



Klachtenprocedure

1. Indien u een klacht heeft over de organisatie, de inhoud, of de begeleiding van de opleiding Dialoogprocesbegeleiding of van andere trainingen van het Centrum Dialoog en Samenleving, verzoeken wij u contact met de begeleiders van de opleiding op te nemen. Zij zullen op zo kort mogelijke termijn met u in dialoog treden, teneinde gezamenlijk naar voor de betrokken partijen bevredigende oplossingen te zoeken. Het Centrum Dialoog en Samenleving bevestigt de uitkomst van die dialoog binnen twee weken nadat partijen hetzij de uitkomst daarvan hebben vastgesteld, hetzij hebben vastgesteld dat een bevredigende uitkomst niet is bereikt.
- 2.1 Mocht de afhandeling van uw klacht in uw optiek onvoldoende zijn, dan kunt u binnen een maand na ontvangst van de voormelde bevestiging schriftelijk en met redenen omkleed aan het Centrum Dialoog en Samenleving kenbaar maken dat u in beroep wenst te gaan van de in de bevestiging omschreven beslissing, of van het uitblijven van een beslissing. Het Centrum Dialoog en Samenleving legt de bevestiging, uw beroepschrift met eventuele bijlagen almede een verweerschrift van zijn zijde binnen twee weken na ontvangst van het beroepschriftvooraan de voor dit doel benoemde klachtenfunctionaris., onder gelijktijdige verzending aan u van een kopie van al die stukken.
- 2.2 De klachtenfunctionaris bevestigt binnen twee weken de ontvangst aan beide partijen, onder vermelding van het verdere verloop van de procedure.
- 2.3 Indien de klachtenfunctionaris oordeelt dat hij door middel van de schrifturen voldoende is geïnformeerd, deelt hij binnen 4 weken na ontvangst van de stukken zijn beslissing schriftelijk mee aan partijen.
- 2.4 De klachtenfunctionaris kan, indien hij dat nuttig of nodig acht, een mondelinge behandeling gelasten, waarin partijen de gelegenheid krijgen zich uit te spreken over wat hen scheidt. In dat geval bepaalt hij de wijze van behandeling en deelt die aan partijen mee, tegelijk met de in .. genoemde ontvangstbevestiging. De mondelinge behandeling zal tevens benut worden om te onderzoeken of partijen tot overeenstemming kunnen komen.
- 2.5 De datum van de behandeling wordt in overleg met partijen vastgesteld, maar valt niet later dan 6 weken nadat de klachtenfunctionaris de stukken heeft ontvangen.
- 2.6 Tenzij partijen tijdens de mondelinge behandeling alsnog tot overeenstemming zijn gekomen, deelt de klachtenfunctionaris binnen twee weken na de behandeling zijn beslissing schriftelijk aan partijen mee.
3. De uitspraak van de klachtenfunctionaris geldt tussen partijen als een bindend advies. Partijen verplichten zich reeds nu om daaraan binnen 4 weken uitvoering te geven.
4. Alle voorkomende klachten zullen zowel door het Centrum Dialoog en Samenleving als door de klachtenfunctionaris volstrekt vertrouwelijk worden behandeld.
5. Centrum Dialoog en Samenleving houdt een registratie bij van alle klachten en de wijze van afhandeling ervan. Deze registratie wordt bewaard gedurende een periode van 3 jaar na de definitieve afhandeling van de klacht. Na drie jaar worden klachten uit de registratie verwijderd.



De functie van klachtenbegeleider wordt vanaf 1 januari 2011 vervuld door:

Mevr. Mr. Charlotte Keijzer
Rechter bij de Rechtbank Utrecht

Zij is te bereiken via charlotte.keijzer@gmail.com

Deze procedure treedt in werking per 1 maart 2011.