

Spelregels bemiddeling

Van de klachtenservice mag je verwachten dat wij jouw klacht door bemiddeling correct en zorgvuldig behandelen. Wij verwachten van jou dat je onze medewerkers daarvoor de kans geeft.

- Wij gaan respectvol met elkaar om en beledigen elkaar niet.
- Wij tolereren geen discriminatie, agressie, geweld en ongewenst (seksueel) intimiderend en grensoverschrijdend gedrag in welke vorm dan ook. Wanneer dit toch voorkomt, zal de bemiddeling worden beëindigd.
- Geef vooraf aan wanneer je een geluidsopname wenst te maken van het gesprek met jouw bemiddelaar.
- Reageer tijdig binnen de genoemde termijnen op schriftelijke correspondentie en aan jou gerichte verzoeken. Wanneer een reactie uitblijft, gaan wij na twee herinneringen over tot het definitief afsluiten van de klacht.