

Klachtenprocedure

Heeft u een klacht over een training, of over de specifieke inzet van een trainer of acteur in een traject van Luz azul trainingen, advies & coaching, maak die klacht dan alstublieft kenbaar. Wij behandelen elke klacht uiteraard vertrouwelijk. Iedere klacht wordt voor een periode van twee jaar geregistreerd.

Een klacht kenbaar maken, kunt u op de volgende manier doen.

Ga eerst met uw klacht naar de betreffende persoon, voordat u een geschillencommissie of Raad van Toezicht inschakelt. De trainer of acteur moet de gelegenheid krijgen om de klacht met u op te lossen.

Lukt dit niet naar uw tevredenheid? Laat dat dan weten in een schriftelijke klacht ter attentie van:

Luz azul trainingen, advies & coaching
Yvonne van der Pol
De la Reystraat 44
3851 BH Ermelo
info@luzazultrainingen.nl

De ontvangst van uw klacht wordt schriftelijk bevestigd. De behandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van Yvonne van der Pol. Binnen twee weken kunt u een schriftelijke reactie verwachten. Wij handelen uw klacht in principe binnen een termijn van 8 weken af. Indien we langere tijd nodig hebben, geven wij u een indicatie van de termijn waarop u uitsluitel kunt verwachten.

Indien wij gezamenlijk geen bevredigende oplossing kunnen bereiken, kunt u een beroep doen op de beroepsvereniging SIETAR Nederland (Society for Intercultural Education, Training and Research). Yvonne van der Pol is lid van SIETAR Nederland en werkt volgens de ethische code van deze vereniging. Deze code heeft voor de leden van SIETAR Nederland een volledig bindende kracht.

Ten behoeve van de handhaving van deze beroepscode kent SIETAR Nederland een Raad van Toezicht. U kunt uw schriftelijke klacht indienen bij de Raad van Toezicht over het niet naleven van de code op mailadres: secretariaat@sietar.nl

