



**KLACHT BEHANDELAAR**

**KLAGER**

**BEKLAAGDE**

KLACHT  
 SCHRIFTELIJKE REACTIE  
 ONDERZOEK

TELEFONISCH CONTACT  
 TWEEGESPREK  
 DRIEGESPREK

AFSPRAKEN  
 VERSLAG/RAPPORT  
 UITZONDERING

Deze infographic is eigendom van:  
**Caroline Koetsenruijter**  
 www.instituut-kcb.nl  
**Yvette Nass**  
 www.nassmediation.nl