



Klachtenregeling KERN Relatietherapie

Versie augustus 2026

Artikel 1. Uitgangspunt

KERN Relatietherapie hecht aan professionele, zorgvuldige en respectvolle begeleiding. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de begeleiding, communicatie of werkwijze.

Ik hoor het graag wanneer er iets niet goed gaat. Door onvrede bespreekbaar te maken, kunnen we onderzoeken wat er is gebeurd en waar mogelijk samen tot een oplossing komen.

De diensten van KERN Relatietherapie worden uitgevoerd door:

Kern Consultancy Holding B.V.

KvK nummer **71257225**

Artikel 2. Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de begeleiding, bejegening, communicatie, werkwijze of dienstverlening van KERN Relatietherapie.

Een klacht kan worden ingediend door één van beide partners of door beide partners gezamenlijk.

Artikel 3. Eerst samen bespreken

Wanneer je ergens niet tevreden over bent, nodig ik je uit om dit in eerste instantie rechtstreeks met mij te bespreken.

We bekijken samen wat er is gebeurd, wat je nodig hebt en of we tot een passende oplossing kunnen komen. Het bespreekbaar maken van onvrede heeft geen nadelige gevolgen voor je positie als cliënt.

Artikel 4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wil je de klacht niet rechtstreeks met mij bespreken of komen we er samen niet uit, dan kun je gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling waarbij Kern Consultancy Holding B.V. is aangesloten.

Kern Consultancy Holding B.V. is aangesloten bij **Erisietsmisgegaan.nl**. Vanuit deze aansluiting is een **onafhankelijke klachtenfunctionaris** beschikbaar. Deze kan ondersteunen bij het formuleren en behandelen van de klacht en bij het zoeken naar een passende oplossing.

Artikel 5. Bemiddeling

Wanneer de klacht niet voldoende is opgelost, kan indien gewenst een bemiddelingsgesprek plaatsvinden met de betrokkenen.

De bemiddeling is erop gericht gezamenlijk te onderzoeken of alsnog tot een oplossing kan worden gekomen en waar mogelijk het vertrouwen te herstellen.

Artikel 6. Geschillencommissie

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan deze als geschil worden voorgelegd aan de **erkende geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl**.

De geschillencommissie beoordeelt het geschil en doet hierover uitspraak. Erisietsmisgegaan.nl geeft aan dat deze geschillencommissie voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 7. Financiële klachten

Klachten die uitsluitend betrekking hebben op een factuur of declaratie vallen volgens de klachtenprocedure van Erisietsmisgegaan.nl niet onder de Wkkgz en kunnen daarom niet via hun procedure worden behandeld.

Een financiële klacht kan alleen rechtstreeks bij KERN Relatietherapie worden ingediend.

Artikel 8. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden behandeld overeenkomstig de geldende privacywet en regelgeving, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

Omdat relatietherapie een gezamenlijk traject betreft, kan een klacht van één partner ook informatie over de andere partner bevatten. Bij de behandeling van een klacht wordt daarom rekening gehouden met de privacy en belangen van beide partners.

Artikel 9. Registratie en verbeteren

KERN Relatietherapie legt informatie over klachten alleen vast voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling en eventuele wettelijke verplichtingen.

Klachten en signalen worden daarnaast gebruikt om te reflecteren op de kwaliteit van de dienstverlening en deze waar nodig te verbeteren.

Artikel 10. Gevolgen voor de begeleiding

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de positie van een cliënt.

Wanneer de aard van de klacht gevolgen heeft voor het vertrouwen of voor de mogelijkheid om het relatietherapietraject zorgvuldig voort te zetten, wordt besproken wat passend is voor het vervolg.

Artikel 11. Contact

Vragen over deze klachtenregeling kunnen rechtstreeks worden gesteld aan KERN Relatietherapie.

Voor onafhankelijke ondersteuning of het melden van onvrede kan rechtstreeks contact worden opgenomen met: **Erisietsmisgegaan.nl**

E mail: **info@erisietsmisgegaan.nl**

Telefoon: **035 203 15 85**

[Website Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl)

KERN Relatietherapie

Diensten uitgevoerd door **Kern Consultancy Holding B.V. KvK 71257225**