

Klachtenregeling

Jouw tevredenheid als cliënt staat bij mij voorop. Ik streef ervaar om zorg van de hoogste kwaliteit te bieden met de prettigst mogelijke omgang. Mocht je toch een klacht hebben over mijn dienstverlening en/of bejegening, dan neem ik dat uiterst serieus en behandel ik het met de grootste zorg.

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ben ik als vrijgevestigde GZ-Psycholoog aangesloten bij de [klachtenregeling van de LVVP](#) (Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten). Mocht je een klacht hebben, dan vraag ik je vriendelijk om de onderstaande stappen te volgen.

Stap 1: Bespreek je onvrede met mij

Als je een klacht hebt over de behandeling of mijn manier van communiceren, dan kan je die in eerste instantie aan mij voorleggen. Vaak kan een persoonlijk gesprek al veel oplossen en misverstanden uit de weg ruimen. Je kan je klacht mondeling of via info@psychologiepraktijkmartijnruiter.nl bij mij indienen.

Stap 2: Betrek een klachtenfunctionaris

Komen wij er samen niet uit, dan kun je een klachtenfunctionaris van mijn beroepsvereniging, de LVVP, inschakelen. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Het doel is om via bemiddeling samen tot een oplossing te komen. De LVVP werkt hiervoor samen met de professionele klachtenfunctionarissen van CBKZ. Deze functionarissen zijn getraind om zowel de eerste opvang van klachten te verzorgen als te bemiddelen bij de verdere afhandeling. Als mijn cliënt kun je van deze dienst gebruikmaken. Hiervoor dien je het ingevulde [klachtenformulier](#) te mailen naar klachten@cbkz.nl. Voor vragen hierover kun je contact met mij opnemen of bellen met het CBKZ via 088-0245150.

Stap 3: De geschillencommissie

Biedt bemiddeling geen oplossing? Of kan in jouw situatie niet van je worden verwacht dat je de klacht met mij en/of de klachtenfunctionaris bespreekt? Dan kun je terecht bij De Geschillencommissie vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag. Deze commissie doet een bindende uitspraak. Indien nodig, kan de uitspraak ook betrekking hebben op een schadevergoeding tot maximaal €25.000. Ik ben aangesloten op de Geschillencommissie Zorg in Den Haag. Voor cliënten is er een digitaal portaal beschikbaar. Je kunt meer informatie vinden via de [website van de Geschillencommissie](#). Daarnaast kun je per post contact opnemen via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Houd er rekening mee dat aan het gebruik van de geschillencommissie kosten verbonden zijn.