



Klachten over

Psychologenpraktijk Bos & Lommer ??

Boos, teleurgesteld of ontevreden?

In uw contact met hulpverleners loopt het soms niet zoals u had verwacht.

Ook bij onze praktijk zou dat kunnen gebeuren. Het is dan belangrijk te weten dat u het recht heeft om uw klacht aan de orde te stellen.

U kunt verschillende motieven hebben om uw klacht op tafel te willen leggen. Uw wilt horen of u gelijk heeft. Of u vindt het belangrijk dat herhaling wordt voorkomen. Mogelijk wilt u alleen maar uw verhaal kwijt. Wacht niet te lang met vragen of klagen. Vaak is uitleg snel gegeven of een oplossing mogelijk.

Bent u vooral boos over een bepaald voorval, dan doet een gesprek met de betreffende psycholoog vaak al wonderen. Heeft de psycholoog volgens u een fout gemaakt en wilt u nu dat dit wordt erkend? Als de psycholoog een bevredigende uitleg heeft, hoeft u niet allerlei officiële procedures te starten. Het is ook mogelijk dat u vooral herhaling wilt voorkomen. Dan is contact met een van de praktijkhouders of met de praktijkopleider en voor u de weg. En als dat niet helpt, of wanneer u dat niet ziet zitten, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie of bij de tuchtrechter.

Klachten kunnen over van alles gaan. U vindt dat er een fout is gemaakt of u voelt u niet correct behandeld. Maar, klachten kunnen ook gaan over wachttijd of over onduidelijke of te weinig informatie.

Het kan behoorlijk lastig zijn om uw ongenoegen open en eerlijk met uw psycholoog te bespreken. Tegenover u zit immers iemand die getraind is in gespreksvoering. Dan zou u zich wel eens de zwakkere kunnen voelen. Toch heeft het voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. Op de punten die u aanvoert kunt u immers direct een reactie krijgen. Als er inderdaad een fout is gemaakt, dan is zo'n gesprek een gelegenheid waarbij u uitleg daarover kunt krijgen. Maar ook kan er sprake zijn geweest van een misverstand dat dan kan worden opgehelderd. Maar misschien vindt u het toch te moeilijk om uw probleem aan de orde te stellen in een direct gesprek. Dan kan het misschien gemakkelijker zijn om een brief of een e-mail te sturen en daar eerst even voor te gaan zitten om te bedenken hoe je dat het beste formuleert. Ook kan het idee zijn om iemand mee te nemen die u vertrouwt.

Elke hulpverlener behoort open te staan voor eventuele kritiek of klachten. Ook de psychologen in onze praktijk. Ook wij kunnen fouten maken en het is onderdeel van onze opleiding en professionaliteit om ons eigen functioneren kritisch onder de loep te nemen en de bereidheid te tonen van fouten te leren. Daarom vinden wij ook dat u niet met uw onvrede blijft zitten en er beter aan doet om die tegenover ons te uiten.

Als u er met een gesprek, een e-mailcontact of briefwisseling met uw psycholoog niet uitkomt, en het er ook niet bij wilt laten zitten, dan kunt u een 'echte' klacht indienen.

Klachtencommissie

Zoals elke instelling of hulpverlener heeft ook de Psychologenpraktijk Bos & Lommer een klachtencommissie is waar cliënten van de praktijk een klacht kunnen indienen. Dat is bij wet geregeld. De behandeling van een klacht door deze commissie is kosteloos.

Dat indienen van die klacht moet u schriftelijk doen, maar daaraan worden geen verdere eisen gesteld. De commissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel of de klacht terecht was of niet en doet eventueel aanbevelingen. Deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een advies aan de behandelend psycholoog of aan de directie om bepaalde maatregelen te nemen.



Bij de klachtencommissie kunt u geen schadeclaim indienen. Daarvoor moet u de behandelend psycholoog zelf of de directie van de instelling aansprakelijk stellen. De commissie kan evenmin straffen uitdelen of zelf maatregelen ter verbetering nemen. Ze kan alleen aanbevelingen voor verbetering doen. De klachtencommissie heeft wel de plicht om ernstige klachten die zich vaker (kunnen) voordoen te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Dat doet de klachtencommissie als blijkt dat de directie of aangeklaagde hulpverlener zelf niets of te weinig aan het probleem doen.

Niettemin, om te bereiken dat er iets verandert binnen onze praktijk lijkt het indienen van een klacht bij onze eigen, onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie het eerst aangewezen.

Het klachtreglement van de klachtencommissie van de Psychologenpraktijk Bos & Lommer is in zijn geheel te vinden op de website van de praktijk.

Klachten kunt u richten aan:

F.Kempers,
Secretaris van de klachtencommissie van de
Psychologenpraktijk Bos & Lommer aan de Baarsjes
VanKinsbergenstraat 8
1057 PP Amsterdam

Tuchtcolleges

Als u vindt dat het professioneel gedrag van uw behandelend psycholoog tekort is geschoten en dat hij of zij daarvoor op de een of andere manier voor moet worden gestraft, dan is de gang naar de tuchtrechter het meest aangewezen. Dat kan zijn het Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg en/of het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Klachten kunt u richten aan:

Regionaal Tuchtcollege Amsterdam
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam

zie voor verdere informatie: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

College van Toezicht/NIP,
Postbus 2085
3500 GB Utrecht.

zie voor verdere informatie: www.psynip.nl

Daarbij is het van belang te beseffen dat ook aan een sanctie als een *waarschuwing* of een *berisping* binnen de beroepsgroep niet licht wordt getild. Alleen in heel ernstige gevallen kan het de psycholoog tijdelijk of voor altijd wordt verboden om als gezondheidszorgpsycholoog of psychotherapeut werkzaam te zijn. Dit komt maar weinig voor.

Als u van mening bent dat uw behandelaar zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, dan is er de weg naar de strafrechter.