7.3 Voor het houden van een zitting is vereist dat de klachtenfunctionaris, aanwezig is.

16.7.4 De klachtenfunctionaris neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn. Deze situatie doet zich in ieder geval voor indien en voor zover een klacht is ingediend door of vanuit de organisatie waarin de klachtenfunctionaris zelf werkzaam is en/of in situaties waarin de klachtenfunctionaris zelf actief betrokken is geweest bij de uitvoering van een door Sparring Partners Opleidingen BV verzorgde vorm van beroepseducatie.

16.7.5 De klager en de beklagde worden in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtenfunctionaris anders bepaalt, al dan niet op verzoek van klager en/of beklagde.

16.7.6 De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtenfunctionaris beslist de klachtenfunctionaris met opgaaf van redenen.

- 16.7.7 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 16.7.8 De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Dit geldt ook voor Sparring Partners Opleidingen BV en haar ingehuurde trainers.
- 16.7.9 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- 16.7.10 Het verslag wordt ondertekend door de klachtenfunctionaris en door de eigenaren van Sparring Partners Opleidingen BV.

16.8 De oordeelsvorming klachtenfunctionaris

- 16.8.1 De klachtenfunctionaris beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
- 16.8.2 De klachtenfunctionaris geeft binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de beklagde. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtenfunctionaris met redenen omkleed aan de klager en de beklagde.
- 16.8.3 Wanneer er i.v.m. een onderzoek een langere tijd nodig is om de klacht af te handelen, stelt de Sparring Partners Opleidingen BV de klager hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien geeft Sparring Partners Opleidingen BV er een indicatie aan de klager over het te verwachte tijdstip/datum van een uitsluitel te kunnen geven.
- 16.8.4 De klachtenfunctionaris kan haar oordeel gevraagd en ongevraagd laten vergezellen met een advies omtrent eventuele door klager dan wel beklagde te treffen maatregelen dan wel verdere beslissingen of te vervolgen procedures.
- 16.8.5 Sparring Partners Opleidingen BV zal het oordeel van de klachtenfunctionaris als bindend accepteren en daarnaar ook als zodanig handelen.

16.9 Slotbepalingen

16.9.1 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter en/of overige bevoegde organen.

16.9.2 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

16.9.3 Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 mei 2023.

16.9.4 Toelichting op de klachtenprocedure
Met de volgende begrippen in de klachtenprocedure wordt het navolgende bedoeld.

a. Klacht

Het begrip klacht dient in het kader van deze regeling ruim te worden uitgelegd. Hieronder moeten niet alleen worden verstaan alle mogelijke meningsverschillen omtrent de interpretatie en uitvoering van overeenkomsten, gesloten tussen Sparring Partners Opleidingen BV en haar cliënten, maar evenzeer eventuele conflicten omtrent de kwaliteit van het uitgevoerde onderwijs, alsmede specifieke vormen van persoonlijke bejegening van cursisten en andere betrokkenen door trainers en docenten van Sparring Partners Opleidingen BV. Bij dit laatste kan onder meer worden gedacht aan algeheel onbehoorlijk gedrag alsmede vormen van bv. seksuele intimidatie, racisme en andere vormen van discriminatie. Uiteraard laat de klachtenregeling andere vormen van rechtshandhaving onverlet, waarbij zowel gedacht kan worden aan het doen van aangifte als er sprake zou zijn van een strafbaar feit, alsmede aan een vordering tot schadeloosstelling en/of ontbinding van de overeenkomst ingeval van aantoonbare wanprestatie dan wel onrechtmatige daad van de zijde van beklagde.

b. Klager

Zowel de individuele deelnemer aan een door Sparring Partners Opleidingen BV georganiseerde vorm van beroepseducatie als de organisatie die in geval van Incompany-training als de formele opdrachtgever fungeert voor het betreffende programma kunnen ingevolge deze klachtenprocedure als klager worden aangemerkt.

c. Klachttermijnen

Na binnenkomst van een klacht dient de afwikkeling daarvan in beginsel binnen een zo kort mogelijke termijn plaats vinden onder een gelijktijdige garantie van een zo zorgvuldig mogelijke afdoening. Geformuleerde termijnen hebben zowel betrekking op de levensduur van de klacht (niet ouder dan 1 jaar), de ontvangstbevestiging, de planontwikkeling, het klachtherstel en de afdoening.

d. Verantwoordelijkheid klager

Het indienen van een klacht ingevolge deze regeling wordt niet als een sinecure beschouwd. Om die reden wordt van klager verwacht dat deze met een zekere onderbouwing en zorgvuldigheid de aandacht van beklagde en klachtenfunctionaris voor het beklag vraagt. Deze inspanningsverplichting blijkt onder meer uit de minimale vereisten van een als ontvankelijk te verklaren klacht, de klachtactualiteit en de consequenties van onder meer het niet verder meewerken aan het klachtenonderzoek).

e. Zorgvuldigheid

Om meerdere redenen is het van belang dat klachten ingevolge deze procedure zo zorgvuldig mogelijk worden afgehandeld. Op de eerste plaats om reden vanwege de klager zelf. Daarnaast vergen echter ook de belangen voor Sparring Partners Opleidingen BV een afgewogen en correcte aanpak. Om deze reden wordt in de procedure nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de geheimhouding bij zowel de klachtenfunctionaris als eventuele bij door de klachtenfunctionaris ingeschakelde deskundigen.

f. Afdoening

Bij de beoordeling van de klacht heeft de klachtenfunctionaris meerdere mogelijkheden. Op de eerste plaats heeft hij de mogelijkheid om aan zowel klager als beklagde gevraagd maar ook ongevraagd adviezen te verstrekken over de verdere afwikkeling van een eventueel gerezen conflict/probleem. Daarbij staat het de klachtenfunctionaris vrij om beide dan wel een van beide partijen te attenderen op de aanwending van andere rechtshandhaving systemen, indien en voor zover daartoe aanleiding mocht bestaan.

Om meerdere redenen is ervoor gekozen in deze regeling het oordeel van de klachtenfunctionaris niet de status van arbitrage te geven omdat in voorkomende situaties een dergelijke oordeelsvorming te ver zou kunnen ingrijpen in de bedrijfsvoering van Sparring Partners Opleidingen BV Indien zich een dergelijke situatie zou voordoen zal klager zich met inschakeling van andersoortige procedures

jegens beklagde moeten volstaan, welke vorm van afdoening mede om die reden met zoveel woorden wordt opengelaten.