# Interne klachtenprocedure Bilan Holding B.V.

## Indienen van de klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Een officiële klacht over de coaches, trainers van Bilan coaching training & advies B.V. of Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V., kunt u richten aan:

Bilan coaching training & advies B.V./Bilan cultuursensitieve re-integratie
ter attentie van de directie

Johanniterlaan 4c

3841 DT Harderwijk

of per mail via info@bilancoaching.nl/ info@bilancr.nl

Vermeld bovenaan uw brief of uw mail duidelijk dat het om een klacht gaat en het onderwerp van uw klacht.

## Formele procedure

* U krijgt een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht
* Twee onafhankelijke klachtbehandelaars(van buiten de organisatie), behandelen de klacht.
* Zowel de klager als de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden, tenzij de klager aangeeft dit niet te willen

## Afhandeltermijn

De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld.