



**BURO LEEUW**

## Klachtenreglement

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Jeanine van Leeuwen van BURO Leeuw. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door BURO Leeuw als op gedragingen en /of uitlatingen die gedaan zijn door de trainer.
2. De klager ontvangt van BURO Leeuw 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 vier weken voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. BURO Leeuw 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 in eerste instantie door Jeanine van Leeuwen. Zij zal de klacht bekijken en binnen drie weken schriftelijk reageren. Om dit proces zorgvuldig te kunnen doorlopen, geldt in de tussentijd radiostilte tussen klager en BURO Leeuw. Wanneer er meer tijd nodig is, dan zal Jeanine van Leeuwen de klager schriftelijk laten weten dat zij meer tijd nodig heeft en wanneer zij uiterlijk zal reageren.
6. Wanneer de klager en Jeanine van Leeuwen er niet uitkomen, wordt de klacht doorgestuurd aan een onafhankelijke derde, te weten mevrouw M. van Ederen (LVSC geregistreerd supervisor).
7. De contactgegevens van Mevrouw M. van Ederen kunnen worden opgevraagd bij BURO Leeuw.
8. De inhoud van de klacht wordt door alle partijen vertrouwelijk behandeld en er wordt derhalve niet in het openbaar (zijnde live en op social media) over gecommuniceerd.
9. Zowel de klager als de persoon 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 de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
10. De klacht wordt door mevrouw M. van Ederen binnen een periode van zes weken afgehandeld.
11. Het oordeel van mevrouw M. van Ederen is bindend voor zowel de klager als voor BURO Leeuw.
12. BURO Leeuw 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.
13. BURO Leeuw 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. De registratie van de klacht zal BURO Leeuw voor de duur van 2jaar bewaren.

