DREAM SUPPORT

Klachtenregeling

Voor consumenten en zakelijke opdrachtgevers

Dream Support, eenmanszaak van H. van der Kolk
Sumatrastraat 13, 1094 LL Amsterdam
KvK 66759021

info@dreamsupport.nl
06 19 63 67 34
CRKBO-geregistreerd, lid van de NRTO

Artikel 1 Definities

1. Dream Support: de eenmanszaak van H. van der Kolk, gevestigd in Amsterdam.
2. Klager: een deelnemer of opdrachtgever van een training, workshop of opleiding van Dream Support, of de wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer.
3. Klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, de inhoud of de uitvoering van een training, workshop of opleiding van Dream Support.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in, per e-mail aan info@dreamsupport.nl of per post aan het adres hierboven.
2. Klachten worden ontvangen en behandeld door Hanne van der Kolk, eigenaar van Dream Support.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigt Dream Support schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Binnen 10 werkdagen na ontvangst reageert Dream Support inhoudelijk op de klacht. Is meer tijd nodig voor onderzoek, dan ontvangt de klager binnen deze 10 werkdagen bericht, met de reden van het uitstel en een indicatie van het moment waarop een oordeel volgt.
3. De klager krijgt de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. Van een mondelinge toelichting wordt een kort verslag gemaakt dat aan de klager wordt toegestuurd.
4. Dream Support neemt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk besluit. Dit besluit bevat de bevindingen, de conclusie en de wijze van afhandeling. Bij uitstel zoals bedoeld in lid 2 bedraagt deze termijn ten hoogste 8 weken.
5. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 4 Onafhankelijke derde

1. Is de klager het niet eens met het besluit van Dream Support, dan kan de klager de klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde:
   a. Consumenten: de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, volgens artikel 16 van de NRTO-voorwaarden voor de consumentenmarkt (www.degeschillencommissie.nl).
   b. Zakelijke opdrachtgevers: Wiepke de Heij, opleider en supervisor, eigenaar van De Witte en de Zwarte Zwaan, wiepke@dewitteendezwartezwaan.nl. Zij heeft geen zakelijke relatie met Dream Support en heeft toegezegd als onafhankelijke derde op te treden.
2. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Dream Support. Eventuele consequenties worden door Dream Support binnen 30 dagen afgehandeld.
3. Daarna staat voor beide partijen de gang naar de rechter open.

Artikel 5 Registratie en bewaartermijn

1. Dream Support registreert alle klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.
2. Klachten en de afhandeling daarvan worden ten minste 4 jaar bewaard.

Artikel 6 Ingangsdatum

1. Deze regeling geldt vanaf 19 november 2026 en vervangt de regeling van 19 oktober 2022.