Klachtenregeling

De Broekzakpsycholoog
Laatst bijgewerkt: 1 oktober 2026

Ik vind het belangrijk dat je je gehoord, gezien en serieus genomen voelt. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de begeleiding, de communicatie of iets anders rondom jouw zorg. Met deze klachtenregeling wil ik duidelijk maken wat je kunt doen en waar je terechtkunt.

1. Eerst samen bespreken

Ben je ergens niet tevreden over? Laat het mij weten. Je kunt jouw klacht mondeling of schriftelijk met mij bespreken. Ik neem je klacht serieus en kijk graag samen met jou of we tot een oplossing kunnen komen.

Je kunt contact opnemen via:
De Broekzakpsycholoog
Bianca le Fevre - Kruger
06 24 58 11 75
info@broekzakpsycholoog.nl

Je bent niet verplicht om eerst met mij in gesprek te gaan voordat je gebruikmaakt van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

2. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Kom je er samen niet uit, wil je ondersteuning bij het formuleren van je klacht of vind je het prettiger om met iemand buiten mijn praktijk te spreken? Dan kun je kosteloos contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris via mijn aansluiting bij SoloPartners.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en kan je informeren over de mogelijkheden, ondersteunen bij het formuleren van je klacht en waar passend bemiddelen tussen jou en mij.

De actuele contactgegevens en wijze waarop je de klachtenfunctionaris kunt bereiken vind je via SoloPartners. De klachtenfunctionaris is kosteloos voor jou.

3. Een formele klacht indienen

Je kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Je mag je daarbij laten bijstaan door iemand die je vertrouwt.

In een schriftelijke klacht kun je bijvoorbeeld beschrijven wat er is gebeurd, waarover je ontevreden bent en wat je van mij verwacht. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt en, wanneer dat van toepassing is, door een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande.

4. Behandeling van de klacht

Ik behandel een klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en met respect voor alle betrokkenen. Wanneer informatie uit het cliëntdossier nodig is voor de behandeling, houd ik rekening met mijn beroepsgeheim en de geldende privacywetgeving.

Een klacht wordt binnen **zes weken** behandeld. Deze termijn kan eenmaal met maximaal **vier weken** worden verlengd wanneer dat noodzakelijk is. Als verlenging nodig is, informeer ik je daar schriftelijk over en licht ik de reden toe.

De termijn voor de behandeling van een klacht staat los van de duur van jouw begeleiding. Mijn begeleiding wordt aangeboden in maandpakketten die per maand kunnen worden verlengd; een klacht kan tijdens of na de begeleiding worden ingediend.

5. Geschilleninstantie

De Broekzakpsycholoog heeft via het lidmaatschap bij SoloPartners een persoonlijke aansluiting bij de erkende geschilleninstantie **Stichting Geschillen in de Zorg (GIDZ)**. SoloPartners vermeldt dat deze aansluiting onderdeel is van het SoloPlus-abonnement. ■cite■turn0search0■turn0search4■

Als je na de behandeling van je klacht niet tot een oplossing komt, kun je het geschil onder de voorwaarden van het toepasselijke GIDZ-reglement voorleggen aan GIDZ. In bepaalde situaties kan een cliënt ook rechtstreeks gebruikmaken van de externe klachten- en geschillenprocedure van SoloPartners. De actuele procedure en voorwaarden van GIDZ zijn leidend. ■cite■turn0search0■

Een geschilleninstantie is onafhankelijk en doet een bindende uitspraak. Een geschilleninstantie kan binnen de daarvoor geldende regels ook een schadevergoeding toekennen. ■cite■turn0search8■

6. Kosten

De klachtenfunctionaris is kosteloos voor jou. Volgens SoloPartners worden klachten en geschillen binnen de SoloPartners-regeling kosteloos behandeld, zonder eigen risico en zonder starttarief. ■cite■turn0search13■

7. Vertrouwelijkheid en privacy

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de informatie die in het kader van de klacht wordt ontvangen. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dat nodig is voor de behandeling van de klacht en volgens de geldende privacywetgeving.

Wanneer informatie uit jouw cliëntdossier nodig is voor de behandeling van een klacht, wordt rekening gehouden met de regels rond beroepsgeheim, privacy en eventuele toestemming.

8. Leren en verbeteren

Een klacht is voor mij niet alleen iets dat moet worden afgehandeld. Waar dat mogelijk en passend is, gebruik ik klachten om mijn werkwijze te evalueren en de kwaliteit en veiligheid van mijn begeleiding te verbeteren.

Klachten worden geregistreerd en waar mogelijk geanonimiseerd geëvalueerd, zodat ik van signalen kan leren zonder meer persoonsgegevens te gebruiken dan noodzakelijk.

9. Landelijk Meldpunt Zorg

Heb je vragen over je rechten of over de mogelijkheden bij een klacht, dan kun je ook contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg. Dit meldpunt geeft informatie en advies over mogelijke vervolgstappen. Het behandelt de klacht niet namens jou.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) behandelt individuele cliëntklachten niet. Informatie over klachten kan voor de IGJ wel relevant zijn voor het toezicht op de kwaliteit van zorg. ■cite■turn0search8■

10. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling geldt voor de cliënten van De Broekzakpsycholoog. De regeling is opgesteld binnen het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en wordt aangepast wanneer de werkwijze of toepasselijke wet- en regelgeving daartoe aanleiding geeft.

Vragen over deze klachtenregeling?
De Broekzakpsycholoog – Bianca le Fevre - Kruger
06 24 58 11 75 · info@broekzakpsycholoog.nl
KvK 42170505