

Die Beschwerdestelle des WLP

Mag. Stefan Hofbauer (2022)

Psychotherapie braucht wechselseitiges Vertrauen zwischen Psychotherapeut:in und Klient:in. Notwendig sind dafür, neben einer professionellen Ausbildung, die in Österreich durch das Psychotherapiegesetz gewährleistet wird, die Einhaltung des Berufskodex und diverser Richtlinien des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz sowie eine professionelle Haltung der Berufskolleg:innen. Für Klient:innen besteht die Möglichkeit, sich an die Beschwerdestelle des WLP zu wenden, wenn sie der Meinung sind, dass Berufsvorschriften nicht eingehalten wurden oder die Therapeut:innen sich in der therapeutischen Beziehung unprofessionell verhielten. Für WLP-Mitglieder besteht in Zweifelsfragen außerdem die Möglichkeit, sich mit Fragen im Sinne der Berufspflichten direkt an die Beschwerdestelle zu wenden.

Das Team der Beschwerdestelle



v.li.n.re.: Dr. Alexander Knoll, Mag. Stefan Hofbauer, Eva Maria Ostermann MSc, Mag.^a Barbara Mihatsch-Jung, Mag.^a Christina Hatwagner

Das Team der Beschwerdestelle kümmert sich um die Anliegen von Klient:innen und versucht zu klären, was vorgefallen ist, um gute Lösungen für alle Beteiligten zu finden. Aktuell besteht das Team der Beschwerdestelle, in alphabetischer Reihenfolge, aus Mag.^a Christina Hatwagner (Transaktionsanalyse), Mag. Stefan Hofbauer (Integrative Gestalttherapie), Dr. Alexander Knoll (Hypnosepsychotherapie), Mag.^a Barbara Mihatsch-Jung (Personenzentrierte Psychotherapie) und Eva Maria Ostermann, MSc (Logotherapie und Existenzanalyse). Dr. Knoll ist der Leiter der Beschwerdestelle. Um entsprechende Berufserfahrung zu gewährleisten, sind alle Mitarbeiter:innen der Beschwerdestelle in der Regel mindestens fünf Jahre in der Psychotherapeut:innen-Liste des Bundesministeriums eingetragen.

Typische Anliegen und Beschwerden

Anliegen mit denen sich Klient:innen an die Beschwerdestelle wenden, reichen von harmlosen Missverständnissen in der Kommunikation, bis hin zu schwerwiegenden Verstößen gegen das Psychotherapiegesetz und den Berufskodex. Häufige Beschwerden, die an die Beschwerdestelle herangetragen werden, sind etwa:

- unklare Angaben auf Websites wie zum Beispiel die Berufsbezeichnung „Psychotherapeut:in“, obwohl die Kollegin oder der Kollege noch im Status „in Ausbildung unter Supervision“ ist,
- atmosphärische Missverständnisse im Rahmen der Psychotherapie,
- Unregelmäßigkeiten bei der Abrechnung, etwa wenn Stunden für administrative Tätigkeiten verrechnet werden, Erstgespräche zu bezahlen sind, obwohl das nicht klar besprochen wurde oder wenn Rechnungen nicht kassengerecht ausgestellt wurden,
- Verstöße gegen den Datenschutz,
- Vermischung von esoterischen Inhalten mit Psychotherapie,

- Vermischung von privatem und professionellem Setting,
- Bruch der psychotherapeutischen Schweigepflicht oder
- mangelhafter Therapievertrag und unklare Rahmenbedingungen.

Im schlimmsten, und glücklicherweise sehr seltenen, Fall werden sogar strafrechtlich relevante Tatbestände an die Beschwerdestelle herangetragen, wie etwa sexueller Missbrauch durch eine:n Therapeut:in.

Immer häufiger wenden sich auch Klient:innen mit Beschwerden über Nicht-Psychotherapeut:innen an das Team der Beschwerdestelle, etwa wenn Lebens- und Sozialberater:innen sich als Therapeut:innen bezeichnen oder Energetiker:innen sich zum Beispiel als Traumaexpert:innen oder gar Traumatherapeut:innen ausgeben.

Aufgaben der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle sieht sich selbst als vermittelnde und schlichtende Instanz und ist weder ermächtigt hoheitlich zu handeln, noch wird bei bereits bestehenden rechtlichen Auseinandersetzungen interveniert. Die Kernaufgabe der Beschwerdestelle besteht darin, auf diverse Problemstellungen im psychotherapeutischen Berufsfeld hinzuweisen und vermittelnd tätig zu werden.

Als Serviceeinrichtung des WLP kann die Beschwerdestelle nur Beschwerden über Mitglieder des WLP entgegennehmen, weshalb unser Team immer im ersten Schritt seine Zuständigkeit prüfen muss. Beschwerdeführer:innen über Psychotherapeut:innen, die bei anderen Berufsverbänden Mitglied sind, werden dorthin verwiesen. Für Psychotherapeut:innen in Ausbildung unter Supervision sind laut Berufskodex zunächst die Ausbildungsvereine und deren Schlichtungsstellen zuständig. Werden mutmaßliche Verstöße von Nicht-Psychotherapeut:innen gemeldet, wird unter anderem auf die Wirtschaftskammer, die Ärztekammer oder den Berufsverband der Psycholog:innen verwiesen. Beschwerden über Psychotherapeut:innen, die in keinem Berufsverband Mitglied sind, können direkt an das Bundesministerium gerichtet werden.

Die Beschwerdestelle versteht sich als Serviceeinrichtung, um eine mediatorische Abfederung mancher Beschwerdefälle zu gewährleisten. **Damit besteht für Mitglieder des WLP der Vorteil, dass Konflikte und Missstände bereits im Vorfeld einer verwaltungsbehördlichen Beschwerdeführung gelöst werden können. Sehr häufig ist eine Weiterleitung der Beschwerde an das Ministerium gar nicht mehr nötig.** Lediglich schwerwiegende Übertretungen des Psychotherapiegesetzes oder des psychotherapeutischen Berufskodex müssen an das Bundesministerium weitergeleitet werden. Da eine Mitwirkung an der Klärung von Problemstellungen zu den Berufspflichten gemäß psychotherapeutischem Berufskodex gehört, werden Beschwerden auch dann an das Bundesministerium weitergeleitet, wenn Psychotherapeut:innen nicht ausreichend oder gar nicht an einer Klärung des Beschwerdefalles mitarbeiten.

Übrigens macht unser Team die Erfahrung, dass Mitglieder des WLP im Allgemeinen besser über aktuelle Richtlinien und Verordnungen des Bundesministeriums informiert sind.