

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 uw klacht over onze dienstverlening in te dienen. Dit kan door onze Klachtenkaart in te vullen.

Lukt het u niet om zelf de Klachtenkaart in te vullen en heeft u niemand die u daarbij kan helpen, dan kunt u daarvoor de hulp invoeren van een CVD medewerker. Indien dit niet tot de mogelijkheden behoort kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon (voor meer informatie zie inlegvel "De cliëntvertrouwenspersoon").

Deze schriftelijk klacht kunt u opsturen naar:

Het CVD

T.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 30513

3030 WB Rotterdam

Binnen zeven dagen nadat u de Klachtenkaart heeft afgegeven, volgt een gesprek met de direct leidinggevende van de medewerker op wie de klacht zich richt.

Wanneer u een Klachtenkaart 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, kan de directie besluiten uw klacht te 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 en kunt u vinden op onze website, [www.cvd.nl](http://www.cvd.nl).

### **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

Westblaak 96  
3012 KM Rotterdam  
t. (010) 243 81 00  
e. [info@cvd.nl](mailto:info@cvd.nl)  
i. [www.cvd.nl](http://www.cvd.nl)

