

Waarom dit formulier?

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van het CBR, dan kunt u daarover een klacht indienen. Hiervoor kunt u dit digitaal invulbaar formulier gebruiken. Belangrijk is dat de klacht gaat over uw eigen ervaringen met het CBR. Om uw klacht goed te kunnen behandelen, hebben wij zo veel mogelijk informatie van u nodig. Daarom hebben wij het invullen van bepaalde velden verplicht gemaakt.

Heeft u een klacht namens een ander?

Het CBR mag geen inhoudelijke informatie verstrekken aan derden. Als u een klacht wilt indienen namens iemand anders, vul dan ook [het machtigingsformulier](#) op de website in en stuur deze mee. Zonder machtiging kan uw klacht niet inhoudelijk in behandeling worden genomen.

Wat gebeurt daarna?

- Binnen een week nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u een ontvangst-bevestiging. In deze brief staat de naam van de klachtbehandelaar die uw klacht zal gaan onderzoeken.

- De klachtbehandelaar neemt telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken.
- Als wij uw klacht (direct) kunnen oplossen, dan zullen wij dat doen.
- Als tijdens een gesprek met onze klachtbehandelaar blijkt dat u uw klacht als afgehandeld beschouwt, dan ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging.
- In alle andere gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van het CBR waarin een gemotiveerde uitspraak wordt gedaan over uw klacht.
- Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk te behandelen, maar in ieder geval binnen zes weken na ontvangst. Mocht de behandeling van uw klacht langer duren, dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

Vult u alle vragen in!

Om vertraging in de klachtbehandeling te voorkomen is het belangrijk dat u de onderstaande vragen zo volledig mogelijk invult.

Vergeet niet om uw dossier- en/of kandidaatsnummer in te vullen, als u dit heeft.

Alles ingevuld en dan?

U kunt het geheel ingevulde formulier opslaan en per e-mail versturen aan klachten@cbr.nl, eventueel voorzien van extra bijlage(n). U kunt er ook voor kiezen dit formulier te printen, in te vullen en met eventuele bijlage(n) op te sturen naar het CBR.

Heeft u vragen?

Op www.cbr.nl vindt u meer informatie. U kunt ook onze klantenservice bellen op 088 227 77 00. De klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.30 uur.

Let op!

Wees voorzichtig met het verzenden van privacygevoelige informatie per email.

Privacy

CBR verwerkt uw persoonsgegevens voor de behandeling van uw aanvraag op grond van onze publiekrechtelijke taak en voor het verbeteren van en rapporteren over de dienstverlening. Meer informatie vindt u op www.cbr.nl/privacy.

De functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via privacy@cbr.nl.

Uw persoonlijke gegevens

→ Vult u alle vragen in!

Voorletters en achternaam*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> vrouw <input type="checkbox"/> man
Dossiernummer	<input type="text"/>	→ Indien bekend.	
Kandidaatsnummer	<input type="text"/>	→ Indien bekend.	
Datum indienen klacht	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straat en huisnummer*	→ Vul het adres in waarop u post van het CBR wilt ontvangen.		huisnummer <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Postcode en plaats*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefoonnummer	→ Vul hier het telefoonnummer in waarop u overdag te bereiken bent.		
	<input type="checkbox"/> Tijdens kantooruren	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Alleen in de ochtend	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Alleen in de middag	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mailadres	<input type="text"/>		

* Dit zijn verplichte invulvelden.

Uw klacht

Product of dienst waarop uw klacht betrekking heeft

- Gezondheidsverklaring procedure
- Praktijkexamen
- Theorie-examen
- CCV
- Vorderingsprocedure
- Klantenservice

Datum incident

- - → *Indien van toepassing.*

Naam betrokken medewerker

→ *Indien bekend.*

Omschrijving van uw klacht

Naar het CBR sturen

Heeft u alles ingevuld?

U kunt het formulier mailen aan: klachten@cbr.nl

of per post sturen naar:

CBR
t.a.v. meldpunt klachten
Postbus 5301
2280 HH Rijswijk ZH