****

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](mailto: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*](http://lvvp.info/voor-clienten)*, 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.*

*MT300617*