

**Heb je een klacht of ben je niet tevreden?**

Ik hecht veel waarde aan een goede relatie met mijn cliënten en streef er dan ook naar om je volledig tevreden te stellen. Ondanks dat ik zorgvuldig te werk ga, blijft het verlenen van diensten mensenwerk en kan er een keer iets mis gaan. Bij vragen, onduidelijkheden of eventuele misverstanden, help ik je dan ook graag. De eerste stap is mij laten weten dat er iets is waarover je niet tevreden bent.

Hieronder vind je mijn klachtenprocedure

1. Jouw klachten of opmerkingen zijn bij mij welkom per telefoon, app of mail. Als je mij een bericht met jouw klacht stuurt, neem ik, behoudens vakantieperiodes, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee dagen contact met je op om de situatie te bespreken en samen een oplossing te zoeken.
2. Mocht dit niet naar wens verlopen, dan kun je via een klachtenformulier een formele klacht indienen bij de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling. De klachtenprocedure van de ABvC vindt u hier: [klachtenregeling ABvC](#) Als indiener van de klacht krijg je binnen een week schriftelijk bevestiging van ontvangst van de klacht. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
3. Mocht dat nodig zijn, dan biedt de ABvC de mogelijkheid om via mediation alsnog een oplossing te vinden.
4. Als ook deze optie onvoldoende blijkt te zijn dan wordt jouw klacht voorgelegd bij de overkoepelende klachtenbehandelaar SCAG, zie [cliëntfolder](#)
5. Maar laat ik vooral vooropstellen dat ik er alles aan zal doen om het zo ver niet te laten komen. Graag hoor ik direct van je mocht er iets niet naar wens zijn, dan kijken we hoe we er samen op een tevredenstellende wijze uit kunnen komen.