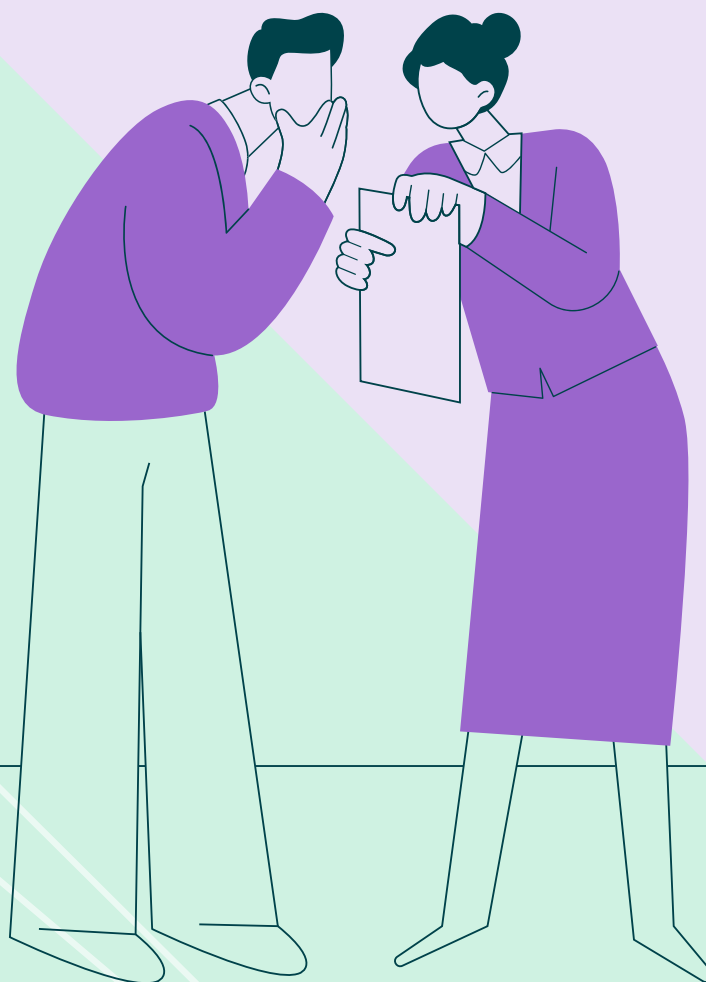


Handreiking

Preventie en omgang met klachten



WWW.NIP.NL

NIP 

Nederlands
Instituut van
Psychologen

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Preventie	4
Klachtrecht	4
<i>Algemeen</i>	4
<i>GGZ, langdurige zorg en vrijgevestigde zorgverleners</i>	4
<i>Jeugdhulp/jeugdbescherming</i>	4
<i>Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)</i>	5
<i>Onderwijs</i>	5
<i>Arbeids- en organisatiepsychologie</i>	5
Tuchtrecht	6
<i>Algemeen</i>	6
<i>NIP-lid of NIP-geregistreerd</i>	6
<i>BIG-geregistreerd</i>	6
<i>SKJ-geregistreerd</i>	6
Samenloop van procedures	7
Gang van zaken bij de klacht- en tuchtprocedures	7
Advies en ondersteuning voor NIP-leden	8
Tips ter voorkoming van klachten	8
Tips bij onvrede en klachten	12
Opstelling in een klacht- of tuchtprocedure	12

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 opgesteld hoe de psycholoog in een dergelijke situatie het beste kan handelen. Het is niet de bedoeling van de handreiking om cliënten te ontmoedigen een klacht in te dienen. Het klachtrecht 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 belastend kunnen zijn.² Ook daaraan wil deze handreiking een bijdrage leveren.

1 Artikel 13 Beroepscode. [Kijk hier](#) voor algemene informatie over de Beroepscode als onderdeel van de professionele standaard.

2 Bij de opstelling van deze brochure is dankbaar gebruik gemaakt van de "Handreiking voorkomen en omgaan met klachten" van de NVO (2020).

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 client 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 lees je 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 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 vrijevestigde zorgaanbieders

Iedere zorgaanbieder, dat wil zeggen een instelling, maar ook de individuele, solistisch werkende zorgverlener (zoals bijvoorbeeld een zzp-er) valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Volgens die wet moeten zorgaanbieders beschikken over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling, over een klachtenfunctionaris en bovendien zijn aangesloten bij een geschillencommissie. Sinds 1 januari 2023 biedt het NIP daarom een klachten- en geschillenregeling aan met ledenvoordeel.

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 jeugdhulp 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 Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) wenden tot een vertrouwenspersoon die hen ondersteunt bij het aangaan van een gesprek met de psycholoog over hun

klachten³. 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 dat de Wkkgz niet van toepassing is op de Jeugdhulp/jeugdbescherming.

Zie voor informatie over regelgeving en beroepsethiek in de jeugdhulp en jeugdbescherming de door het NIP uitgegeven **wegwijzer** voor psychologen in de gezondheidszorg die eveneens van toepassing is op de daarin werkende masterpsycholoog, psycholoog NIP en de kinder- en jeugdpsycholoog NIP.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Indien de psycholoog Wmo-ondersteuning biedt aan cliënten dan moet hij beschikken over een klachtenregeling. Indien de cliënt niet tevreden is over de geboden ondersteuning kan hij via de website van de aanbieder schriftelijk een klacht indienen. Komen psycholoog en cliënt er met behulp van de Wmo-klachtenfunctionaris niet uit, dan kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie. Ook kan de cliënt zich wenden tot de gemeente waarmee de aanbieder samenwerkt. De Wkkgz is niet van toepassing op zorg verleend uitsluitend onder de Wmo.

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 klachtencommissie⁴. Ouders kunnen bij een geschil over passend onderwijs ook een klacht indienen tegen het schoolbestuur bij de Geschillencommissie passend onderwijs. Zie voor meer informatie over beroepsethiek voor schoolpsychologen de speciale handreiking op dit vlak.⁵

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 je eventuele lidmaatschappen van beroeps- en branchevereniging(en) te vermelden en of cliënten daar mogelijk een klacht kunnen indienen. Behalve het NIP beschikt de orde van organisatiedeskundigen en -adviseurs (Ooa) bijvoorbeeld ook over een gedragscode met bijbehorend tuchtrecht.

Een publicatie op het gebied van beroepsethiek die (ook) van belang is voor A&O-psychologen is de Algemene Standaard Testgebruik (AST) en de Handleiding voor het opstellen en gebruiken van beslisregels.⁶

3 [Kijk hier: jeugdstem.nl](http://jeugdstem.nl) voor meer informatie over de rol van de vertrouwenspersoon, onder vragen van professionals.

4 [Zie hier: onderwijsinspectie.nl](http://onderwijsinspectie.nl)

5 [Zie hier: nip.nl](http://nip.nl)

6 [Zie hier: nip.nl](http://nip.nl)

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 in 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.

[Kijk ook hier](#) voor recente informatie over tuchtrecht.

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 NIP-geregistreeerde in strijd heeft gehandeld met de NIP Beroepscode 2024⁷. De regels die gelden in deze verenigingstuchtrechtelijke procedure staan beschreven in het Reglement voor het Toezicht⁸. Na de uitspraak van het College van Toezicht staat eventueel hoger beroep open bij het College van Beroep.

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 onder het verenigingstuchtrecht en andere tuchtrechtelijke instanties is door middel van een bepaling in het Reglement voor het Toezicht beperkt⁹. Daarnaast kunnen NIP-leden en -geregistreeerden 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-geregistreerd

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.

7 [Zie hier: nip.nl](#)

8 [Zie hier: nip.nl](#)

9 [Zie artikel 2.1.8 RvT.](#)

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 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 bepaling opgenomen die ongewenste samenloop van tuchtprocedures bij verschillende tuchtrechtelijke instanties beperkt¹⁰. Hierdoor wordt voorkomen dat de psycholoog zich twee keer in dezelfde klachtzaak moet 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 een eerlijk proces.
- 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 psycholoog en de cliënt 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 desgewenst een raadsman of vertrouwenspersoon meenemen naar de zitting.
- Na 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 oplegt¹¹.

¹⁰ Artikel 2.1.8 RvT.

¹¹ [Zie hier: njp.nl](http://njp.nl)

Advies en ondersteuning voor NIP-leden

NIP-leden kunnen in het geval van een (tucht)klachtprocedure een beroep doen op het NIP voor ondersteuning. Je kunt bijvoorbeeld algemeen advies krijgen over beroepsethische aspecten van de klacht. Dit is een belangrijk voordeel van het NIP-lidmaatschap. Het is vaak helpend om de inhoud van een klacht rustig en zakelijk te kunnen bespreken met een deskundige op het gebied van beroepsethiek. Daarvoor – en voor andere specifieke ethische vragen – kunnen NIP-leden terecht bij het spreekuur beroepsethiek, dat plaatsvindt op dinsdagochtend tussen 09:30 en 12:30 uur. Je kunt hiervoor bellen naar 030 820 15 00 (*keuze 1*). Het ledeninformatiecentrum telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdagochtend. Ook kun je een mail sturen naar info@nip.nl. Alle contactmogelijkheden met het ledeninformatiecentrum vind je op [de website](#) van het NIP.

Tevens biedt het NIP haar leden een klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze regeling voorziet in een laagdrempelige klachtenafhandeling, ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en – indien nodig – behandeling door een geschillencommissie. Hiermee ondersteunt het NIP leden bij een zorgvuldige omgang met klachten en draagt het bij aan transparantie, kwaliteit en vertrouwen in het professioneel handelen.

Ten slotte wijst het NIP psychologen op de mogelijkheid om (eventueel via het NIP) een beroepsaansprakelijkheids- en/of rechtsbijstandverzekering af te sluiten¹². 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 je cliënt vooraf in gesprek over wat de professionele relatie¹³ inhoudt, wat je rol is, wat de cliënt van jou als professional mag verwachten en wat jij 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 beleid¹⁴.

- 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 relatie¹⁵. Leg daarbij uit of en zo ja welke informatie je over de professionele relatie aan de opdrachtgever zult verstrekken.
- Maak voorafgaand duidelijke afspraken over de kosten als de cliënt voor je inzet moet betalen¹⁶.

¹² nip.nl/ledenvoordeel

¹³ Blijkens 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 Bc)

¹⁴ [Zie hier: nip.nl](#)

¹⁵ Zie artikel 63 van de [Beroepscode](#).

¹⁶ Zie hiervoor artikel 62 [Beroepscode](#) en [de ledenvraag](#): mijn cliënt wil zelf de rekening betalen: mag dat?

- Communiceer helder over iedere wijziging in de professionele relatie. Bijvoorbeeld als het behandel-doel verandert, als je rol anders wordt of als je 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. Pas de informatie aan op het bevattingsvermogen van de cliënt¹⁷.
- Leg voor jou vertrouwde vaktermen uit zoals bijvoorbeeld *rapportage*, *second opinion*, *intake* en *assessment*.
- Bespreek de informatie daadwerkelijk met je cliënt, een verwijzing naar je 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 zoals bijvoorbeeld 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 komen¹⁸.

3. Ga zorgvuldig om met je geheimhoudingsplicht

- Als je informatie wil delen met derden vraag hiervoor dan gericht toestemming¹⁹. Gericht wil kortweg zeggen dat je eerst beschrijft welke informatie je met wie wil delen en waarom je dit nodig vindt, voordat je de cliënt om toestemming vraagt.
- Gebruik geen algemene toestemmingsverklaringen waarin de cliënt in het algemeen om toestem-ming wordt gevraagd voor overleg met derden. Deze algemene verklaringen om informatie te mogen delen zijn ongeldig omdat ze niet voldoende specifiek zijn.
- Zonder gerichte toestemming van je cliënt kan je geen informatie delen²⁰. Indien je meent toch informatie te moeten delen vanwege de ernst van de situatie waarin de cliënt, of bijvoorbeeld de kinderen van de cliënt zich bevinden²¹, besef dan steeds dat het een uitzonderingsgeval betreft. In het algemeen informeer je óók in deze gevallen je cliënt over je besluit voordat je informatie deelt. Je kan je wat dit betreft oriënteren aan de hand van de Beroepscode en de adviezen op de website²².
- Voor het delen van informatie in samenwerkingsverbanden met andere zorgprofessionals zie de specifieke informatie hierover op de website van het NIP²³.

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

- Volg altijd de verplichte stappen van de meldcode bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld²⁴ en pas het afwegingskader daarbij toe.

17 Artikel 61 Beroepscode.

18 [Zie hier: nip.nl](http://nip.nl)

19 Zie hiervoor meer uitgebreid artikel 1.12 van de Beroepscode, hoofdstuk 3.3.1 van de Wegwijzer wet- en regelgeving voor psychologen in de gezondheidszorg (hierna de Wegwijzer), en [kijk hierover het webinar, en lees dit over veelgestelde vragen uit het spreekuur ethiek](#).

20 [Zie hier: nip.nl](http://nip.nl) en hoofdstuk 3.3 van de Wegwijzer.

21 Bv. op grond van de verplichte kindcheck.

22 Zie ook hoofdstuk 3.3 van de Wegwijzer

23 [Zie hier: nip.nl](http://nip.nl)

24 [Zie ook hier: nip.nl](http://nip.nl)

- Informeer je cliënt dus vooraf als je informatie gaat verstrekken op basis van een wettelijk meldrecht, zoals bijvoorbeeld aan Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming of op basis van de meldplicht ten opzichte van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer, en leg uit waarom je 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 je van belang is. Degenen die het gezag over een jeugdige uitoefenen zijn de wettelijke vertegenwoordigers.²⁵
- Als je geen duidelijk antwoord krijgt, vraag dan goed door. Raadpleeg zo nodig het openbare Centraal Gezagsregister dat bij de rechtbanken wordt bijgehouden.

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

- Is de cliënt jonger dan 12 jaar dan heb je in het algemeen toestemming nodig van beide gezaghebbende ouders.
- Is de cliënt tussen 12 en 16 jaar oud dan heb je de toestemming van zowel de gezaghebbende ouders als de cliënt nodig.
- Vanaf 16 jaar geeft alleen de cliënt zelf toestemming.²⁶

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 je neutraliteit en meervoudige betrokkenheid in je dossier, je rapportages en je beroepsmatig handelen.²⁷

8. Wees rolvast

- Hou je aan de rol waarmee je de professionele relatie bent gestart. Kom je bedoeld of onbedoeld in een andere rol terecht, beoordeel dan of de rollen verenigbaar zijn. Zo niet, kies dan voor één rol. Zijn de rollen volgens jou verenigbaar, communiceer over je nieuwe rol met je cliënt.²⁸
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 je cliënt met wie je een behandelrelatie hebt om een verklaring op te stellen waarmee een materieel belang is gemoeid, of die hij wil gebruiken in een juridische procedure.²⁹

25 Zie hiervoor artikel 6 e.v. van de [Beroepscode](#) en ook hoofdstuk 6 van [de Wegwijzer](#).

26 Zie de voorgaande noot en de daar genoemde informatie.

27 Raadpleeg [de Wegwijzer](#) hoofdstuk 6.

28 Zie hierover artikel 50 van de [Beroepscode](#).

29 Zie hiervoor de gedetailleerde informatie op de NIP-website (waaronder de aan cliënten te verstrekken schriftelijke toelichting): [zie hier](#) en hoofdstuk 3.3.1.3 van [de Wegwijzer](#).

9. Volg zo veel mogelijk de richtlijnen

- Deze tip, ook wel kortweg bekend onder “pas toe of leg uit”, houdt in dat je indien je bij wijze van uitzondering afwijkt van de richtlijnen dit zorgvuldig toelicht aan je cliënt. Je legt ook gemotiveerd en onderbouwd in je dossier vast waarom je meent dat het nodig was om anders te handelen. Het is aan te bevelen daarover overleg te voeren met een deskundige collega. Zodat je je achteraf zo nodig kan verantwoorden in een klachtprocedure met de argumenten die voor jou doorslaggevend waren ten tijde van de keuze de richtlijn al dan niet toe te passen.³⁰

10. Doe aan super- of intervisie

- Blijf scherp door met regelmaat en op gestructureerde wijze intercollegiaal overleg te voeren waarin je beroepsmatig handelen ter discussie staat.³¹ In tuchtprocedures worden psychologen hierover met regelmaat bevestigd door het College.
- Preventief (beroepsethisch) overleg voeren met je collega's biedt ruimte om stil te staan bij vragen over rollen en verantwoordelijkheden, communicatie met cliënten of opdrachtgevers, dossiervorming, geheimhouding of het omgaan met spanningen in de professionele relatie. Door deze vragen vroegtijdig te bespreken, kunnen misverstanden, escalatie van onvrede en formele klachten in sommige gevallen worden voorkomen.

Daarnaast helpt preventief advies psychologen om bewuster en met meer vertrouwen keuzes te maken, deze goed vast te leggen en – indien nodig – later te kunnen toelichten. Het inwinnen van beroepsethisch advies draagt zo bij aan zorgvuldig professioneel handelen, het versterken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en het behoud van een constructieve werkrelatie met cliënten en andere betrokkenen. Het NIP ledeninformatiecentrum is op elke werkdag in de ochtend bereikbaar. Voor beroepsethisch advies kun je bij het ledeninformatiecentrum terecht tijdens het spreekuur beroepsethiek, dat plaatsvindt op dinsdagochtend tussen 09:30 en 12:30 uur. Je kunt hiervoor bellen naar 030 820 15 00 (*keuze 1*).

11. Dossiervorming

- Leg alle informatie die voor de professionele relatie van belang is vast in het dossier.
- Leg niet alleen je besluiten vast maar ook de afwegingen die je hebt gemaakt en de eventuele adviezen die je van collega's of deskundigen (bijvoorbeeld van personen werkzaam bij Veilig Thuis) hebt gekregen.
- Als je in de beschrijving van je afwegingen gebruik maakt van algemene termen zoals “belang van het kind”, “veiligheid” of “ernstige schade” vul deze termen dat 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 je met je cliënt maakt naar aanleiding van het meningsverschil of de onvrede.

³⁰ Zie hierover de artikelen 15 en 107 uit de Beroepscode.

³¹ Zie artikel 99 van de Beroepscode.

Tips bij onvrede en klachten

1. Wees alert op signalen van mogelijke onvrede

- Als je onvrede bij je cliënt vermoedt, ga dan zo snel mogelijk hierover in gesprek en vraag of je 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 je aandeel in de onvrede

- Probeer je te verplaatsen in de cliënt en kijk vanuit die blik terug op je handelen en je mogelijke aandeel in de onvrede.³²

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

- Wees royaal met excuses als je tot de conclusie komt dat je niet zorgvuldig hebt gehandeld.
- Is er iets misgegaan zonder dat je iets verkeerd hebt gedaan, spreek dan uit dat het je 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 ook in het kwaliteitsstatuut en/of op de website van je praktijk.

Opstelling in een klacht- of tuchtprocedure

1. Voer op zakelijke wijze verweer tegen de klachten

- Weerleg feiten uit de klacht die naar jouw oordeel niet juist of onvolledig zijn en verwijs daarvoor zo mogelijk en indien relevant naar aantekeningen in je dossier.³³
- 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 je in dit dilemma verkeert kan je indien van toepassing naar voren brengen in de procedure.
- Laat - ook ter zitting - zien dat je bereid bent om kritisch te reflecteren op je professionele handelen. Sta achter het handelen dat naar je oordeel zorgvuldig was, geef eventueel kort uitleg bij gemaakte keuzes en toon begrip dat je handelen, ook al was het naar je 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 je van de klacht hebt geleerd en tot welke aanpassing in je werkwijze de klacht heeft geleid.

³² Zie artikel 99 van de Beroepscode

³³ Zie hiervoor artikel 33, 34 en 35 van de code en hoofdstuk 4 van de Wegwijzer

- Schrijf wat je ter zitting wilt opmerken uit.
- Neem eventueel een collega mee naar de zitting zodat je er daar niet alleen voorstaat.

2. Bejegen de cliënt correct

- Als de cliënt in verband met een klacht een andere psycholoog wenst, of als je zelf meent dat je de professionele relatie niet meer kunt voortzetten, help de cliënt dan desgevraagd bij het vinden van een andere psycholoog en hou je aan de zorgvuldigheidseisen bij het beëindigen van de behandelrelatie.³⁴
- Noem in je verweer en tijdens de zitting geen beschuldigingen en verwijten richting de cliënt. Voer op zakelijke wijze verweer.
- Betuig in de zitting je spijt dat de professionele relatie niet aan de verwachtingen van de cliënt heeft beantwoord.
- Beoordeel of nazorg aan de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers gewenst is en als dit het geval is, vraag je af wie deze nazorg kan bieden.

3. Speel open kaart

- Deel het feit dat je bent aangeklaagd met collega's en je eventuele werkgever. Een klacht is vaak heel belastend voor jou als psycholoog. Door te delen dat je bent aangeklaagd weten je collega's en je werkgever wat er aan de hand is en kunnen zij je beter steunen. Kijk hiervoor op [de website](#).

34 Zie voor deze vereisten uitgebreid de informatie in [de Wegwijzer](#) onder hoofdstuk 2.4

Over het NIP: het Nederlands Instituut van Psychologen

Het NIP is met ruim 17.000 leden al meer dan 85 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 17 secties en kamers 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.

(030) 820 1500 | www.nip.nl | info@nip.nl

NIP  Nederlands
Instituut van
Psychologen