

# Procedure Klachtenafhandeling Algemene Beroepsvereniging voor Counselling

Stap	Week	Actie	Door....	Overige opmerkingen
1	0	Secretariaat ontvangt potentiële klacht	Secretariaat	
2	0	Secr. informeert over procedure, klager stuurt counsellor een brief	Klager	
3	1	Secretariaat ontvangt (officiële) klacht	Klager aan ABvC	Per omgaande doorzenden aan vz. cie.
4	2	Cie. bevestigt aan klager inzake ontvangst	Cie.	Inclusief meezenden proceduretermijnen.
5	3	Cie. geeft 1e reactie incl. evt. vragen	Cie.	Géén vragen dan volgt direct behandeling, v.a. stap 5.
6	4	Cie. ontvangt reactie op eventuele vragen van klager	Klager aan Cie.	
7	5	Cie. bepaalt of klacht al dan niet officieel in behand. is genomen.	Cie.	
8	5	Cie. informeert counsellor en klager	Cie. aan counsellor	
9	5	Activeren mogelijkheid tot inschakelen buddy's	Cie. aan partijen	Moet binnen 2 wkn. schriftel. aangevraagd worden.
10	6	Counsellor geeft reactie op officiële klacht	Counsellor aan Cie.	
11	7	Cie. zendt reactie counsellor aan klager	Cie. aan klager	
12	8	Klager reageert op reactie counsellor aan Cie.	Klager aan Cie.	
13	10	Cie. nodigt partijen eventueel uit voor een hoorzitting	Cie. aan partijen	
14	12	Cie. doet uitspraak	Cie. aan partijen	