

Geschillenregeling

Versie: 1.1

Datum vaststelling: 01-09-2025

Vastgesteld door: Directie Huis Voor Bewustzijn B.V.

Inwerkingtreding per: 01-09-2025

Documentbeheerder: kwaliteitsfunctionaris

1. Doel van de geschillenregeling

Deze regeling beschrijft hoe cliënten een geschil kunnen indienen wanneer een klacht niet naar tevredenheid is opgelost via de interne procedure of de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De regeling voldoet aan de Wkkgz en is gebaseerd op de aansluiting van Huis Voor Bewustzijn B.V. bij de erkende geschilleninstantie via de LVVP.

2. Aansluiting bij erkende geschilleninstantie

Huis Voor Bewustzijn B.V. is aangesloten bij de door de LVVP gecontracteerde en door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie.

De geschilleninstantie:

- is volledig onafhankelijk,
- beoordeelt geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder,
- kan een bindende uitspraak doen,
- kan een schadevergoeding toekennen indien passend.

Informatie is beschikbaar via:

<https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/geschillencommissie/>

3. Wanneer is er sprake van een geschil?

Een geschil ontstaat wanneer:

Huis voor Bewustzijn Psychologenpraktijk

Locatie Oud-Zuid – Willemsparkweg 176, 1071 HT Amsterdam | **Locatie Centrum** – Rokin 92-96, 1012 KX Amsterdam

Praktijk AGB-code: 94069335 | KvK: 97892831 | IBAN: NL55INGB0114314888

- de cliënt een klacht heeft ingediend,
- bemiddeling door de klachtenfunctionaris heeft plaatsgevonden,
- maar de klacht niet naar tevredenheid is opgelost.

Pas dan kan de cliënt een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.

4. Procedure voor het indienen van een geschil

1. De cliënt meldt dat hij een geschil wil indienen.
2. De klachtenfunctionaris informeert de cliënt over de vervolgstappen.
3. De cliënt dient het geschil schriftelijk in bij de geschilleninstantie.
4. Zowel cliënt als zorgaanbieder ontvangen een bevestiging van ontvangst.
5. De instantie voert onderzoek uit, waaronder:
 1. hoor en wederhoor,
 2. beoordeling van relevante documentatie,
 3. eventueel aanvullende vragen.
6. De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak.

5. Termijnen

De geschilleninstantie hanteert wettelijke doorlooptijden. De cliënt wordt gedurende de procedure geïnformeerd.

6. Kosten

- De behandeling van het geschil is voor cliënten laagdrempelig.
- Eventuele kosten worden gecommuniceerd door de geschilleninstantie zelf.
- Bemiddeling via de klachtenfunctionaris blijft kosteloos.

7. Registratie en kwaliteitsverbetering

Uitkomsten van geschillen worden door Huis Voor Bewustzijn B.V. geanalyseerd.

Doel hiervan:

- leren van situaties,

Huis voor Bewustzijn Psychologenpraktijk

Locatie Oud-Zuid – Willemsparkweg 176, 1071 HT Amsterdam | **Locatie Centrum** – Rokin 92-96, 1012 KX Amsterdam

Praktijk AGB-code: 94069335 | KvK: 97892831 | IBAN: NL55INGB0114314888

- verbeteren van processen,
- vergroten van cliëntveiligheid.

8. Publicatie en beschikbaarheid

Deze geschillenregeling is:

- beschikbaar op de website,
- opgenomen in het informatiepakket voor cliënten,
- op verzoek verkrijgbaar op de praktijklocaties.

Deze regeling voldoet aan de Wkkgz en is afgestemd op de LVVP-geschillenregeling.