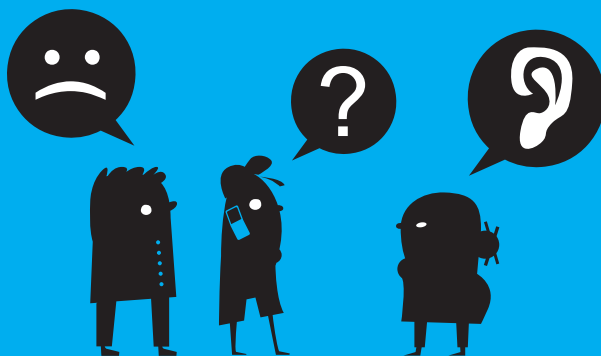


Het Centrum Voor Dienstverlening is u graag van dienst met:

# Klachten- behandeling



Waar kunnen we u  
mee van dienst zijn?

Centrum Voor Dienstverlening / [www.cvd.nl](http://www.cvd.nl)



Voelt u zich niet juist behandeld door (een van de medewerkers van) het Centrum Voor Dienstverlening of heeft u een klacht over de diensten van het CVD? Het CVD heeft een klachtenprocedure die ervoor zorgt dat uw klacht met de vereiste zorgvuldigheid wordt afgehandeld. In deze folder vindt u informatie over hoe u uw onvrede kunt uiten.

#### **Waar kan ik met mijn klacht terecht?**

U mag ervan uitgaan dat onze medewerkers hun werk zo goed mogelijk proberen te doen. Wanneer u toch een klacht heeft, blijf daar dan niet mee rondlopen. Probeer uw ongenoegen zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken medewerker. Dat is vaak de meest eenvoudige manier om een probleem uit de wereld te helpen.

Mocht dat niet lukken, dan kunt u uw klacht kenbaar maken door een klachtenformulier in te vullen en daarover een gesprek met de leidinggevende te hebben. De leidinggevende beoordeelt of uw klacht gegrond is en geeft u binnen een week een antwoord. Wanneer u een klachtenformulier invult wordt de directie op de hoogte gesteld van uw klacht en van de afwikkeling.

#### **Wanneer ga ik naar de klachtencommissie?**

Als het na een gesprek met de betrokken medewerker of diens leidinggevende niet lukt om tot een oplossing te komen, kunt u uw klacht laten behandelen door onze onafhankelijke klachtencommissie. De commissie onderzoekt de klacht en geeft binnen vier weken nadat de klacht in behandeling is genomen een advies aan de directie. De directie doet binnen twee weken uitspraak of de klacht gegrond is of niet en welke maatregelen er eventueel worden genomen.

Uitgebreide informatie kunt u vinden in ons klachtenreglement. Het reglement ligt ter inzage op alle locaties van het CVD.

#### **Binnen welke termijn moet ik mijn klacht indienen?**

Het beste is om zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes maanden, uw klacht schriftelijk in te dienen. Als u langer wacht is het voor het CVD en/of de klachtencommissie erg moeilijk om te achterhalen wat er precies aan de hand is of was en te bepalen wat er moet gebeuren.

#### **Uw privacy in goede handen**

Uw klacht wordt altijd zorgvuldig behandeld. Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken gaat vertrouwelijk met de gegevens om. Het CVD hanteert de wettelijke regels rondom privacy en gaat zorgvuldig met persoonlijke gegevens en vertrouwelijke informatie om.



## Centrum Voor Dienstverlening

Glashaven 42  
3011 XJ Rotterdam  
**t.** (010) 243 81 00  
**f.** (010) 467 82 01  
**e.** [info@cvd.nl](mailto:info@cvd.nl)  
**i.** [www.cvd.nl](http://www.cvd.nl)

