

Klachtenreglement

Bart Landstra | Leiden | versie oktober 2026

Doel en verantwoordelijkheid

1. Bart Landstra ondersteunt u met het ontwikkelen en aanleren van communicatietechnieken die gebaseerd zijn op Geweldloze Communicatie, waaronder: verantwoordelijkheid nemen voor je eigen gevoelens; de daaronder liggende behoefte ontdekken; helder en concreet verwoorden van wensen en verzoeken; en met nieuwsgierigheid luisteren naar de betekenis van de boodschap van de ander.
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Tevredenheid

3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
4. Ook als een ander uw factuur betaalt, nodigen wij u uit uw ontevredenheid direct met ons te delen.
5. Na afloop van een cursus vragen wij u via een evaluatieformulier naar uw mening over de training.

Schriftelijke klachten

6. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging met uitleg over de verdere behandeling en de verwachte afhandeltermijn.
7. Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken tot tevredenheid af te handelen. U ontvangt schriftelijk bevestiging van de afhandeling.
8. Besluiten om klachten niet in behandeling te nemen worden binnen één week schriftelijk gemotiveerd.
9. Afhankelijk van de ernst, oorzaak en verantwoordelijkheid kunnen wij u herstel of vervangende dienstverlening aanbieden.
10. Bart Landstra doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan schriftelijk worden verlengd.
11. Klachten worden vertrouwelijk behandeld; verstrekking aan derden vereist uw toestemming.
12. Schriftelijke klachten worden vijf jaar bewaard en daarna vernietigd.

Mediation

13. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan Christiaan Zandt, NMI-gecertificeerd mediator (www.bisho.nl).
14. Het oordeel van de mediator is bindend voor Bart Landstra.
15. Klachten die via mediation zijn afgehandeld worden vijf jaar bewaard en daarna vernietigd.

Contact

Klachten kunt u sturen naar: bart@geweldlozecommunicatietraining.nl

Vragen? Mail naar bart@geweldlozecommunicatietraining.nl. De actuele versie staat ook op geweldlozecommunicatietraining.nl/klachtenreglement.

© Bart Landstra | Leiden