



klachtenformulier *(digitaal in te vullen)*

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

U heeft 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.

Dien uw klacht bij voorkeur in binnen twee jaar na de gebeurtenis(sen) waarover u ontevreden bent. Dat maakt het makkelijker om op zoek te gaan naar een oplossing.

De eerste stap in contact met de klachtenfunctionaris

Het is belangrijk om een goed beeld te krijgen van uw klacht(en) en wat u wilt bereiken. Daarom 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**. U ontvangt dan ook een **informatieblad met algemene uitleg** over de werkwijze van de klachtenfunctionaris.

Uitleg bij het invullen van het digitale klachtenformulier

Bij de verschillende grijze vakjes heeft 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 (geprint) per post naar de klachtenfunctionaris (Klacht&Company).

Kunt u niet werken met het digitale klachtenformulier?
Vraag dan per telefoon of mail een papieren versie aan, met vermelding van uw postadres.

De contactgegevens van Klacht&Company

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

Uw (contact)gegevens

Naam klager: _____ v/m: _____
Straat / postbus: _____
Postcode en plaats: _____
Telefoonnummer: _____
E-mailadres: _____
U bent:
 de cliënt zelf
 een vertegenwoordiger van de cliënt, namelijk: _____

Noteer hieronder de **gegevens van de cliënt**, wanneer u de vertegenwoordiger van de cliënt bent.

Naam cliënt: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Informatie over de aangeklaagde en de klacht

Begeleiding door de klachtenfunctionaris is alleen mogelijk als de behandelaar lid is van de LVVP en zich heeft aangesloten bij de LVVP-klachtenregeling.

Controleer dit tevoren, bijvoorbeeld op de website van de behandelaar, via [de zoekmachine van de LVVP](#), of via het LVVP-bureau (030-2364338, ma t/m do).

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

Naam aangeklaagde behandelaar: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

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

Waarover bent u ontevreden?

Wanneer speelde dit?

Hoe verliepen de gebeurtenissen waarover u ontevreden bent?

Wat wilt u **bereiken** met de indiening van uw klacht? Wat is voor u belangrijk?

Informatie over de klachtafhandeling tot nog toe

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

nee, omdat:

ja, met als uitkomst:

Heeft u **met anderen contact** gehad over uw klacht(en)?

nee, omdat:

ja, met:

en met als uitkomst:

Contact met de klachtenfunctionaris

Wat zijn uw **wensen** zijn voor het contact met de klachtenfunctionaris?

telefonisch contact; ik ben met name bereikbaar op:

(noteer dagen en tijden)

contact per e-mail

anders, namelijk:

De volgende stappen

Na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier (of uw mailverzoek om contact) neemt de klachtenfunctionaris binnen twee werkdagen **contact met** u op.

De klachtenfunctionaris stelt zo nodig vragen ter verheldering van uw klacht. Ook stemt ze met u af over uw doelen en over verdere stappen.

U ontvangt een informatieblad met uitleg over de werkwijze van de klachtenfunctionaris. Vragen daarover zijn uiteraard welkom.

Privacy en toestemming

De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig om met de gegevens die u verstrekt in dit klachtenformulier en in de verdere contacten met u.

Het ingevulde klachtenformulier en aantekeningen van de (verdere) contacten met u (het klachtdossier) worden twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling bewaard. Uw privacy is daarbij gewaarborgd.

Meer informatie over de omgang met uw privacy leest u in het informatieblad dat de klachtenfunctionaris u toestuurt. Daarin staat ook wat uw rechten zijn bij de omgang met uw persoonsgegevens.

Met het invullen van dit klachtenformulier geeft u toestemming om de door u verstrekte gegevens te gebruiken bij de afhandeling van de klacht. Over de verdere stappen daarbij overlegt de klachtenfunctionaris eerst met u.

Soms is nog een aanvullende, schriftelijke en getekende toestemming van de cliënt nodig. Bijvoorbeeld als de klachtenfunctionaris informatie uit uw behandeldossier wil opvragen.

De klachtenfunctionaris stemt dit dan nog met u af.