

## Klachtenregeling Centrum voor Conflicthantering

- ❑ Verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten bij het Centrum voor Conflicthantering is de Bureau Manager: Simone Peters
- ❑ Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk worden ingediend middels een daarvoor bestemd formulier, via e-mail naar [mediation@cvc.nl](mailto:mediation@cvc.nl) of per brief naar het postadres. Van klachten die per telefoon worden ingediend, dient een notitie gemaakt te worden door degene die de klacht aanneemt.
- ❑ Indien iemand een klacht indient dient het volgende te worden vastgelegd:
  - ❑ Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker)
  - ❑ Korte beschrijving van de klacht
  - ❑ Datum waarop de klacht is binnengekomen
  - ❑ Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd)
  - ❑ Gemaakte afspraken
  - ❑ Door wie is de klacht afgehandeld
  - ❑ Wat is de datum van de afhandeling

Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in de daarvoor bestemde directory:

<G:\CVC\Secretariaat\Kantoor\Correspondentie\Klachtenregistratie>

- ❑ Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan de bureaumanager, ingescand en bewaard in de daarvoor bestemde directory.
- ❑ Klachten worden vertrouwelijk behandeld
- ❑ De bureau manager neemt contact op met de klant voor verdere verduidelijking en afhandeling en maakt notitie van dit gesprek in het dossier in de map klachtenregistratie.
- ❑ Afhandeling van een klacht vindt plaats binnen een termijn van een maand. Binnen vier weken zal CvC een voorstel doen naar de klager, over hoe CvC het probleem denkt op te lossen. Is de klager akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager niet tevreden, dan zal CvC wederom binnen vier weken een nieuw voorstel doen. Is de klager met deze inhoud akkoord, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager opnieuw niet akkoord, dan zal binnen vier weken een door beide partijen geaccepteerde NMI-gecertificeerde mediator om bemiddeling worden gevraagd. Leidt dit niet tot een oplossing, dan zal de klager zich moeten wenden tot een bevoegde rechter.
- ❑ Antwoord op een klacht wordt in beginsel telefonisch afgehandeld en daarna schriftelijk aan de klant bevestigd. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier.