



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.

Klacht indienen

Als u niet tevreden bent over uw behandelaar of uw behandeling dan zijn er diverse mogelijkheden. Hieronder staan verschillende mogelijkheden met toelichting.

Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie

<https://www.psychotherapie.nl/217055273/Klachtenregeling>

Nederlands Instituut voor Psychologen

<https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/klachtprocedure/>