



Klachtenregeling

Achtergrond klachtenregeling:

De Witte en de Zwarte Zwaan hecht veel waarde aan een goede dienstverlening. Mochten er desondanks klachten zijn, dan vragen wij je om jouw klacht allereerst mondeling kenbaar te maken bij directbetrokkenen ((gast)trainer, opleider, supervisor). Indien onderling overleg niet tot een oplossing leidt, staat hieronder beschreven waar je met je klacht terecht kunt. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Een klacht moet binnen één jaar na beëindiging van de opleiding of training zijn ingediend.

Artikel 1: Definities

1. De Witte en de Zwarte Zwaan is gevestigd te Amsterdam, en ingeschreven bij de KvK te Amsterdam onder nr. 66748895
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een opdrachtgever.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training.
4. Klachten van een deelnemer of opdrachtgever die 'supervisie' afneemt (wat als zodanig op offerte en factuur vermeld staat) kunnen worden ingediend bij de LVSC, Landelijke Vereniging van Supervisoren en Coaches. Zie hiervoor de klachtenprocedure van de LVSC: <https://www.lvsc.eu/tips-klachten-en-procedure>.
5. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient per email te worden ingediend bij de directie van De Witte en de Zwarte Zwaan: wiepke@dewitteendezwartzwaan.nl

2. Vermeld bij uw klacht:

- * Je naam en adres en eventueel bedrijf/ organisatie
- * Je telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres
- * De opleiding of training die je volgt (of heeft gevolgd)
- * Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken

3. Een klacht moet binnen één jaar na beëindiging van de opleiding of training zijn ingediend.

4. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. Klachten zullen vertrouwelijk behandeld worden.

2. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen uiterlijk vijf werkdagen. Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen, persoonlijk contact met u opgenomen.

3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Indien de termijn van vier weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, word je hierover geïnformeerd. In dit bericht staat om welke reden(en) de termijn van vier weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn je klacht wel kan worden afgehandeld.

4. In geval dat directie zelf een directbetrokkene is bij de klacht als opleider/ trainer zal er persoonlijk contact opgenomen worden door een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Tevens zal bij toelichting van de klager een onafhankelijk vertrouwenspersoon aanwezig zijn. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen vier weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

2. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt tussen de klager en de ondernemer, dan wordt het betreffende geschil voorgelegd aan de rechter. Het Nederlands recht is van toepassing.
3. Uitspraak van de rechter is bindend.

Artikel 5: Wijze van afhandeling

1. Klachten worden geregistreerd voor een periode van tenminste 2 jaar.

Artikel 6: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in per 1 december 2018.