

## Vragen? Klachten? Laat van u horen!

Waar mensen met elkaar van doen hebben, kunnen ook misverstanden ontstaan. U bent het misschien met bepaalde zaken niet eens of u bent ontevreden.

Heeft u vragen of klachten over de behandeling of bejegening door uw eerstelijnspsycholoog of een van diens medewerkers, laat het dan weten! Zo ontstaat de kans om een oplossing te vinden. Bovendien heeft u als cliënt het recht om een klacht in te dienen.

Als uw eerstelijnspsycholoog lid is van LVE, kunt u gebruik maken van de LVE-klachtenregeling. In deze folder leest u wat u kunt doen en waar u terecht kunt. Op de website [www.lve.nl](http://www.lve.nl) vindt u het LVE-klachtenreglement.

### Samen oplossen

Een rechtstreeks gesprek met de eerstelijnspsycholoog is vaak de snelste weg tot een oplossing.

U kunt ook bellen, mailen of een brief schrijven naar de eerstelijnspsycholoog. Vindt u dit moeilijk of heeft het contact niet het gewenste resultaat?

Dan kunt u ook terecht bij de LVE-klachtenfunctionaris.

### Contact met de klachtenfunctionaris

De Landelijke Vereniging van Eerstelijnspsychologen (LVE) beschikt over een klachtenfunctionaris.

Zij kan u algemene informatie geven: over uw rechten als cliënt en over manieren om een klacht aan te pakken. Met de klachtenfunctionaris kunt u bespreken wat in uw situatie een goede aanpak is.

Als u dat wenst, kan de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol spelen tussen u en de eerstelijnspsycholoog. Als beide daarvoor open staan kan de klachtenfunctionaris ook een gesprek tussen u en de eerstelijnspsycholoog begeleiden. Zo'n bemiddeling is een kans om er samen uit te komen en het vertrouwen te herstellen. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel maar is oplossingsgericht.

De klachtenfunctionaris bereikt u via het LVE-bureau, tel.nr. (020) 667 39 56, op maandag t/m donderdag tussen 9.00 uur en 13.30 uur.

Als de klachtenfunctionaris er op dat moment niet is, spreekt men met u af wanneer zij u terug kan bellen.

U kunt ook via de e-mail een bericht sturen of een brief schrijven: [klachtenfunctionaris@lve.nl](mailto:klachtenfunctionaris@lve.nl) of Osdorper Ban 7a, 1068 LD Amsterdam.

### Oordeel door de Klachtencommissie

Wilt u een uitgebreid onderzoek van en oordeel over uw klachten?

Dan kunt u daarvoor terecht bij de LVE-klachtencommissie. U dient uw klacht schriftelijk in bij:

### LVE-Klachtencommissie

p/a RECHTAAN  
Meentweg 1a  
8224 BP Lelystad  
t. 0320 211 512  
[www.rechtaan.nl](http://www.rechtaan.nl)

De commissie onderzoekt wat er is gebeurd en wat er is misgegaan. Daarbij wil ze zowel uw standpunt als dat van de aangeklaagde eerstelijnspsycholoog weten. Zonodig vraagt de commissie verdere informatie op: uit het dossier of bij een getuige.

De klachtencommissie zet haar oordeel op schrift en doet eventueel aanbevelingen. Zowel u als de aangeklaagde ontvangen deze uitspraak.

De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen opleggen. Ze beslist ook niet over schadeclaims. Wel doet ze aanbevelingen om de kwaliteit van de hulp van eerstelijnspsychologen te verbeteren.

### **Andere mogelijkheden**

U kunt ook bij anderen een klacht indienen. U kunt dat doen bij een andere beroepsvereniging waar de psycholoog lid van is, zoals het NIP of de NVvP. U kunt dat ook doen bij de burgerlijk rechter, het Regionaal Tuchtcollege (RTC) of de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Laat u zich daarover goed voorlichten, bijvoorbeeld door de LVE-klachtenfunctionaris.

### **Uw privacy**

Uw vragen of klachten worden alleen na uw toestemming besproken met anderen, zoals de eerstelijnspsycholoog. Wil de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie uw dossier inzien, dan kan dat alleen met uw schriftelijke toestemming.

Van uw klachten wordt een registratie bijgehouden. Deze is alleen door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in te zien. Zij gebruiken de registratie om hun werk te kunnen doen en om te kunnen signaleren of bepaalde klachten vaker voorkomen.

### **Kosten**

Wanneer u de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie inschakelt, worden u daarvoor geen kosten in rekening gebracht.



**Klachten  
over  
de  
eerstelijnspsycho-  
loog?**

**Laat van u horen!**