

KLACHTENREGELING ZAKELIJKE CURSUSSEN RSO GERRIT

Versie 1.0 (26 augustus 2026)

Belangrijk: deze regeling is bedoeld voor cursussen die op zakelijke basis worden afgenomen. De formele contractspartij en daarmee de partij die een formele klacht of een geschil kan indienen, is de onderneming of organisatie die de cursus heeft geboekt, de opdracht heeft verstrekt of de cursusfactuur verschuldigd is. Een individuele medewerker/cursist kan uiteraard feedback of onvrede melden, maar een formele klacht wordt door of namens de zakelijke opdrachtgever ingediend.

Artikel 1 – Doel en toepasselijkheid

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op zakelijke overeenkomsten voor cursussen, trainingen en aanverwante dienstverlening.
2. Onder ‘opdrachtgever’ wordt verstaan: de onderneming, instelling of andere rechtspersoon/natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die de overeenkomst met de cursusaanbieder heeft gesloten.
3. De individuele cursist die namens of op kosten van zijn/haar werkgever of opdrachtgever deelneemt, is niet zelfstandig de contractuele opdrachtgever, tenzij de overeenkomst aantoonbaar rechtstreeks met die cursist in diens hoedanigheid van ondernemer is gesloten.
4. Evaluaties, opmerkingen of signalen van individuele cursisten worden serieus behandeld, maar gelden niet automatisch als een formele klacht in de zin van deze regeling.

Artikel 2 – Wie kan een formele klacht indienen?

1. Een formele klacht kan uitsluitend worden ingediend door de zakelijke opdrachtgever die partij is bij de overeenkomst, of door een persoon die aantoonbaar bevoegd is namens die opdrachtgever op te treden.
2. Indien een individuele cursist een klacht meldt, wordt deze cursist verzocht de klacht via de eigen werkgever/opdrachtgever te laten indienen.
3. De cursusaanbieder kan een melding van een cursist wel rechtstreeks onderzoeken en proberen op te lossen. Dit verandert niet wie partij is bij een eventueel formeel geschil.
4. Indien meerdere medewerkers van dezelfde opdrachtgever deelnemen, blijft de opdrachtgever de formele wederpartij voor klachten die voortvloeien uit de zakelijke cursusovereenkomst.

Artikel 3 – Waarover kan worden geklaagd?

Een klacht kan onder meer betrekking hebben op:

- de inhoud, opbouw of uitvoering van de cursus;
- de deskundigheid, bejegening of het optreden van de docent;

- het niet of onvoldoende nakomen van gemaakte afspraken;
- cursusmaterialen of faciliteiten die onderdeel zijn van de overeenkomst;
- facturering, annulering of andere contractuele aspecten;
- locatie of catering, voor zover deze door of onder verantwoordelijkheid van de cursusaanbieder zijn geleverd.

Artikel 4 – Indienen van een klacht

1. De opdrachtgever dient de klacht schriftelijk in bij de cursusaanbieder.
2. De klacht bevat ten minste: naam en bedrijfsgegevens van de opdrachtgever, naam van de contactpersoon, datum en naam van de cursus, een duidelijke omschrijving van de klacht en de gewenste oplossing.
3. De klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk na het ontstaan of constateren ervan ingediend, zodat onderzoek en herstel nog goed mogelijk zijn.
4. De cursusaanbieder bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen.

Artikel 5 – Behandeling

1. De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
2. De cursusaanbieder kan de betrokken cursist(en), docent, opdrachtgever en andere betrokkenen om een toelichting vragen.
3. De opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de formele klacht een gemotiveerde schriftelijke reactie. Als meer tijd nodig is, wordt dit vóór het verstrijken van deze termijn gemotiveerd meegedeeld.
4. Partijen proberen in eerste instantie gezamenlijk tot een redelijke oplossing te komen.

Artikel 6 – Onafhankelijke bemiddeling

GERRIT is als de cursusaanbieder aangesloten bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken. De zakelijke opdrachtgever kan – nadat de klacht eerst aan de cursusaanbieder is voorgelegd – gebruikmaken van informatie, advies en waar passend bemiddeling door dit onafhankelijke Klachtenloket.

Artikel 7 – Geschillencommissie voor Ondernemerszaken

1. Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, kan de zakelijke opdrachtgever het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken van Stichting De Geschillencommissie.
2. Deze mogelijkheid geldt voor de zakelijke opdrachtgever als contractspartij. Een werknemer of andere individuele cursist die niet zelf de zakelijke contractspartij is, dient een formeel geschil daarom via de onderneming/organisatie achter de cursist te laten indienen.
3. De behandeling vindt plaats overeenkomstig het op dat moment geldende reglement van de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken.

4. De Geschillencommissie kan een bindende uitspraak doen. Partijen zijn aan die uitspraak gebonden voor zover het toepasselijke reglement en de tussen partijen geldende overeenkomst daarin voorzien.

5. Informatie over de commissie en de procedure is te vinden op de website van Stichting De Geschillencommissie.

Artikel 8 – Geen beperking van informele feedback

Deze klachtenregeling is niet bedoeld om laagdrempelige feedback te ontmoedigen. Iedere cursist kan tijdens of na de cursus rechtstreeks verbeterpunten, zorgen, tips of complimenten doorgeven bijvoorbeeld doch niet uitsluitend via het ontvangen evaluatieformulier aan het eind van de cursus. Waar mogelijk wordt daarop direct actie ondernomen. Alleen voor de formele klachten- en geschillenprocedure geldt dat de zakelijke opdrachtgever de formele indiener is.

Artikel 9 – Registratie en vertrouwelijkheid

Klachten en de afhandeling daarvan worden uitsluitend bewaard voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, kwaliteitsverbetering, contractuele verplichtingen en eventuele wettelijke bewaarplichten. Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 10 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling geldt vanaf de datum waarop zij door de cursusaanbieder van toepassing is verklaard. Bij strijdigheid tussen deze regeling, de overeenkomst en toepasselijke algemene voorwaarden prevaleert de rangorde die in de overeenkomst of algemene voorwaarden is bepaald.