



## **Klachtenprocedure**

*\*For English, see page 2*

Bij Luc Psychologie doe ik mijn uiterste best om je naar tevredenheid te helpen. Mocht het desondanks voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent, dan hoor ik dat graag van je.

Ik nodig je uit om jouw klacht te delen via [info@lucpsychologie.nl](mailto:info@lucpsychologie.nl). Ik neem dan uiterlijk binnen 2 werkdagen contact met je op om te bespreken hoe we jouw klacht kunnen oplossen.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan heb je de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de beroepsvereniging LVVP waar Luc Psychologie lid van is en kun je een klachtenfunctionaris vragen om te bemiddelen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Het doel van de bemiddeling is om er samen uit te komen c.q. tot een oplossing te komen.

Omdat het voor vrijgevestigde ggz-professionals ondoenlijk is om per praktijk een eigen klachtenfunctionaris te hebben, maakt de LVVP gebruik van de professionele klachtenfunctionarissen van CBKZ. Je kunt hier als cliënt van een LVVP-lid een beroep op doen. De klachtenfunctionarissen zijn zodanig getraind dat zij -naast de eerste klachtopvang- kunnen bemiddelen bij de afhandeling van je klacht.

Volg hiervoor de volgende procedure: ga naar de website van de [LVVP](#) en vul het LVVP-klachtenformulier in. Stuur het ingevulde formulier per e-mail naar [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl). De klachtenfunctionaris neemt binnen 2 werkdagen contact met je op. Je kunt ook zelf contact opnemen met de klachtenfunctionaris via het telefoonnummer [\(088\) 0245 150](tel:088-0245-150). Uiteraard streven we ernaar dat het niet zo ver komt en dat we jouw klacht naar wederzijdse tevredenheid samen kunnen oplossen.



## Complaints Procedure

At Luc Psychologie, I do my very best to assist you to your satisfaction. However, if you are dissatisfied with anything, I would like to hear from you.

I invite you to share your complaint via [info@lucpsychologie.nl](mailto:info@lucpsychologie.nl). I will then contact you within 2 business days to discuss how we can resolve your complaint.

If we are unable to resolve the issue together, you have the option to submit the complaint to the LVVP professional association, of which Luc Psychologie is a member, and request that a complaints officer mediate. The complaints officer is independent and does not take sides. The goal of mediation is to work things out together or to reach a solution.

Because it is impractical for independent mental health professionals to have their own complaints officer for each practice, the LVVP utilizes the professional complaints officers of CBKZ. As a client of an LVVP member, you can make use of this service. The complaints officers are trained to not only handle the initial complaint but also to mediate in the resolution of your complaint.

To do so, follow this procedure: go to the [LVVP](#) website and fill out the LVVP complaint form. Email the completed form to [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl). The complaints officer will contact you within 2 business days. You can also contact the complaints officer directly by calling [\(088\) 0245 150](tel:0880245150). Of course, we hope it doesn't come to that and that we can resolve your complaint together to our mutual satisfaction.