

## **KLACHTENPROCEDURE COACHING EN ADVISERING BV**

Coaching en Advisering B.V. heeft als uitgangspunt het sociaal en correct omgaan met cliënten. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over de manier waarop u door één van onze medewerkers bent behandeld. Dat horen wij graag van u. Een klacht betekent namelijk dat er iets is misgegaan in onze dienstverlening en wij willen ons best doen dit te herstellen. Het is dus niet alleen in uw, maar ook in ons belang om uw klacht in behandeling te nemen.

Sommige klachten kunnen snel worden opgelost. Als u ons belt of een e-mail of briefje schrijft, zullen wij ons best doen uw klacht zo snel mogelijk uit de wereld te helpen. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure niet noodzakelijk. Mocht u hiermee onvoldoende geholpen zijn dan kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen.

U kunt een officiële klacht indienen door een brief te schrijven naar:  
Coaching en Advisering BV  
Van Oorschetstraat 8  
5708 CH Helmond

In deze brief vermeldt u uw naam en adres en waar de klacht betrekking op heeft. Dateer en onderteken de brief.

De procedure voor de behandeling van uw klacht is als volgt:

- U ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de ingediende klacht.
- De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- U krijgt de gelegenheid uw klacht mondeling toe te komen lichten.
- Uw klacht zal uiterlijk vier weken na ontvangst door ons worden afgehandeld.
- U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.

T.A.L. van der Horst  
Coaching en Advisering BV