



Klachtenregeling

Achtergrond klachtenregeling:

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

Artikel 1: Definities

1. De Witte en de Zwarte Zwaan (DWZZ) 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. Klachten van een deelnemer of opdrachtgever die "training" of "opleiding" afneemt (wat als zodanig op offerte en factuur vermeld staat) dienen te worden gericht aan de klachtencommissie van de NOBTRA (beroepsvereniging voor trainers). Zie hiervoor <https://nobtra.nl/serverspecific/default/images/Image/Opdrachtgevers/KlachtenprocedureNOBTRA24-10.pdf>
6. 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:
 - * Uw naam en adres en eventueel bedrijf/ organisatie
 - * Uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres
 - * De opleiding of training die u volgt (of heeft gevolgd)
 - * Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken
3. Een klacht moet binnen één maand 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 zeven dagen. Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen, 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, wordt u 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 uw 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 onafhankelijk vertrouwenspersoon van de LVSC respectievelijk NOBTRA (afhankelijk of de klacht supervisie of opleiding/training betreft). Uitspraak van dit orgaan is bindend voor DWZZ. Eventuele consequenties worden door ons binnen twee weken afgehandeld.

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 15 april 2025.