

## **Klachtenprocedure LapStreur Social Engineering**

### **1. In eerste instantie**

LapStreur S.E. wil graag leren van de ervaringen van deelnemers. Elke deelnemer is van harte welkom met feedback. Deze wordt rechtstreeks gericht aan de opleider die het betreft.

### **2. Vervolgens**

Indien de deelnemer niet tevreden is met de reactie van de opleider kan hij/zij zich wenden tot de directie van de LapStreur S.E..

### **3. Daarna**

In het geval de deelnemer ontevreden is over de reactie van de directie van LapStreur S.E., kan hij/zij zich schriftelijk wenden tot het bestuur van de Nederlandse en Belgische ExamenStichting (NBES), waarvan LapStreur S.E. lid is. (Contact adres NBES: Janspoort 1, 4e etage, 6811 GE Arnhem).

Het NBES-bestuur zal iemand uit zijn gelederen verzoeken om een gesprek te voeren met degene die de klacht heeft en de desbetreffende opleider van de LapStreur S.E.

De Algemeen manager van LapStreur S.E. is bovendien aangesloten bij de LVSC (Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching) en handelt volgens de klachtenprocedures van de commissies aldaar.

(Zie: lvsc.eu)

N.B. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen in stadium 3 alleen schriftelijk worden ingediend

#### **4. Uitvoering**

LapStreur S.E. geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de commissie van de gekozen instantie. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissie.

#### **5. Bewaring**

Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling.