



Klachtenreglement Dessaur Trainingen

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Naomi Dessaur van Dessaur Trainingen. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door Naomi Dessaur als op gedragingen en /of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Dessaur Trainingen werkzaamheden ten behoeve van cliënten van haar bureau hebben verricht.
2. De klager ontvangt van Naomi Dessaur een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen, de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Naomi Dessaur stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijke derde, te weten: Marleen Blokker van Apanto <http://www.apanto.nl/> Het oordeel is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties worden door Dessaur Trainingen snel afgehandeld.
6. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. De klacht wordt door Naomi Dessaur binnen een periode van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.
8. Naomi Dessaur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. Naomi Dessaur draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
10. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.