

Klachtenprocedure ACT2sleep, versie januari 2026

DE WET KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORG (WKKGZ) is een wet die het voor jou als cliënt makkelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en te leren. Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan, ik wil dat je weet dat dit niet mijn intentie is. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag van je. Wil je meer weten over welke rechten je hebt en hoe de klachtenprocedure is opgezet, lees je hieronder de viertal te onderscheiden stappen.

1. Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar bij mij.
2. Leidt dit niet tot een oplossing, dan neem je contact op met Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) via klachten@cbkz.nl of per aangetekende post: CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. Hierbij ben ik aangesloten via mijn beroepsvereniging, het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Klachten kunnen digitaal worden ingediend met het klachtenformulier, dat je kunt vinden op mijn website. Hier vind je ook het officiële “Reglement Klachten- en Geschillenregelgeving Psychologische Zorg WKKGZ, opgezet vanuit het NIP” (versie 5 januari 2026). Het CBKZ onderzoekt samen met jou de opties.
3. Het CBKZ brengt je indien gewenst in contact met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Indien de onafhankelijke klachtenfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan de geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken. Hier ([vgp-reglement.pdf](#)) vind je de procedure en verdere informatie zoals de kosten.

Ik hoop je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht je vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, hoor ik dat graag.

Contactgegevens:

Aafke van der Ende, ACT2sleep

E-mail: aafke@act2sleep.nl. Telefoon: 0616602533