



Luz azul ● trainingen, advies & coaching

## 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.

U kunt op de volgende manier een klacht kenbaar maken.

Ga eerst met uw klacht naar de betreffende persoon, voordat u een externe geschillencommissie 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  
Drs. 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. Ten behoeve van de handhaving van deze Ethische Code kent SIETAR Nederland een geschillencommissie. U kunt uw schriftelijke klacht indienen bij de geschillencommissie over het niet naleven van de code op mailadres: [secretariaat@sietar.nl](mailto:secretariaat@sietar.nl). Verdere informatie over de procedure vindt u [hier](#).

