

Klachtenregeling van Oene & Postma

Binnen de praktijk van Oene & Postma (hierna 'de "Praktijk"') besteden we veel aandacht aan transparantie van de hulpverlening (gezamenlijk met de client het behandelplan opstellen, informed consent).

De hulpverlening richten we in op een veilig klimaat binnen de Praktijk en we werken aan een goede professionele vertrouwensband tussen de client en de behandelaar.

Als de client desondanks ontevreden is en klachten heeft over zijn/haar behandeling of behandelaar dan gaan we er vanuit dat de client zijn onvrede of klachten in eerste instantie kan bespreken met zijn/haar eigen behandelaar en tot een goede oplossing komt. Mocht dit niet mogelijk zijn dan kan de client contact opnemen met één van de praktijkhouders om zo met een derde tot een oplossing te komen.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met **Klachtenportaal Zorg**. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Als dit niet lukt dan staat ook de mogelijkheid open om een klacht in te dienen bij onze beroepsvereniging NVO of NIP.

<https://www.nvo.nl/kwaliteit/beroepscode-en-tuchtrecht/tuchtrecht>
<https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/tuchtrecht/>

Bennekom, 31-10-2023