

## **Klachtenregeling Praktijk Sandra Postma**

Het kan voorkomen dat je ontevreden bent over mijn begeleiding. Dat is voor beide partijen niet prettig maar vooral niet voor jou. De beroepsorganisatie SBLP (Stichting Beroepsorganisatie voor Lichaamsgeoriënteerde (Psycho)therapie) heeft daarom op een rijtje gezet wat je kunt doen als je een klacht hebt.

**STAP 1:** Bespreek (zo mogelijk) je onvrede eerst met mij. Samen zullen we proberen naar een voor jou bevredigende oplossing te kijken.

**STAP 2:** Als we geen oplossing hebben kunnen vinden kun je je klacht melden bij een vertrouwenspersoon van de SBLP. Op [www.sblp.nl](http://www.sblp.nl) vind je de contactgegevens. De contactpersoon helpt je de klacht te verhelderen, ondersteunt je – op basis van een helder stappenplan – en onderzoekt de opties om tot een vergelijk te komen tussen jou en je therapeut. Mogelijk betekent dit opnieuw contact leggen met de therapeut.

**STAP 3:** Het kan ook betekenen dat je een formele klacht wilt indienen. De klacht wordt dan doorgezet naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De contactpersoon klachtbehandeling zorgt samen met jou voor een heldere klacht- formulering en stuurt de informatie – in een beveiligde omgeving door aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de instantie waarbij ik in het kader van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg) aangesloten ben. Met de Wkkgz heeft de overheid gezorgd voor een toegankelijke klachtenregeling. De wet waarborgt dat cliënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen.

**STAP 4:** Als dit nog steeds geen bevredigende oplossing oplevert kun je een geschil indienen bij de onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire zorg waar ik bij aangesloten ben. Hier zijn wel kosten aan verbonden.