



Klacht

Beoordeling klacht

Informeel aanpak

Formeel aanpak

Bellen binnen 10 werkdagen

AWB hoofdstuk 9

Onderzoek/overleg

Intern overleg

Onderling overleg

Uitzetten vervolgacties

Telefonisch contact klager

Acceptatie
Intrekking/sluiting

Verwijzing
Formeel aanpak