

Klachtenprocedure

Commerciële dienstverlening op het gebied van geschillenbeslechting

De diensten die het CEDR biedt, moeten aan de strengste normen voldoen. Bij elke opdracht streven wij ernaar om deze normen na te leven. Wij beschikken over een klachtenbehandelingsprocedure waardoor elke klacht de juiste aandacht krijgt.

Het CEDR wil alle klanten een reactieve en snelle dienstverlening garanderen. Daarvoor:

- worden alle klachten grondig en zorgvuldig verwerkt;
- worden klachten snel opgelost;
- trekken wij lering uit klachten en nemen wij de nodige maatregelen om onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

Alle klachten kunt u richten aan:

Lauren McGuirl

Hoofd Dienstverlening Commerciële Geschillen

CEDR Services

International Dispute Resolution Centre
100 St. Paul's Churchyard
Londen
EC4M 8BU

Tel.: +44 (0) 20 7536 6022

E-mail:
lmcguirl@cedr.com

Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Wat wij moeten weten

- Uw naam en gegevens om contact met u op te kunnen nemen
- Gegevens van uw klacht
- Wat u wilt bereiken met uw klacht



Betere conflicten, betere resultaten, betere wereld

Wat u van ons mag verwachten

Wat wij doen:

- Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen vijf werkdagen en geven aan hoe lang het duurt voordat u een uitgebreid antwoord krijgt (als u niet binnen deze termijn een bevestiging ontvangt, neem dan contact met ons).
- Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en grondig.
- Wij komen bij u terug binnen 14 werkdagen met een volledig antwoord (soms hebben wij meer tijd nodig, dit wordt dan aangegeven in de bevestiging).
- Als u niet tevreden bent met het antwoord, wordt de zaak doorverwezen naar de Chief Operating Officer/Company Secretary van het CEDR voor verder onderzoek.

U wordt niet slechter behandeld als u klachten hebt over onze diensten.

Wij horen het ook graag als u complimenten en feedback heeft of als wij uw verwachtingen hebben overtroffen. Daarmee helpt u ons en de betrokken persoon of afdeling onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

**Centre for Effective
Dispute Resolution**
100 St. Paul's Churchyard
London
EC4M 8BU

T: +44 (0)207 536 6060
W: cedr.com/commercial
E: adr@cedr.com