



Handreiking

Preventie en omgang met klachten



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Preventie	3
Klachtrecht	3
Algemeen	3
GGZ, langdurige zorg en vrijgevestigde zorgverleners	3
Jeugdhulp/jeugdbescherming	4
Onderwijs	4
Arbeids- en organisatiepsychologie	4
Tuchtrecht	5
Algemeen	5
NIP-lid of NIP-geregistreerd	5
BIG-geregistreerd	5
SKJ-geregistreerd	5
Samenloop van procedures	5
Gang van zaken bij de klacht- en tuchtprocedures	6
Advies en ondersteuning voor NIP-leden	6
Tips ter voorkoming van klachten	7
Tips bij onvrede en klachten	10
Opstelling in een klacht- of tuchtprocedure	10

Voorwoord

Psychologen zorgen voor een goede kwaliteit van hun beroepsmatig handelen.¹ Hierbij hoort een zorgvuldige omgang met onvrede en klachten van cliënten of andere betrokkenen. Daarom heeft het NIP deze handreiking met tips opgesteld hoe de psycholoog in een dergelijke situatie het beste kan handelen. Het is niet de bedoeling van de handreiking om cliënten te ontmoedigen om een klacht in te dienen. Deze mogelijkheid houdt een belangrijk recht van de cliënt in dat een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van het beroepsmatig handelen. Wel is het zo dat sommige klachten kunnen worden voorkomen. Iedere keer dat de psycholoog en de cliënt er samen uit komen is dat winst voor beiden: een tevreden cliënt en geen onnodige en tijdrovende procedures die (ook) voor de psycholoog zeer belastend kunnen zijn.² Ook daaraan wil deze handreiking een bijdrage leveren.

Preventie

Indien de psycholoog in zijn contacten met een cliënt of betrokkene het gevoel krijgt dat deze niet tevreden is, is het de moeite waard om dat direct te onderzoeken. Vaak begint een klacht met een verschil in de beleving van hoe de professionele relatie zich ontwikkelt. Door het ongenoegen boven tafel te krijgen en daarop te reageren kan zich een belangrijke mogelijkheid voordoen om iets in de vertrouwensrelatie of de kwaliteit van de professionele relatie te verbeteren. Misschien is er sprake van een misverstand of kunnen bepaalde verwachtingen van de cliënt worden bijgesteld. Het biedt de psycholoog ook de kans om een klacht- of tuchtprocedure af te wenden. Zie daarover in deze handreiking meer onder 'communicatie'.

Blijft de cliënt ook na een gesprek met de psycholoog niet tevreden dan staan hem verschillende wegen open om te klagen. Hij kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie. Ook kan hij een klacht indienen bij een tuchtcollege. Over de verschillen tussen klacht- en tuchtprocedures en eventuele samenloop van procedures leest u verderop meer.

Klachtrecht

Algemeen

Het klachtrecht biedt cliënten de mogelijkheid om op laagdrempelige wijze bemiddeling met betrekking tot hun klacht en/of een oordeel over hun klacht te krijgen. Doel van het klachtrecht is om zo de onvrede bij de klager weg te nemen en de vertrouwensrelatie tussen psycholoog en cliënt te bewaren of herstellen. Het klachtrecht heeft ook tot doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het beroepsmatig handelen.

GGZ, langdurige zorg en vrijgevestigde zorgverleners

Iedere zorgaanbieder, dit kan een instelling zijn maar ook de individuele, solistisch werkende zorgverlener (zoals bijvoorbeeld een ZZP-er), valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).³ Volgens die wet moeten zorgaanbieders beschikken over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling, over een klachtenfunctionaris en bovendien zijn aangesloten bij een

¹ Artikel 14 Beroepscode. Zie voor informatie over de Beroepscode als onderdeel van de professionele standaard: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/de-beroepscode/>

² Bij de opstelling van deze brochure is dankbaar gebruik gemaakt van de "Handreiking voorkomen en omgaan met klachten" van de NVO.

³ <https://www.psynip.nl/wp-content/uploads/2016/07/Wkkgz-Meestgestelde-vragen-door-zorgprofessionals.pdf>

Zie ook de website van het NIP: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg-beroepsethiek/>

geschillencommissie. Vrijgevestigde psychologen die werkzaam zijn als zorgverlener kunnen zich ter voldoening aan deze vereisten via het NIP tegen geringe kosten aansluiten bij de landelijke klachtenregeling van P3NL (<https://www.p3nl.nl/klachtenregeling>).

Komen de psycholoog en de cliënt er samen in een gesprek niet uit dan zal de onafhankelijke klachtenfunctionaris tussen hem en de cliënt kunnen bemiddelen. Als dit ook niet helpt kan de cliënt een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie. De zorgaanbieder moet zich vervolgens houden aan de uitspraak van de geschillencommissie die eventueel ook een schadevergoeding kan toekennen aan de cliënt.

Jeugdhulp/jeugdbescherming

Indien de psycholoog werkzaam is in de jeugdhulp⁴ of jeugdbescherming dan moet hij of de instelling waar hij werkzaam is - als jeugdhulpaanbieder in de zin van de Jeugdwet - beschikken over een klachtenregeling. Dit geldt dus ook voor de psycholoog met een eigen praktijk. Cliënten die niet tevreden zijn over hun psycholoog kunnen zich via het AKJ wenden tot een vertrouwenspersoon die hen ondersteunt bij het aangaan van een gesprek met de psycholoog over hun klachten.⁵ In een groot deel van de gevallen wordt in een dergelijk gesprek een oplossing gevonden. Komen psycholoog en cliënt er niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie. Belangrijk om te weten is ten slotte nog dat de Wkkgz niet van toepassing is op de Jeugdhulp/jeugdbescherming.

Zie voor veel informatie over beroepsethiek in de jeugdhulp en jeugdbescherming het door NIP, NVO en BPSW gezamenlijk uitgegeven "Kompas".⁶

Onderwijs

Ook psychologen die werkzaam zijn in het onderwijs kunnen worden aangesproken op hun beroepsmatig handelen. Een ouder kan een klacht tegen een schoolpsycholoog indienen bij het bevoegd gezag waarbij de schoolpsycholoog in dienst is (meestal het schoolbestuur). Indien daar geen oplossing wordt bereikt kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van de school en als deze daar niet over beschikt bij een regionale of landelijke klachtencommissie.⁷ Ouders kunnen bij een geschil over passend onderwijs ook een klacht indienen tegen het schoolbestuur bij de Geschillencommissie passend onderwijs⁸.

Zie voor meer informatie over beroepsethiek voor schoolpsychologen de speciale handreiking op dit vlak.⁹

Arbeids- en organisatiepsychologie

Cliënten die het niet eens zijn met de wijze waarop bijvoorbeeld een assessment is verlopen kunnen allereerst een klacht indienen bij het bureau waar het assessment is afgenomen. Als A&O-psycholoog is het daarnaast verstandig duidelijk op de website uw eventuele lidmaatschappen van beroeps- en branchevereniging(en) te vermelden en of cliënten daar een klacht kunnen indienen. Behalve het NIP

⁴ In de praktijk worden de termen 'jeugdhulp' en 'jeugdzorg' door elkaar gebruikt. Voor een toelichting zie: <https://www.psynip.nl/wp-content/uploads/2019/02/feb19-Factsheet-Verschillende-vormen-jeugdhulp.pdf>
Zie ook: <https://professionaliseringjeugdhulp.nl/assets/brochures/Clienfolder-bezwaar-tucht-en-klacht-20170712.pdf>

⁵ Zie voor meer informatie over de rol van de vertrouwenspersoon de website van akj.nl onder vragen van professionals: <https://www.akj.nl/vraagtypes/voor-professionals/?d=professionals%3fd=professionals#post-235>

⁶ <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/webinars-e-learnings-en-handreikingen/beroepsethiek-als-kompas-jeugdhulp-jeugdbescherming/>

⁷ Zie: <https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klachten>

⁸ Zie: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>

⁹ <https://www.psynip.nl/wp-content/uploads/2019/01/Handreiking-psychologen-in-onderwijs.pdf>

beschikt de Orde van organisatiedeskundigen en -adviseurs (Ooa) bijvoorbeeld ook over een gedragscode met bijbehorend tuchtrecht.

Tuchtrecht

Algemeen

Het tuchtrecht heeft als doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en de patiënt/cliënt te beschermen tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen. Het is niet bedoeld om in een persoonlijk geval een oplossing te bieden (zoals het klachtrecht). De vraag voor het tuchtcollege is niet zozeer 'Heeft de klager gelijk?' maar 'Is de zorgverlener tekortgeschoten?' In het tuchtrecht staan de normen en gedragsregels van de beroepsgroep centraal. Een maatregel van het tuchtcollege tegen een zorgverlener kan een klager wel als genoegdoening ervaren.

NIP-lid of NIP-geregistreerd

Een cliënt of betrokkene kan zich met een klacht tot het College van Toezicht van het NIP wenden als hij meent dat een NIP-lid of een NIP-geregistreerde psycholoog in strijd heeft gehandeld met de NIP Beroepscode 2015.¹⁰ Na de uitspraak van het College van Toezicht staat eventueel hoger beroep open bij het College van Beroep. De regels die gelden in de verenigingstuchtrechtelijke procedure staan beschreven in het Reglement voor het Toezicht.¹¹

Het NIP is zich zeer bewust van de belasting die een tuchtrechtprocedure zowel in tijd als in emotioneel opzicht voor psychologen (maar ook voor klagers) betekent. Om die reden streeft het College van Toezicht van het NIP waar mogelijk naar verkorting van de procedure door maar één schriftelijke ronde toe te staan. De samenloop van procedures bij het verenigingstuchtrecht en het wettelijk tuchtrecht is door middel van een bepaling in het Reglement voor het Toezicht beperkt. Ook kunnen NIP-leden een beroep doen op het spreekuur beroepsethiek indien een klacht tegen hen is ingediend. Zie hierover verderop meer onder het hoofdstukje advies en ondersteuning voor NIP-leden.

BIG-geregistreerd

Is een psycholoog BIG-geregistreerd dan kan een cliënt zich met een klacht wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg en in beroep tot het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Hier is sprake van wettelijk tuchtrecht.

SKJ-geregistreerd¹²

Is een psycholoog geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), dan kan een cliënt met zijn klacht over het handelen van de psycholoog terecht bij het College van Toezicht van SKJ en in beroep bij het College van Beroep van SKJ. Dit is een vorm van zelfregulering, erkend door de overheid.

Samenloop van procedures

Als een cliënt of betrokkene ontevreden is over het handelen van een psycholoog dan kan deze vaak kiezen tussen een klachtprocedure, een tuchtprocedure en soms zelfs tussen verschillende tuchtprocedures. Procedures kunnen ook tegelijk of na elkaar worden gevoerd. Dit komt omdat de drempel en doelen van klacht- en tuchtprocedures (zoals hierboven omschreven) of van tuchtprocedures onderling verschillend zijn. In het Reglement voor het Toezicht van het NIP is een

¹⁰ Zie: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscode/>

¹¹ Zie: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/reglement-voor-het-toezicht/>

¹² Zie: <https://professionaliseringjeugdhulp.nl/assets/pdf-overig/Tuchtrecht-DEF.pdf>

bepaling opgenomen die ongewenste samenloop van tuchtprocedures beperkt.¹³ Hierdoor wordt voorkomen dat psychologen zich twee keer in dezelfde klachtzaak moeten verantwoorden.

Gang van zaken bij de klacht- en tuchtprocedures

Hoewel de verschillende klacht- en tuchtprocedures op onderdelen anders zijn, geldt voor alle klacht- en tuchtprocedures:

- Als er een klacht wordt ingediend, ontvangt de psycholoog een afschrift daarvan met het verzoek om binnen een bepaalde termijn te reageren. Deze schriftelijke reactie noemt men het verweerschrift.
- Het verweerschrift en alle andere stukken die de psycholoog aan de klachtencommissie of het tuchtcollege toezendt, gaan in kopie naar de cliënt. Alle informatie die de cliënt verstrekt, gaat in kopie naar de psycholoog. Dit is een regel in het kader van “fair trial”.
- Na het verweerschrift beoordeelt de klachtencommissie of het tuchtcollege of de klacht op basis van de stukken in raadkamer wordt afgedaan of dat er een mondelinge zitting komt waar partijen voor worden uitgenodigd.
- Op de zitting worden vragen gesteld aan de aangeklaagde psycholoog (verweerder) en de klager en zij krijgen beiden de gelegenheid om op elkaars standpunten te reageren nadat deze zijn toegelicht. De psycholoog krijgt als verweerder het laatste woord op de zitting. Beide partijen mogen meestal een vertrouwenspersoon meenemen naar de zitting.
- Na afloop van de klachtbehandeling, wanneer de psycholoog en de klager de zitting hebben verlaten, bespreekt de klachtencommissie of het tuchtcollege intern de vraag of de klacht gegrond is en wordt er na enige tijd een schriftelijk oordeel over de klacht gegeven. Is de klacht gegrond, dan wil dit zeggen dat men vindt dat de klager gelijk heeft met zijn klacht. Ongegrond betekent dat de klacht wordt afgewezen. Een klacht kan ook gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
- De verschillende tuchtcolleges, kunnen als de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard een maatregel opleggen. Het NIP-tuchtrecht kent de volgende maatregelen: waarschuwing, berisping, (voorwaardelijke) schorsing en ontzetting uit het NIP-lidmaatschap of doorhaling in het register. Ook bestaat de mogelijkheid dat het tuchtcollege de klacht gegrond verklaart maar geen maatregel oplegt.¹⁴

Advies en ondersteuning voor NIP-leden

NIP-leden kunnen in geval van een klachtprocedure een beroep doen op het NIP voor ondersteuning, bijvoorbeeld voor advies bij het opstellen van een verweerschrift. Een belangrijk voordeel bij het NIP-lidmaatschap. Maak hier vooral gebruik van want het is zeker nuttig de inhoud van de klacht zakelijk te kunnen bespreken met een deskundige op dit vlak. U kunt hiertoe via het informatiecentrum van het NIP contact opnemen met de stafmedewerker beroepsethiek van het NIP. Het informatiecentrum van het NIP is iedere ochtend te bereiken via het algemene nummer van het NIP: 030-8201500 (keuze 1) of via e-mail via het op de website van het NIP te vinden “contactformulier informatiecentrum.”

Enkele leden van het NIP, die goed thuis zijn in de beroepsethiek en het tuchtrecht en die niet zijn betrokken bij de Colleges, zijn daarnaast beschikbaar om - indien de psycholoog dat wenst - een nagesprek te voeren over zijn ervaringen met het verenigingstuchtrecht nadat de procedure is geëindigd. Zij kunnen de psycholoog een luisterend oor bieden. Hiervoor kunnen leden ook contact opnemen met het spreekuur ethiek.

¹³ Artikel 2.1.7 RvT

¹⁴Zie voor uitleg hierover: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/welke-maatregelen-er/>

Ten slotte wijst het NIP psychologen op de mogelijkheid om (eventueel via het NIP) een beroepsaansprakelijkheids- en/of rechtsbijstandverzekering af te sluiten.¹⁵ Dit is uiteraard naar eigen keuze. Bijstand door een (juridisch geschoolde) raadsman of raadvrouw is bij de NIP tuchtcolleges niet verplicht. Een rechtsbijstandsverzekering biedt vaak ook dekking tegen klachten bij andere (publiekrechtelijke) tuchtcolleges zoals BIG en SKJ of geschillencommissies.

Tips ter voorkoming van klachten

1. Informeer de cliënt

- Ga met uw cliënt in gesprek over wat de professionele relatie¹⁶ inhoudt, wat uw rol is, wat de cliënt van u mag verwachten en wat u van de cliënt verwacht. Vraag ook expliciet naar de verwachtingen van de cliënt en geef in reactie daarop duidelijk aan wat wel en wat niet mogelijk is. Neem vervolgens gezamenlijk een besluit over het te voeren beleid.¹⁷
- Is er een externe opdrachtgever (bijvoorbeeld school, gemeente, de werkgever, een uitkeringsinstantie) ga dan expliciet in op de rol van deze opdrachtgever en zorg dat opdrachtgever en cliënt over dezelfde informatie beschikken wat betreft doel en opzet van de professionele relatie.¹⁸ Leg daarbij uit of en zo ja welke informatie u over de professionele relatie aan de opdrachtgever zult verstrekken.
- Maak voorafgaand duidelijke afspraken over de kosten als de cliënt voor uw inzet moet betalen.¹⁹
- Communiceer helder over iedere wijziging in de professionele relatie. Bijvoorbeeld als het behandeldoel verandert, als uw rol anders wordt of als u een andere professional bij de hulp betreft.
- Evalueer de professionele relatie regelmatig en wees daarbij attent op signalen van teleurstelling of onvrede en ga daarover in gesprek.
- Check of de cliënt de informatie begrijpt en of hij deze informatie op zijn situatie kan toepassen.
- Leg voor u vertrouwde vaktermen uit zoals bijvoorbeeld rapportage, second opinion, screening, intake en assessment.
- Bespreek de informatie daadwerkelijk met uw cliënt, een verwijzing naar uw website of naar een folder alleen is niet voldoende.

2. Leg de gemaakte afspraken schriftelijk vast

- Leg de gemaakte afspraken met de cliënt schriftelijk vast in het dossier: het doel van de professionele relatie, de voorwaarden waaronder de professionele relatie wordt aangegaan, de tussentijdse evaluatiemomenten en de kosten voor zover deze voor rekening van de cliënt komen.²⁰

¹⁵ Zie ook: <https://www.psynip.nl/het-nip/lid-woorden/ledenvoordelen/verzekeringen/>

¹⁶ Volgens de Beroepscode is de professionele relatie de relatie die de psycholoog aangaat met een of meer personen, gericht op behandeling, begeleiding, advisering of psychologisch onderzoek. (artikel 1.3 Beroepscode)

¹⁷ Zie ook: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/ondertekening-door-client/>

¹⁸ Zie artikel 64 Beroepscode.

¹⁹ Zie hiervoor artikel 63 Beroepscode.

²⁰ <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/ondertekening-door-client/>

3. Ga zorgvuldig om met uw geheimhoudingsplicht

- Als u informatie wil delen met derden vraag hiervoor dan gericht toestemming.²¹ Gericht wil kortweg zeggen dat u eerst beschrijft welke informatie u met wie wil delen en waarom u dit nodig vindt, voordat u de cliënt om toestemming vraagt.
- Gebruik geen algemene toestemmingsverklaringen waarin de cliënt vooraf om toestemming wordt gevraagd voor overleg met derden. Deze algemene verklaringen om informatie te mogen delen zijn ongeldig omdat ze niet voldoende specifiek zijn: de cliënt is nog niet op de hoogte met wie en met welk doel de psycholoog welke gegevens wil delen.
- Zonder gerichte toestemming van uw cliënt kunt u geen informatie delen.²² Indien u meent toch informatie te moeten delen vanwege de ernst van de situatie waarin de cliënt, of bijvoorbeeld de minderjarige kinderen van de cliënt zich bevinden,²³ besef dan steeds dat het een uitzonderingsgeval betreft. Als hoofdregel informeert u óók in deze gevallen uw cliënt over uw besluit voordat u informatie deelt. U kunt zich wat dit betreft oriënteren aan de hand van de Beroepscode en de adviezen op de website.²⁴
- Voor het delen van informatie in samenwerkingsverbanden met andere zorgprofessionals zie de specifieke informatie hierover op de website van het NIP.²⁵

4. Wees open tegen de cliënt als u een meldrecht gebruikt.

- Volg altijd de verplichte stappen van de meldcode bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.²⁶
- Informeer uw cliënt dus vooraf als u informatie gaat verstrekken op basis van een wettelijk meldrecht, zoals bijvoorbeeld aan Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming of de meldplicht ten opzichte van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer, en leg uit waarom u dit doet.

5. Vraag toestemming voor behandeling van minderjarige cliënten

- Vraag bij de start van de professionele relatie met een jeugdige cliënt jonger dan 16 jaar wie het gezag over de cliënt uitoefenen en leg uit waarom dit voor u van belang is. Degenen die het gezag over een jeugdige uitoefenen zijn de wettelijk vertegenwoordigers.²⁷
- Als u geen duidelijk antwoord krijgt, vraag dan goed door. Raadpleeg zo nodig het openbare Centraal Gezagsregister dat bij de rechtbanken wordt bijgehouden.

²¹ Zie hiervoor meer uitgebreid artikel 1.12 van de Beroepscode en kijk hierover het webinar: <https://www.onlineseminar.nl/nip/webinar/93b7e6e4-1ac8-4667-a459-f13ffca6c919/informatie-delen-met-derden-wie-wat-en-hoe/#watch> Lees ook: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/gerichte-toestemming/>

²² Zie: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/wel-doorbreken-beroepsgeheim/>

²³ Bv. Op grond van de inmiddels verplichte kindcheck op basis van de Wet verplichte meldcode:

<https://www.psynip.nl/actueel/themas/thema/meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling/>

²⁴ <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/webinars-e-learnings-en-handreikingen/> en ook:

<https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/het-dossier/>

²⁵ Zie: <https://www.psynip.nl/wp-content/uploads/2016/11/20141218Wegwijzer-beroepsgeheim-in-samenwerkingsverbanden.pdf>

²⁶ Zie ook: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/11/11/handreiking-toestemmingsvereiste-voor-hulp-bij-kindermishandeling>

²⁷ Zie hiervoor artikel 7 e.v. van de Beroepscode en ook de specifieke informatie hierover op de website

<https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/minderjarige-clienten/> en ook de webinar: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/webinars-e-learnings-en-handreikingen/webinar-behandeling-en-onderzoek-minderjarigen/>

6. Ga geen professionele relatie aan zonder toestemming van beide gezaghebbende ouders

- Is de cliënt jonger dan 12 jaar dan heeft u toestemming nodig van beide gezaghebbende ouders.
- Is de cliënt tussen 12 en 16 jaar oud dan heeft u de toestemming van zowel de gezaghebbende ouders als de cliënt nodig.
- Vanaf 16 jaar geeft alleen de cliënt zelf toestemming.²⁸

7. Behandel beide gezaghebbende ouders op gelijke wijze

- Zorg dat beide gezaghebbende ouders over dezelfde informatie beschikken.
- Nodig hen beiden (al dan niet gezamenlijk) uit voor alle oudergesprekken.
- Bewaak uw neutraliteit en meervoudige partijdigheid in uw dossier, uw rapportages en uw beroepsmatig handelen.²⁹

8. Wees rolvast

- Houd u aan de rol waarmee u de professionele relatie bent gestart. Komt u bedoeld of onbedoeld in en andere rol terecht, beoordeel dan of de rollen verenigbaar zijn. Zo niet, kies dan voor één rol. Zijn de rollen volgens u verenigbaar, communiceer over uw nieuwe rol met uw cliënt.³⁰ Een voorbeeld waarin de rollen niet verenigbaar zijn uit de A&O-praktijk houdt in dat de psycholoog optreedt als organisatieadviseur en bijvoorbeeld vervolgens wordt gevraagd leden van een team individueel te coachen. In een dergelijk geval is het aan te raden ter voorkoming van problemen een collega voor de coaching te vragen.
- Vermeng de rol van behandelaar/zorgverlener niet met de rol van onafhankelijke deskundige. Ga daarom niet in op verzoeken van uw cliënt met wie u een behandelrelatie heeft om een verklaring op te stellen waarmee een materieel belang is gemoeid, of die hij wil gebruiken in een juridische procedure.³¹

9. Volg zo veel mogelijk de richtlijnen

- Deze tip, ook wel kortweg bekend onder “pas toe of leg uit”, houdt in dat u indien u bij wijze van uitzondering afwijkt van de richtlijnen dit zorgvuldig toelicht aan uw cliënt. U legt ook gemotiveerd en onderbouwd in uw dossier vast waarom u meent dat het nodig was om anders te handelen. Het is aan te bevelen daarover overleg te voeren met een deskundige collega. Zodat u zich achteraf zo nodig kunt verantwoorden met de argumenten die voor u doorslaggevend waren ten tijde van de keuze de richtlijn al dan niet toe te passen.³²

10. Doe aan super- of intervisie

- Blijf scherp door met regelmaat en op gestructureerde wijze intercollegiaal overleg te voeren waarin uw beroepsmatig handelen ter discussie staat.³³ In tuchtprocedures worden psychologen hierover met regelmaat bevestigd door het College.

²⁸ Zie de voorgaande noot en de daar genoemde informatie.

²⁹ Raadpleeg regelmatig het door het NIP, NVO en BPSW uitgegeven Kompas: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/webinars-e-learnings-en-handreikingen/beroepsethiek-als-kompas-jeugdhulp-jeugdbescherming/>

³⁰ Zie hierover artikel 51 van de Beroepscode

³¹ Zie hiervoor de gedetailleerde informatie op de NIP-website (waaronder de aan cliënten te verstrekken schriftelijke toelichting): <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/verklaringen-door-behandelend-psychologen-tbv-eigen-clienten/>

³² Zie hierover de artikelen 16 en 106 uit de Beroepscode.

³³ Zie artikel 98 van de Beroepscode.

11. Dossiervorming

- Leg alle informatie die voor de professionele relatie van belang is vast in het dossier.³⁴
- Leg niet alleen uw besluiten vast maar ook de afwegingen die u hebt gemaakt en de eventuele adviezen die u van collega's of deskundigen (bijvoorbeeld van personen werkzaam bij Veilig Thuis) hebt gekregen.
- Als u in de beschrijving van uw afwegingen gebruik maakt van algemene termen zoals "belang van het kind", "veiligheid" of "ernstige schade" vul deze termen dan zo concreet mogelijk in, toegespitst op de betreffende casus.
- Leg afwijkingen van de richtlijnen in uitzonderingssituaties zorgvuldig vast (zie de tip hierboven onder punt 9).
- Leg meningsverschillen met de cliënt en zijn eventuele onvrede zo objectief mogelijk vast. Leg ook de afspraken vast die u met uw cliënt maakt naar aanleiding van het meningsverschil of de onvrede.

Tips bij onvrede en klachten

1. Wees alert op signalen van mogelijke onvrede

- Als u onvrede bij uw cliënt vermoedt, ga dan zo snel mogelijk hierover in gesprek en vraag of uw indruk klopt dat de cliënt niet (helemaal) tevreden is. Zo ja, geef hem dan de ruimte om te beschrijven wat hem dwars zit.

2. Kijk kritisch naar uw aandeel in de onvrede

- Probeer u te verplaatsen in de cliënt en kijk vanuit die blik terug op uw handelen en uw mogelijke aandeel in de onvrede.³⁵

3. Maak excuses of uit uw spijt en zoek samen naar oplossingen

- Wees royaal met excuses als u tot de conclusie komt dat u niet zorgvuldig hebt gehandeld.
- Is er iets misgegaan zonder dat u iets verkeerd hebt gedaan, spreek dan uit dat het u spijt voor de cliënt dat het anders is gelopen dan hij had verwacht of gehoopt.
- Zoek samen naar oplossingen om nieuwe onvrede te voorkomen en maak daar afspraken over.
- Herstel negatieve gevolgen waar mogelijk
- Noem de mogelijkheid van een doorverwijzing naar een andere psycholoog en help de cliënt zo nodig om deze te vinden.

4. Wijs de cliënt de weg als hij een klacht wil indienen

- Wil de cliënt een klacht indienen, wijs hem dan op een klachtenfunctionaris en/of informatie die hem daarbij kan helpen. Deze informatie staat als het goed is ook in het kwaliteitsstatuut en /of op de website van uw praktijk.

Opstelling in een klacht- of tuchtprocedure

1. Voer op zakelijke wijze verweer tegen de klachten

- Weerleg feiten uit de klacht die naar uw oordeel niet juist of onvolledig zijn en verwijz daarvoor zo mogelijk en indien relevant naar aantekeningen in uw dossier.³⁶

³⁴ Zie artikel 35 van de Beroepscode en ook: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/uit-het-spreekuur/het-dossier/>

³⁵ Zie artikel 98 van de Beroepscode

³⁶ Zie hiervoor artikel 36 en 37 van de Beroepscode

- Is de klacht echter ingediend door een derde en niet door de cliënt zelf, dan is de psycholoog gehouden geen informatie over de cliënt prijs te geven zonder diens toestemming. Dat u in dit dilemma verkeert kunt u indien van toepassing naar voren brengen in de procedure.
- Laat - ook ter zitting - zien dat u bereid bent om kritisch te reflecteren op uw professionele handelen. Sta achter het handelen dat naar uw oordeel zorgvuldig was, geef eventueel kort uitleg bij gemaakte keuzes en toon begrip dat uw handelen, ook al was het naar uw oordeel zorgvuldig, toch moeilijk of pijnlijk geweest kan zijn voor de cliënt.
- Benoem ook wat achteraf beter had gekund. Bied voor eventuele fouten en onzorgvuldigheden excuses aan.
- Benoem, indien aan de orde, wat u van de klacht hebt geleerd en tot welke aanpassing in uw werkwijze de klacht heeft geleid.
- Schrijf wat u ter zitting wilt opmerken uit.
- Neem eventueel een collega mee naar de zitting zodat u er daar niet alleen voorstaat.

2. Bejegen de cliënt correct

- Als de cliënt in verband met een klacht een andere psycholoog wenst, of als u zelf meent dat u de professionele relatie niet meer kunt voortzetten, doe dat in overleg met de client en help deze desgevraagd bij het vinden van een andere psycholoog.³⁷
- Uit in uw verweer en tijdens de zitting geen beschuldigingen en verwijten richting de cliënt. Voer op zakelijke wijze verweer.
- Betuig in de zitting uw spijt dat de professionele relatie niet aan de verwachtingen van de cliënt heeft beantwoord.
- Beoordeel of nazorg aan de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) gewenst is en als dit het geval is, vraag u af wie deze nazorg kan bieden.

3. Speel open kaart

- Deel het feit dat u bent aangeklaagd met collega's en uw eventuele werkgever. Een klacht is vaak heel belastend voor u als psycholoog. Door te delen dat u bent aangeklaagd weten uw collega's en uw werkgever wat er aan de hand is en kunnen zij u beter steunen.

³⁷ Zie artikel 40 van de Beroepscode.

Over het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)

Het NIP is met ruim 13.000 leden al meer dan 80 jaar de grootste beroepsvereniging van psychologen in Nederland. We zetten ons in voor de psycholoog als professional én voor de psychologie als vak. Dit doen we door de professionele standaard van de psychologen hoog te houden en de psychologie stevig op de kaart te zetten. Onze brede beroepsvereniging omvat met 18 secties het gehele vakgebied, van Gezondheidszorg tot Arbeid & Organisatie en van Kinder- en Jeugd psychologie tot Sociaal-economische psychologie.

Door onze omvang en brede expertise - gedreven vanuit de vakinhoud - zijn we bovendien een serieuze gesprekspartner in Den Haag. Wij zitten geregeld aan tafel met uiteenlopende instanties, van ministeries tot politici en natuurlijk ook met andere beroepsverenigingen. Daarnaast verbinden wij onze psychologen en hun verschillende vakgebieden met elkaar zodat zij hun vakkennis kunnen vergroten en hun zakelijke netwerk verder uitbreiden.

Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)

Arthur van Schendelstraat 650

3511 MJ Utrecht

Telefoon (030) 820 15 00

info@psynip.nl

www.psynip.nl

© NIP, juli 2020