



klachtenformulier *(digitaal in te vullen)*

conform de klachtenregeling voor (cliënten van) leden van de Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten (LVVP)

U hebt een probleem met uw behandelaar of zijn/haar praktijk. Samen bent u er niet uitgekomen. Of u vindt het moeilijk het probleem rechtstreeks met de behandelaar te bespreken. Dan kan de klachtenfunctionaris van Klacht&Company u ondersteunen bij het bespreken van het probleem. De klachtenfunctionaris begeleidt u en uw behandelaar bij het vinden van een oplossing. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk; zij kiest geen partij voor de een of de ander.

De **eerste stap in uw contact met de klachtenfunctionaris** is altijd om een goed beeld te krijgen van uw klacht. Daarvoor gebruikt u dit klachtenformulier. Als u het invult, kunnen we snel overleggen over verdere stappen. Binnen twee werkdagen na ontvangst van het ingevulde formulier (of uw verzoek om telefonisch contact) neemt de klachtenfunctionaris contact met u op.

Bij de verschillende grijze vakjes hebt u ruimte om uw antwoorden in te typen.

Als u de cursor (muis) op het grijze vakje zet, kunt u daarna zoveel tekst intypen als u wilt.

Met de tab-toets gaat u naar het volgende grijze vakje.

Door de linkermuisknop te gebruiken, zet u een kruisje (X) in een aankruisvakje.

Hebt u het formulier ingevuld dan slaat u het op.

Het opgeslagen bestand stuurt u per e-mail of post naar de klachtenfunctionaris (Klacht&Company).

De contactgegevens van Klacht&Company zijn:

e-mail: LVVP@klachtencompany.nl
telefoon: 088 234 16 06
aangetekende post: Postbus 3106 2601 DC Delft

Uw (contact)gegevens

Naam: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

U bent:

de cliënt zelf

een vertegenwoordiger van de cliënt, namelijk:

Wilt u hieronder de **gegevens van de cliënt** noteren, wanneer u als vertegenwoordiger optreedt?

Naam: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Informatie over de aangeklaagde en de klacht

Contact met de klachtenfunctionaris is alleen mogelijk als de behandelaar lid is van de LVVP. Controleer dit van tevoren, bijvoorbeeld op de website van de behandelaar, via [de zoekmachine van de LVVP](#), of via het LVVP-bureau (030-2364338).

Wilt u hieronder de **gegevens** noteren van de **behandelaar over wie u een klacht** hebt?

Naam: _____ v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Wilt u hierna een **omschrijving van uw klacht(en)** geven?

Over welke gebeurtenissen of gedragingen (van wie) bent u ontevreden?

Waarom bent u ontevreden? Wat is voor u daarbij belangrijk?

Hoe en wanneer heeft een en ander zich afgespeeld?

Informatie over de klachtafhandeling

Hebt u de klacht(en) al **besproken met uw behandelaar**?

nee, omdat:

ja, met als uitkomst:

Contact met de klachtenfunctionaris

Na ontvangst van het ingevulde formulier (of uw mailverzoek om contact) neemt de klachtenfunctionaris binnen twee werkdagen **contact met** u op. De klachtenfunctionaris stemt uw doelen en verdere stappen dan met u af.

Hieronder kunt u aangeven wat uw **wensen** zijn voor het contact.

telefonisch contact; ik ben met name bereikbaar: _____ (noteer de dag en tijd waarop u bereikbaar bent)

contact per e-mail

anders, namelijk:

Bij de verdere afhandeling van uw klacht is soms een schriftelijke, getekende toestemming van de cliënt nodig. Bijvoorbeeld als de klachtenfunctionaris informatie uit uw behandeldossier wil opvragen. Of wanneer u de cliënt vertegenwoordigt en de klachtenfunctionaris – na informatie en advies aan u – verdere stappen gaat nemen. De klachtenfunctionaris stemt dit nog met u af.