

## Heeft u een klacht of bent u niet tevreden?

Ik hecht veel waarde aan een goede relatie met mijn cliënten en streef er dan ook naar om u 100% 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 u dan ook graag.

U kunt mij via een emailbericht laten weten dat u een klacht heeft. Ik neem dan binnen een week contact met u op en we proberen het eerst samen op te lossen.

## Klachtenprocedure

1. Uw klachten of opmerkingen worden door mij zoveel mogelijk direct verwerkt. Ik neem binnen een week contact met u op om de situatie te bespreken en samen een oplossing te zoeken. Mocht dit niet naar wens verlopen, dan kunt u via een [klachtenformulier](#) een formele klacht indienen bij de [Algemene Beroepsvereniging voor Counselling](#). De klachtenprocedure van de ABvC vindt u [hier](#).
2. Als indiener van de klacht krijgt u binnen een week schriftelijk bevestiging van ontvangst van de klacht.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld
4. De ABvC biedt de mogelijkheid om via mediation alsnog een oplossing te vinden. Als ook deze optie onvoldoende blijkt te zijn dan wordt uw klacht voorgelegd bij de [SCAG](#).
5. Ellen Boere garandeert een adequate klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.