

# Procedure Klachtenafhandeling Algemene Beroepsvereniging voor Counselling

Secretariaat ABvC

Postbus 96  
4000 AB Tiel

0344 786 928  
info@abvc.nl  
www.abvc.nl

| 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   |                                                        |

Persoonlijk  
Preventief  
Professioneel

Counselling helpt