

ALGEMENE VOORWAARDEN SPANJAARD DEVELOPMENT & TRAINING

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de drie volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt. *Opdrachtnemer*: de opdrachtnemer van de algemene voorwaarden (Spanjaard Development & Training). *Opdrachtgever*: de wederpartij van opdrachtnemer. *Overeenkomst*: de overeenkomst tot dienstverlening. Het begrip 'overeenkomst' omvat alle overeenkomsten in de ruimste zin des woords, zowel met betrekking tot het geven van cursussen en trainingen, het doen van onderzoek, het ontwikkelen van methodieken of schrijven van handleidingen, als het verstrekken van advies of het verrichten van consultatiewerkzaamheden.

2. Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden die in offertes en overeenkomsten (en de uitvoering daarvan) door Spanjaard Development & Training (Spanjaard D&T; KvK Amsterdam: 54404363) zijn aangegaan.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts van kracht indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Spanjaard D&T en opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 2.3 Een verwijzing door opdrachtgever naar de eigen algemene voorwaarden heeft geen effect, tenzij opdrachtgever daarbij voor het aangaan van enige overeenkomst de voorwaarden van Spanjaard D&T uitdrukkelijk en ondubbelzinnig verwerpt. In het laatste geval zal geen overeenkomst tot stand komen voordat hierover overeenstemming is bereikt. In de overige gevallen worden eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever en andere op documenten van opdrachtgever afgedrukte bepalingen bij deze uitdrukkelijk buiten toepassing verklaard.

3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Offertes zijn geheel vrijblijvend. Zij binden Spanjaard D&T eerst dan, voor zover de acceptatie daarvan door opdrachtgever vervolgens schriftelijk door Spanjaard D&T is bevestigd. Spanjaard D&T is slechts gebonden op de wijze zoals zij in vooromschreven acceptatie schriftelijk heeft bevestigd.
- 3.2 Alle bedragen vermeld op offertes en aanbiedingen zijn steeds exclusief in rekening te brengen omzetbelasting, tenzij anders vermeld. BTW, reis- en materiaalkosten worden op basis van nacalculatie gefactureerd. Han Spanjaard is ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO).

3. Uitvoering en klachten

- 3.1 Opdrachten worden naar beste inzicht en vermogen en de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Spanjaard D&T zal bij de uitvoering van overeenkomsten en opdrachten de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. De vakinhoudelijke kwaliteit van de te verrichten prestaties zal zich evenwel niet verder kunnen uitstreken dan de stand der wetenschap en praktijk, zoals die ten tijde van het verrichten van die prestaties luidt.
- 3.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Spanjaard D&T het recht bepaalde werkzaamheden in overleg met opdrachtgever te laten verrichten door derden.
- 3.3 Opdrachtgever dient alle gegevens en ondersteunende diensten, waarover Spanjaard D&T redelijkerwijs dient te beschikken voor uitvoering van overeenkomsten en opdrachten, tijdig op een door Spanjaard D&T aan te geven tijdstip aan te leveren. Voor zover benodigde informatie en ondersteunende diensten niet of niet tijdig beschikbaar komt, heeft Spanjaard D&T recht op vergoeding van alle hieruit voortvloeiende bijkomende kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Spanjaard D&T, onverminderd alle verdere rechten van Spanjaard D&T.
- 3.4 Spanjaard D&T is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of verband houdt met onvolledige of onjuiste gegevens die haar door opdrachtgever beschikbaar zijn gesteld.
- 3.5 Voor zover Spanjaard D&T overeenkomsten en opdrachten gefaseerd zal uitvoeren, gelden de afzonderlijke fasen niet als deelopdrachten, maar onderdelen van één overeenkomst of opdracht. Spanjaard D&T is evenwel gerechtigd om niet met de uitvoering van enige opvolgende fase aan te vangen, zolang haar facturen, die op de vorige fase betrekking hebben, niet door opdrachtgever zijn voldaan.
- 3.6 Voor zover Spanjaard D&T, of door Spanjaard D&T ingeschakelde derden, in het kader van overeenkomsten of opdrachten werkzaamheden verrichten op een door opdrachtgever beschikbaar gestelde of aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de benodigde en afgesproken faciliteiten.
- 3.7 Opdrachtgever vrijwaart Spanjaard D&T voor aanspraken van derden, die verband houden met de uitvoering door Spanjaard D&T van de betreffende overeenkomst of opdracht.
- 3.8 Voor de afhandeling van klachten over dienstverlening door Spanjaard D&T, wordt het klachtenreglement gevolgd dat is opgenomen in de bijlage.

4 Wijziging van de overeenkomst of opdracht

- 4.1 Voor zover tijdens de uitvoering van de overeenkomst of opdracht blijkt dat het voor een behoorlijk resultaat noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of uit te breiden, zijn partijen gehouden tijdig in overleg te treden met het oog op de aanpassing van de overeenkomst of opdracht.
- 4.2 Voor zover wijziging van de overeenkomst of opdracht noodzakelijk is en de termijn van uitvoering daardoor verlengd kan of zal worden, zal Spanjaard D&T opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 4.3 Voor zover wijziging van de overeenkomst of opdracht financiële consequenties heeft, zal Spanjaard D&T opdrachtgever hiervan eveneens zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 4.4 Spanjaard D&T heeft geen aanspraak op termijnverlenging of vergoeding van bijkomende werkzaamheden en kosten, indien de noodzaak tot wijziging aan Spanjaard D&T is toe te rekenen.
- 4.5 Voor zover wijziging van de overeenkomst of opdracht tot het resultaat zal leiden dat Spanjaard D&T niet langer kan voldoen aan kwalitatieve maatstaven, is Spanjaard D&T gehouden opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. Beide partijen hebben in dat geval het recht de overeenkomst of opdracht op te zeggen. Spanjaard D&T heeft in dat geval aanspraak op vergoeding van gewerkte uren, dan wel een evenredig gedeelte van een eventueel overeengekomen vast honorarium, tot het tijdstip waartegen is opgezegd.
- 4.6 Spanjaard D&T is niet gehouden eventuele aanwijzingen van opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst of opdracht te aanvaarden.

5 Contractduur en uitvoeringstermijn

- 5.1 De overeenkomst of opdracht wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard daarvan anders voortvloeit dan wel partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen dat de overeenkomst of opdracht voor bepaalde tijd geldt. Ingeval de overeenkomst of opdracht voor onbepaalde tijd is aangegaan, eindigt zij door volbrenging daarvan.
- 5.2 Voor zover de overeenkomst of opdracht voor bepaalde tijd is aangegaan, geldt die bepaalde tijd niet als fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn komt Spanjaard D&T eerst in verzuim, nadat opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Spanjaard D&T een redelijke nadere termijn dient te worden gesteld om de overeenkomst of opdracht alsnog te voltooien.

6 Overmacht

- 6.1 Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die redelijkerwijs niet aan Spanjaard D&T kunnen worden toegerekend. Een omstandigheid die in ieder geval als overmacht wordt aangemerkt, is ziekte. Van overmacht aan de zijde van Spanjaard D&T is ook sprake als de verhindering of vertraging, voortvloeit of verband houdt met oorlog, oorlogsgevaar, molest, burgeroorlog, oproer, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, overheidsmaatregelen, in- en uitreisbeperkende maatregelen van enige buitenlandse autoriteit, storingen in de levering van energie, apparatuurstoringen, dit alles zowel met betrekking tot Spanjaard D&T als bedrijven van derden, van wie Spanjaard D&T geheel of gedeeltelijk afhankelijk is voor de uitvoering van de opdracht of overeenkomst, en voorts door alle overige oorzaken, buiten de schuld of invloedssfeer van Spanjaard D&T ontstaan, ongeacht of de overmacht opleverende omstandigheden intreden voor dan wel tijdens de uitvoering van de overeenkomst of opdracht, derhalve met inbegrip van de voorbereiding daarvan.
- 6.2 Indien door een situatie van overmacht aan de uitvoering van een opdracht geen gevolg kan worden gegeven, heeft Spanjaard D&T een inspanningsverplichting inzake het zoeken van vervanging en/of doet Spanjaard D&T een aanbod om op een ander tijdstip de uitvoering van de (resterende) opdracht alsnog doorgang te laten vinden.
- 6.3 De partij die door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst te voltooien kan, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verder toekomende rechten, deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.
- 6.4 Een partij die voorziet dat hij zal tekortschieten in de nakoming door overmacht, meldt deze overmacht onverwijld schriftelijk aan de andere partij.
- 6.5 De opdrachtgever zal te allen tijde, ook in geval van overmacht, de uit hoofde van deze overeenkomst aan Spanjaard D&T voor al geleverde diensten verschuldigde vergoedingen voldoen.
- 6.6 Indien Spanjaard D&T bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur - zonder enig recht op korting of verrekening - te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.
- 6.7 Eventuele schade die opdrachtgever lijdt doordat Spanjaard D&T niet of niet tijdig aan haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst kan voldoen, is niet aan Spanjaard D&T toerekenbaar als zij door overmacht verhinderd is te presteren.

7 Honorarium

- 7.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst of opdracht een honorarium overeenkomen.
- 7.2 Voor zover geen vast honorarium overeen is gekomen, zal het honorarium bestaan uit een vergoeding voor bestede uren en, indien van toepassing, geleverde producten. Het honorarium zal worden vastgesteld aan de hand van de uurtarieven zoals deze overeengekomen zijn voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht.

- 7.3 Spanjaard D&T is gerechtigd haar uurtarieven periodiek aan te passen naar gelang de ontwikkelingen in de markt hiertoe aanleiding geven. Opdrachtgever is evenwel eerst aan die hogere tarieven gebonden, voor zover de opdracht een looptijd van meer dan één jaar heeft.
- 7.4 Voor zover een vast honorarium overeen is gekomen, is Spanjaard D&T gerechtigd tot verhoging van dit honorarium, doch uitsluitend ingeval en tot het beloop van tussentijdse prijsstijgingen die een verhoging van de eigen kostprijzen van Spanjaard D&T teweegbrengen.
- 7.5 Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst of opdracht tussentijds op te zeggen, indien en voor zover de uurtarieven of het honorarium met meer dan 10% stijgen.

8 Betaling

- 8.1 Betaling dient te geschieden binnen vier weken na facturering op de door Spanjaard D&T aangegeven wijze. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 8.2 Indien de opdrachtgever niet binnen vier weken na factuurdatum betaalt, is hij van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1 procent per kalendermaand, vanaf het tijdstip van het intreden van het verzuim.
- 8.3 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.

9 Reclames

- 9.1 Reclames worden uitsluitend in behandeling genomen voor zover zij binnen 14 dagen na datum van de factuur schriftelijk ter kennis van Spanjaard D&T worden gebracht, dan wel binnen 8 dagen nadat opdrachtgever enige bij voltooiing van de werkzaamheden niet te constateren onvolkomenheid daarin heeft geconstateerd, dan wel binnen 8 dagen nadat deze onvolkomenheid redelijkerwijs geconstateerd had kunnen worden.
- 9.2 Voor zover een klacht gegrond is, zal Spanjaard D&T uitsluitend te harer keuze gerechtigd zijn de onvolkomenheid zelf te verbeteren, dan wel het verschuldigde honorarium naar evenredigheid van de ernst van de onvolkomenheid gedeeltelijk te crediteren. In geen geval zal Spanjaard D&T gehouden zijn kosten van vervangende cursussen/training, onderzoek, ontwikkeling of advies, te geven of te verrichten door derden, aan opdrachtnemer vergoeden, voor zover deze kosten door opdrachtnemer zijn gemaakt zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Spanjaard D&T. Vergoeding van die kosten zal niet plaatsvinden voor een hoger bedrag dan voor Spanjaard D&T met opheffing van onvolkomenheden gemoeid zou zijn.
- 9.3 Voor zover het alsnog verrichten van overeengekomen werkzaamheden niet meer aantoonbaar mogelijk of zinvol is, is iedere aansprakelijkheid van Spanjaard D&T beperkt tot de omvang van het hierna in art. 10 bepaalde.

10 Aansprakelijkheid

- 10.1 Spanjaard D&T is nimmer aansprakelijk voor schade, behoudens voor zover deze schade veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Spanjaard D&T. Aansprakelijkheid voor bedrijfsstagnatieschade, gevolgschade of indirecte schade aan de zijde van opdrachtgever is hoe dan ook uitgesloten tenzij ingeval van opzet.
- 10.2 De totale aansprakelijkheid van Spanjaard D&T wegens een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade, tot maximaal het daadwerkelijk in rekening gebrachte honorarium. Spanjaard D&T is niet aansprakelijk voor alle overige (gevolg)schade of voor schade van derden.
- 10.3 Iedere vordering ten laste van Spanjaard D&T vervalt door verloop van één jaar na het ontstaan van een dergelijke vordering.
- 10.4 Spanjaard D&T zal aansprakelijkheidsbeperkende of -uitsluitende bedingen die haar toeleveranciers of hulppersonen hebben gemaakt steeds aan opdrachtgever kunnen tegenwerpen, zonder dat voorwaarden waar dergelijke bedingen onderdeel van uitmaken (mede) van toepassing zijn of kunnen worden op overeenkomsten tussen Spanjaard D&T en opdrachtgever.

11 Opzegging en annulering

- 11.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst of opdracht tussentijds opzeggen.
- 11.2 Bij tussentijdse opzegging door opdrachtgever heeft Spanjaard D&T aanspraak op vergoeding volgens haar gebruikelijke tarieven van alle werkzaamheden verricht tot het tijdstip waartegen is opgezegd. Ingeval een vast honorarium overeen is gekomen, heeft Spanjaard D&T aanspraak op een evenredig deel van het honorarium.
- 11.3 Bij tussentijdse opzegging zullen beide partijen een opzegtermijn van één maand in acht nemen, behoudens voor zover sprake is van gewichtige redenen, waardoor een opzegtermijn van één maand redelijkerwijs niet van hen te vergen is.
- 11.4 Spanjaard D&T kan een verzoek honoreren tot annulering van een overeenkomst of opdracht nog voordat met de uitvoering daarvan een aanvang is gemaakt, zulks echter uitsluitend ter beoordeling van Spanjaard D&T. In geval van honorering is opdrachtgever gehouden om Spanjaard D&T alle gemaakte kosten gedurende de aanloop naar die overeenkomst of opdracht te vergoeden.
- 11.5 Bij annulering van (deelname aan) trainingen en cursussen minder dan een maand en meer dan een week voor de geplande datum, betaalt opdrachtgever 50% van de geoffreerde kosten. Bij annulering binnen een week bedraagt dit 100%.

12 Opschorting en ontbinding

- 12.1 Voor zover een opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan enige op hem rustende verplichting, is Spanjaard D&T gerechtigd om te allen tijde nakoming van haar eigen verplichtingen op te schorten. Op gelijke wijze is Spanjaard D&T gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst of opdracht, door middel van een daartoe strekkende buitengerechtelijke verklaring, zulks ter keuze van Spanjaard D&T.
- 12.2 Spanjaard D&T is eveneens gerechtigd tot opschorting of ontbinding voor zover opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, overgaat tot stillegging of liquidatie van zijn bedrijf, dan wel door beslaglegging of anderszins het beheer over zijn vermogen geheel of gedeeltelijk verliest, steeds met het behoud van het recht van Spanjaard D&T haar geleden en nog te lijden schade te verhalen op opdrachtgever.

13 Geheimhouding

- 13.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst of opdracht dan wel anderszins hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk voor zover dit als zodanig door de ene partij aan de andere is meegedeeld, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 13.2 Partijen dienen aan eigen medewerkers en eventuele derden een gelijke geheimhoudingsplicht op te leggen, voor zover deze medewerkers en derden betrokken zijn of kunnen worden bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Voor zover Spanjaard D&T op grond van wettelijke bepalingen of een daartoe strekkende gerechtelijke uitspraak niettemin gehouden is om vertrouwelijke informatie aan de rechter of een door hem aan te wijzen derde mee te delen, dan levert dit geen schending van de geheimhoudingsplicht op.

14 Intellectueel eigendom

- 14.1 Onverminderd het bepaalde in voorgaand artikel (geheimhouding), komen het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectueel of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, op alle werken die in het kader van of bij de overeenkomst of opdracht door of namens Spanjaard D&T zijn vervaardigd, tenzij van te voren uitdrukkelijk en schriftelijk anders vastgelegd, uitsluitend toe aan Spanjaard D&T. Onder werken wordt verstaan uit de opdracht voortvloeiende producten zoals rapporten, handleidingen, hoofdstukken, artikelen, manuscripten, films, tekeningen, trainingsmateriaal, modellen, instrumenten en methodieken.
- 14.2 Het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectueel of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, op werken die in het kader van of bij de overeenkomst of opdracht door Spanjaard D&T en opdrachtgever gezamenlijk zijn vervaardigd, komen - mits van te voren zo schriftelijk vastgelegd - uitsluitend toe aan Spanjaard D&T en opdrachtgever gezamenlijk.
- 14.3 Indien het auteursrecht is overgedragen aan opdrachtgever, behoudt Spanjaard D&T het recht gemaakte teksten te bewerken en anderszins te gebruiken.
- 14.4 Opdrachtgever verkrijgt na afronding van de opdracht het recht de geleverde producten te gebruiken binnen de eigen organisatie, mits de auteursnaam vermeld wordt, tenzij bij aanvang van de opdracht anders is overeengekomen.
- 14.5 Spanjaard D&T behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere werkzaamheden te gebruiken, voor zover hier geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 14.6 Het is opdrachtgever niet toegestaan om haar door of vanwege Spanjaard D&T beschikbaar gestelde werken, zoals (concepten of gedeelten van) rapporten, adviezen, trainingsmateriaal, handleidingen, (vragen-)lijsten, hoofdstukken, tekeningen, films en andere gegevensbestanden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spanjaard D&T te verveelvoudigen of openbaar te maken, waaronder uitdrukkelijk ook begrepen het maken van kopieën van zulke werken voor intern gebruik.
- 14.7 Het is opdrachtgever toegestaan door of vanwege Spanjaard D&T beschikbaar gestelde werken zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van Spanjaard D&T te bewerken of na te bootsen, in die zin dat die bewerkingen of nabootsingen aan beschermde elementen uit werken van Spanjaard D&T worden ontleend.
- 14.8 Opdrachtgever is niet gerechtigd om door of vanwege Spanjaard D&T beschikbaar gestelde werken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming aan derden af te geven, over te dragen, of daarop (beperkte) rechten te verlenen.
- 14.9 Opdrachtgever is gehouden op eerste aangeven van Spanjaard D&T haar medewerkers schriftelijk te instrueren dat zij zich dienen te onthouden van inbreukmakende activiteiten zoals hierboven in art. 14.6, 14.7 en 14.8 omschreven, onder overlegging aan Spanjaard D&T van bewijsstukken hiervan.
- 14.10 Ingeval openbaarmaking of verveelvoudiging van beschermde werken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spanjaard D&T ondanks het hierboven gestelde plaatsvindt, is opdrachtnemer gehouden om alle onrechtmatig verspreide werken, die binnen de eigen organisatie van opdrachtgever aanwezig zijn op te sporen en aan Spanjaard D&T af te geven, onverminderd het bepaalde in art. 14.12.
- 14.11 Ingeval dergelijke werken onrechtmatig buiten de organisatie van opdrachtnemer verspreid zijn, is opdrachtgever gehouden om kosteloos aan Spanjaard D&T een overzicht te verstrekken van de namen

- en woonplaatsen van alle derden, van wie redelijkerwijs vermoed kan worden dat zij over één of meer onregelmatig verspreide exemplaren beschikken, onverminderd het bepaalde in art. 14.12.
- 14.12 Bij inbreuken op rechten van intellectuele en industriële eigendom van Spanjaard D&T door opdrachtgever of derden voor wie zij jegens Spanjaard D&T aansprakelijk is, is opdrachtgever gehouden tot a. vergoeding van alle schade die Spanjaard D&T heeft geleden en mogelijkerwijs nog zal lijden als gevolg van deze inbreuken, waaronder begrepen gederfde winst en b. afdracht van alle winsten die opdrachtgever door ten gevolge van inbreuken heeft genoten, met dien verstande dat Spanjaard D&T te allen tijde en naar eigen keuze gerechtigd zal zijn tot de hoogste van de met a. en b. gemoeide geldbedragen, onverminderd vergoeding van eventuele andere schade.

15 Geschillen en toepasselijk recht

- 15.1 Geschillen zullen steeds onderworpen zijn aan de jurisdictie van de rechtbank Amsterdam, die met uitsluiting van alle andere gerechten bevoegd is om in eerste aanleg kennis te nemen van geschillen tussen partijen.
- 15.2 Op alle overeenkomsten en opdrachten is Nederlands recht van toepassing.

16 Deponering

De voorwaarden zijn op 9 april 2014 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkoming van de overeenkomst. Op 11 januari 2019 is in artikel 8 en 9 van het klachtenreglement (zie bijlage) de naam en websitevermelding van de mediator veranderd: mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (www.bureau-samenspel.nl) is vervangen door Mw mr Daphne Sleijpen (d.sleijpen@hetnet.nl).

Bijlage: Klachtenreglement Spanjaard Development & Training

Voor het geval er klachten zijn over opleidingsactiviteiten van Spanjaard Development & Training, voorheen bij de KvK ingeschreven als 'Spanjaard Training & Advies', wordt het volgende klachtenreglement gevolgd.

1. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door Spanjaard D&T als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Spanjaard D&T werkzaamheden hebben verricht.

2. De klacht wordt in behandeling genomen als:

- de klacht betrekking heeft op opleidingsactiviteiten (cursussen, trainingen) van Spanjaard D&T;
- er eerst geprobeerd is om de zaak met Spanjaard D&T uit te praten en op te lossen;
- de klacht binnen vier weken na de betreffende dienstverlening wordt ingediend;
- de klager duidelijk omschrijft waartegen en waarom er bezwaar wordt gemaakt en wat hij/zij wil dat er gebeurt.

3. De klacht dient digitaal dan wel schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij Han Spanjaard van Spanjaard D&T. De klacht bevat tenminste: a. de naam en het adres van de klager; b. de dagtekening; c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

4. Spanjaard D&T bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld: a. de afhandelingstermijn; b. de verdere procedure; c. de contactpersoon; d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien. Spanjaard D&T zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Spanjaard D&T is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging: a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld; b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

5. De klacht wordt door Spanjaard D&T binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Indien er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, kan de termijn eenmalig met 4 weken verlengd worden. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.

6. De klacht zal door Spanjaard D&T vertrouwelijk worden behandeld. In eerste instantie zal Spanjaard D&T een voorstel doen om de klacht op te lossen en aan de bezwaren tegemoet te komen.

7. Indien de indiener van de klacht niet met dit voorstel kan instemmen, wordt de klacht besproken met een gezamenlijk aan te wijzen mediator. Doel is dat partijen er gezamenlijk uitkomen en dat de mediation wordt afgesloten met een vaststellingsovereenkomst waarin bindende afspraken voor beide partijen staan. De kosten voor mediation worden gelijkmatig door beide partijen betaald.

8. Indien partijen het niet over eens worden over het inzetten van mediation of de gezamenlijk aan te stellen mediator, geschiedt de behandeling van de klacht door Mw mr Daphne Sleijpen (d.sleijpen@hetnet.nl). Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden voor feedback.

9. Mevrouw Sleijpen neemt een beslissing voor oplossing van de klacht die bindend is voor Spanjaard D&T. De eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld door Spanjaard D&T. Spanjaard D&T stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. De kosten voor de afhandeling van de klacht door mevrouw Sleijpen zijn voor rekening van Spanjaard D&T.

11. Spanjaard D&T draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Ten minste de volgende gegevens worden opgenomen: 1) de NAW gegevens van de klager; 2) de indieningsdatum van de klacht; 3) een omschrijving van de klacht; 4) de datum en de wijze van afhandeling van de klacht; 5) de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht; 6) de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld). De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van twee jaar nadat de klacht door Spanjaard D&T is afgehandeld bewaard.

Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.