



Koetsenruijter
Conflictmanagement & Bemiddeling

Klachtenregeling Koetsenruijter Conflictmanagement & Bemiddeling

1. Verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten bij KC&B is de directeur.
2. Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk worden ingediend, via e-mail naar info@instituut-kcb.nl of per brief naar het postadres (Plantsoen 9, 2311KE Leiden). Van klachten die per telefoon worden ingediend wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt.
3. Indien iemand een klacht indient wordt het volgende 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
4. Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan de directeur, en bewaard in het daarvoor bestemde directory.
5. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De directeur neemt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht zo mogelijk telefonisch contact op met de klager voor verdere verduidelijking, de beste aanpak en afhandeling van de klacht en maakt notitie van dit gesprek in het dossier in de directory klachtenregistratie. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier.
6. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht doet KC&B een voorstel aan de klager, over hoe KC&B de klacht denkt op te kunnen lossen. Wanneer de klager akkoord is met dit voorstel, dan is de klacht afgehandeld. Is de klager niet tevreden, dan doet KC&B binnen vier weken een nieuw voorstel. Is de klager met dit voorstel akkoord, dan is de klacht afgehandeld. Is de klager opnieuw niet akkoord, dan wordt binnen vier weken een door beide partijen geaccepteerde mediator om bemiddeling verzocht.
7. Wanneer de mediation leidt tot een vaststellingsovereenkomst verbindt KC&B zich hieraan. Leidt de mediation niet tot een oplossing, dan kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke derde mevrouw Judith Stoop (judith@geschiktmediation.nl). De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.
8. Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister.
9. Een aangemaakt klachtendossier wordt door KC&B na afsluiting 5 jaar bewaard.
10. Het klachten register wordt jaarlijks afgesloten. Een afgesloten register wordt door KC&B 5 jaar bewaard.