

## Hoe werkt de klachtenprocedure bij het CBR?

Hieronder leest u stap-voor-stap wat er met uw klacht gebeurt.

- U krijgt een ontvangstbevestiging van uw klacht. In deze brief staat de naam van de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is een medewerker van het CBR. Deze medewerker is niet betrokken geweest bij het voorval waar uw klacht over gaat.
- De klachtbehandelaar belt u om uw klacht te bespreken.
- Als de klachtbehandelaar uw klacht direct kan behandelen, dan zal hij dit doen.
- Is uw klacht ingewikkelder, dan zal de klachtbehandelaar uw klacht verder onderzoeken.
- Als uw klacht gaat over een medewerker van het CBR, dan brengt de klachtbehandelaar deze op de hoogte van uw klacht. De medewerker krijgt, net als u, de kans om zijn kant van het verhaal toe te lichten.

- De onderzoeksresultaten worden besproken tijdens een telefoongesprek. Als u dat wilt, kunt u ook een persoonlijk gesprek aanvragen.

Er zijn twee mogelijkheden in de klachtenprocedure:

1. U vindt dat de behandeling van uw klacht kan worden afgerond. In dat geval stopt de procedure. U ontvangt een brief waarin dit wordt bevestigd.
2. U wilt dat het CBR een beslissing neemt over uw klacht. In dat geval ontvangt u een brief waarin het CBR uitlegt hoe de beslissing is genomen. Deze beslissing kan zijn:
  - **gegrond**: uw klacht is terecht
  - **ongegrond**: uw klacht is niet terecht
  - **geen oordeel**: een beslissing is niet mogelijk
  - **niet ontvankelijk**: uw klacht voldoet niet aan de eisen die de wet hieraan stelt.