

# Klachtenregeling (Wkkgz)

*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 klachtenregeling

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Huis Voor Bewustzijn B.V. omgaat met klachten van cliënten. De regeling voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en sluit aan bij de landelijke klachten- en geschillenregeling van de LVVP, waarbij de praktijk is aangesloten.

## 2. Uitgangspunten

- Klachten worden zorgvuldig, onafhankelijk en laagdrempelig behandeld.
- De cliënt wordt gehoord en serieus genomen.
- Het doel is herstel van vertrouwen, leren van ervaringen en verbeteren van kwaliteit.
- De behandeling van de klacht vindt zonder nadelige gevolgen voor de cliënt plaats.

## 3. Interne klachtbehandeling

Stap 1: Gesprek met de behandelaar

De cliënt wordt aangemoedigd de klacht eerst te bespreken met de betrokken behandelaar. Doel hiervan is om samen tot een oplossing te komen.

Stap 2: Escalatie naar praktijkleiding

Als het gesprek geen oplossing biedt, kan de cliënt de klacht indienen bij de praktijkleiding. Deze onderzoekt de klacht onafhankelijk, hoort betrokkenen en biedt een reactie en mogelijke oplossing.

Alle interne stappen worden schriftelijk vastgelegd.

## 4. Externe klachtenfunctionaris (LVVP)

**Huis voor Bewustzijn Psychologenpraktijk**

**Locatie Oud-Zuid** – Willemsparkweg 176, 1071 HT Amsterdam | **Locatie Centrum** – Rokin 92-96, 1012 KX Amsterdam  
Zorgverleners AGB-code: 94101199 | Praktijk AGB-code: 94063861 | KvK: 66370736 · IBAN: NL36INGB00074060

Indien de klacht na interne behandeling niet is opgelost, kan de cliënt terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de LVVP.

Deze kan:

- ondersteunen bij het verwoorden van de klacht,
- bemiddelen tussen cliënt en zorgverlener,
- advies geven over vervolgstappen.

De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is kosteloos voor cliënten.

Contactgegevens en toelichting staan op:

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

## **5. Geschilleninstantie LVVP**

Wanneer bemiddeling via de klachtenfunctionaris niet leidt tot een oplossing, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij Huis Voor Bewustzijn B.V. via de LVVP is aangesloten.

De geschilleninstantie:

- beoordeelt het geschil onafhankelijk,
- doet een bindende uitspraak,
- kan schadevergoeding toekennen.

## **6. Bekendmaking van de klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt verstrekt:

- bij aanvang van behandeling,
- ook te vinden via de website van Huis Voor Bewustzijn B.V.,
- op verzoek op de locatie.

## **7. Registratie en kwaliteitsverbetering**

**Huis voor Bewustzijn Psychologenpraktijk**

**Locatie Oud-Zuid** – Willemsparkweg 176, 1071 HT Amsterdam | **Locatie Centrum** – Rokin 92-96, 1012 KX Amsterdam  
Zorgverleners AGB-code: 94101199 | Praktijk AGB-code: 94063861 | KvK: 66370736 · IBAN: NL36INGB00074060

Alle klachten worden geregistreerd. Jaarlijks worden klachten geanalyseerd in het kader van kwaliteitsverbetering.

Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz en volgt de structuur van de LVVP-klachtenregeling.