

## KLACHTENPROCEDURE

### Informatie en voorlichting

Heeft u een algemene vraag over de BiM-werkwijze, de inhoud van de BiM-cursus, een BiM-trainer, een BiM-coach of BiM-voorwaarden of bent u op zoek naar informatie over andere relevante onderwerpen, zoals bijvoorbeeld doelgroepen, haptonomie, of hoe een onderhandeling werkt? Neem dan rechtstreeks contact op met de BiM-werkwijze.

We kunnen u over veel relevante onderwerpen die raakvlakken hebben met de BiM-werkwijze informeren.

Wilt u, nadat u met ons contact heeft gehad, toch een klacht indienen, dan kunt u terecht bij de klachtencoördinator. Hieronder vindt u meer informatie over onze klachtenprocedure.

De BiM-werkwijze is bereikbaar op maandag en vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer: 0031 (0)6-12183332. U kunt uw vragen ook stellen via het mailadres [vraag@bim-werkwijze.info](mailto:vraag@bim-werkwijze.info)

### Klachtenprocedure BiM-werkwijze

Voordat u een klacht indient bij de BiM-werkwijze is het verstandig om eerst contact met ons op te nemen om uw vragen te bespreken.

De BiM-werkwijze hanteert het standpunt dat een BiM-trainer of BiM-coach in eerste instantie zelf de gelegenheid moet krijgen om klachten op te lossen. De BiM-werkwijze gaat er daarom van uit dat u, voordat u zich met uw klacht tot de BiM-werkwijze en het BiM-dok wendt, uw klacht schriftelijk aan de BiM-trainer of BiM-coach bekend maakt. Omschrijf uw klacht helder en duidelijk en vermeld daarbij wat u had verwacht van de BiM-trainer of BiM-coach.

Na ontvangst van uw klacht wordt hier ten alle tijden vertrouwelijk mee omgegaan en zullen we onderzoeken wat de oorzaak is van de klacht. Ook wordt gekeken naar de oplossing die daarbij past. Soms kan direct een antwoord worden gegeven op uw brief. U krijgt reactie voor ontvangst binnen 5 werkdagen en uw klacht wordt binnen 4 weken behandeld.

Het is ook mogelijk dat we meer tijd nodig hebben om de klacht te onderzoeken. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan ook binnen 5 werkdagen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien geven we een indicatie wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

### BiM-Klachtencoördinator

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de BiM-werkwijze V.O.F., dan verwijzen wij u door naar onze onafhankelijke derde en lid van het BiM-dok ter bevordering van de kwaliteit van de BiM-werkwijze. Mevr. Yolanda Hulscher, [yolanda.hulscher@gmail.com](mailto:yolanda.hulscher@gmail.com)

U krijgt reactie voor ontvangst binnen 5 werkdagen en uw klacht wordt binnen 4 weken behandeld. Zij informeert u over mogelijke vervolgstappen. De uitspraak van de onafhankelijke derde is voor beide partijen bindend. Afgehandelde klachten worden voor een termijn van één jaar bewaard in ons systeem.