

verzoeken. De administratieve gegevens over uw behandeling mogen niet worden vernietigd, omdat controle door bijvoorbeeld de zorgverzekeraar mogelijk moet blijven. Wanneer het gaat om behandeling van kinderen of om gezinstherapie, dan hebben ouders niet zonder meer het recht om het dossier van hun kinderen in te zien.

► **Tevredenheidsonderzoek/klachtmeting**

Een onderdeel van de behandeling kan zijn het invullen van een of meerdere vragenlijsten. De behandelaar wil bijvoorbeeld weten of u tevreden bent over het therapeutische contact of over uw behandeling, hoe de therapie verloopt en of uw klachten daadwerkelijk verminderen. Om dit te meten kan uw behandelaar verschillende vragenlijsten gebruiken. Als u dezelfde vragenlijst zowel in het begin van de behandeling als bij het einde van de behandeling/behandelaar invult dan wordt dit in vaktermen ROM genoemd, een afkorting van Routine Outcome Monitoring.

Uw behandelaar is vanaf 2017 verplicht om ROM-gegevens aan te leveren bij de Stichting Benchmark GGZ in het kader van het eerder genoemde kwaliteitsstatuut. Deze ROM-gegevens worden anoniem -dat wil zeggen zonder uw naam en adresgegevens - verwerkt en uw burgerservicenummer (bsn) wordt tot een onherkenbaar nummer omgezet, zodat de gegevens niet naar u persoonlijk te herleiden zijn. Er zijn de nodige veiligheidsmaatregelen genomen om uw privacy te waarborgen.

U bent niet verplicht om mee te werken aan ROM, tevredenheidsvragenlijsten of andere vragenlijsten. U kunt met uw behandelaar bespreken om de vragenlijsten al dan niet in te vullen.

► **Hoe te handelen bij klachten over uw behandelaar**

Als u klachten hebt over uw behandelaar of de behandeling, dan kunt u die in eerste instantie het beste met hem/haar zelf bespreken. Mogelijk gaat het om misverstanden die in een gesprek opgelost kunnen worden. Wanneer het echter niet lukt om samen met uw behandelaar tot een oplossing te komen, dan kunt u een van de klachtenfunctionarissen van de LVVP benaderen voor begeleiding en bemiddeling. Mocht uw klacht daarmee niet zijn verholpen, of als in uw situatie niet van u kan worden verwacht dat u de klacht met uw behandelaar en/of de klachtenfunctionaris bespreekt, dan kunt u zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg in Den Haag. Deze geschillencommissie heeft een digitaal portaal ingericht voor cliënten van vrijgevestigde ggz-praktijken. De geschillencommissie bestaat uit een externe, onafhankelijke voorzitter (jurist), een vertegenwoordiger vanuit het cliëntenplatform en een vertegenwoordiger vanuit de beroepsgroep. Aan het gebruik van de geschillencommissie zijn kosten verbonden.

Op grond van de Wet BIG vallen gz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen onder het tuchtrecht. Op grond van deze wet kunt u uw klacht ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Informatie over welke soort klachten in behandeling worden genomen, vindt u op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ikhebeenklacht.

► **Recht op informatie**

Vanuit de Wkkgz hebt u recht op informatie over bijvoorbeeld tarieven en wachttijden. Voorts is uw behandelaar verplicht u te informeren over incidenten met merkbare gevolgen: de aard en de toedracht ervan en de maatregelen die uw behandelaar heeft genomen om de gevolgen te beperken dan wel weg te nemen. Uw behandelaar moet in uw dossier een notitie maken van het tijdstip, de aard en toedracht van het incident en de namen van alle betrokkenen.

► **Klachten over overbodige of ingewikkelde formulieren**

Over overbodige of onnodig ingewikkelde formulieren van uw zorgverzekeraar of behandelaar kunt u op basis van artikel 23 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). De NZa kan daarover vervolgens een bindend advies uitbrengen. Meer informatie over waar en hoe een klacht over formulieren kan worden ingediend, is te vinden op www.nza.nl, onder het hoofdstuk 'De consument/formulieren in de zorg'. Er kan ook een melding worden gedaan zonder dat de NZa hier een bindend advies aan verbindt.

Adressen

► **Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten (LVVP)**

Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht
Telefoon (030) 236 43 38 bureau@lvvp.info www.lvvp.info

► **Klachtenfunctionarissen LVVP**

Regio Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland Noord, Flevoland, Friesland:
e.laanen@lvvp.info

Regio Gelderland, Overijssel, Drenthe, Groningen:

m.gransbergen@lvvp.info

Regio Noord-Brabant westelijk deel, Zeeland, Zuid-Holland Zuid:

a.witte@lvvp.info

Regio Limburg, Zuidoost-Brabant, Noord-Brabant oostelijk deel:

l.fedder@lvvp.info

► **Geschillencommissie vrijgevestigde ggz-praktijken**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl (via de Geschillencommissie Zorg wordt men naar de Geschillencommissie vrijgevestigde ggz-praktijken geleid)

► **Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**

Postbus 20302, 2500 EH Den Haag, Tel. (070) 340 54 17
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Regionale Tuchtcolleges

► **Regionaal Tuchtcollege Amsterdam**

(Noord-Holland, Utrecht) Postbus 84500, 1080 BN Amsterdam
Tel. (020) 301 25 10

► **Regionaal Tuchtcollege Den Haag**

(Zuid-Holland, Zeeland) Postbus 97831, 2509 CE Den Haag
Tel. (070) 350 09 73

► **Regionaal Tuchtcollege Eindhoven**

(Noord-Brabant, Limburg) Postbus 61, 5600 AB Eindhoven
Tel. (040) 232 85 99

► **Regionaal Tuchtcollege Groningen**

(Groningen, Friesland, Drenthe). Postbus 11144, 9700 CC Groningen
Tel. (050) 599 26 41

► **Regionaal Tuchtcollege Zwolle**

(Overijssel, Gelderland, Flevoland). Postbus 10067, 8000 GB Zwolle
Tel. (038) 888 444

Informatie voor cliënten van vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten



LVVP

**LANDELIJKE VERENIGING VAN
VRIJGEVESTIGDE PSYCHOLOGEN
& PSYCHOTHERAPEUTEN**

Let op: deze folder bevat uitsluitend informatie over verwijzingen die plaatsvinden in het kader van de Zorgverzekeringswet. De behandeling van kinderen en jeugdigen tot 18 jaar valt per 1 januari 2015 onder de Jeugdwet. Daarover is een aparte folder beschikbaar bij de LVVP.

Als u in behandeling gaat bij een vrijgevestigd eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut of klinisch (neuro)psycholoog, dan is het belangrijk te weten wat u kunt verwachten: hoe bijvoorbeeld de vergoeding bij de vrijgevestigden is geregeld en wat de wederzijdse rechten en plichten zijn. Deze brochure informeert u daarover.

▶ **Wat is de LVVP?**

De LVVP is de Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten. De eerstelijns/gz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen die lid zijn van de LVVP zijn door de overheid geregistreerd in het BIG-register (zie ook www.bigregister.nl). Deze registratie houdt in dat de psycholoog/psychotherapeut voldoet aan de eisen die de overheid stelt aan opleiding en beroepsuitoefening. Alle leden van de LVVP worden bovendien via een visitatietraject gecontroleerd op het nakomen van de eisen die de wet aan hen stelt. Wanneer u in behandeling gaat bij een lid van de LVVP, dan kunt u er dus zeker van zijn dat deze wettelijk is erkend en aan de wettelijke vereisten voldoet. Verder is elke ggz-aanbieder vanaf 1 januari 2017 wettelijk verplicht om een kwaliteitsstatuut te hebben, waarin is beschreven welke zorg hij/zij biedt en hoe deze zorg is georganiseerd. De behandelaar moet zijn/haar kwaliteitsstatuut op de praktijkwebsite publiceren of beschikbaar hebben in de praktijk.

▶ **Behandeling in de generalistische basis-ggz**

De huisarts kan u doorverwijzen naar de generalistische basis-ggz als er sprake is van (een vermoeden van) een psychische stoornis. Afhankelijk van de ernst van uw problematiek (laag, matig of ernstig), het risico (laag tot matig), lage complexiteit en beloop van de klachten, komt u vervolgens in aanmerking voor een behandeling 'kort', een behandeling 'middellang' of een behandeling 'intensief'. In geval van blijvende problematiek, komt u terecht in de behandeling 'chronisch'.

▶ **Behandeling in de gespecialiseerde ggz**

Zijn de problemen complexer en langdurend, of, bij kinderen en jeugdigen verweven met de gezinsdynamiek, dan verwijst de huisarts u naar de gespecialiseerde ggz waar ook langdurende behandelingen mogelijk zijn.

▶ **Wie doet de behandeling?**

In de generalistische basis-ggz wordt u behandeld door een eerstelijns/gz-psycholoog. In de gespecialiseerde ggz wordt u behandeld door een psychotherapeut, klinisch (neuro)psycholoog of psychiater. De huisarts is degene die u gericht verwijst naar óf de generalistische basis-ggz óf de gespecialiseerde ggz.

▶ **Aan welke opleidingseisen moet een eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut en klinisch (neuro)psycholoog voldoen?**

Een gz-psycholoog heeft na zijn universitaire psychologieopleiding de tweejarige, postmasteropleiding tot gz-psycholoog gevolgd; een klinisch (neuro)psycholoog is een gz-psycholoog die de vierjarige specialistische opleiding tot klinisch (neuro)psycholoog heeft gevolgd. De klinisch psycholoog is daarmee automatisch ook psychotherapeut. Een psychotherapeut heeft na zijn universitaire of vergelijkbare opleiding de vierjarige postdoctorale opleiding psychotherapie afgerond. De gz-psycholoog kan zich laten registreren als eerstelijnspsycholoog NIP (na toetsing praktijkervaring, nascholing en interventie).

▶ **Zoekmachine**

In de zoekmachine van de LVVP-website (www.lvvp.info, onder 'voor cliënten') vindt u een overzicht van de LVVP-leden die werkzaam zijn in de generalistische basis-ggz of de gespecialiseerde ggz.

▶ **Hoe wordt psychische zorg vergoed in de vrijgevestigde praktijk?**

De behandeling van psychische stoornissen door een vrijgevestigde zorgaanbieder wordt vergoed op basis van de Zorgverzekeringswet. De hoogte van de vergoeding hangt af van uw verzekeringspolis (natura of restitutie) en van het feit of uw behandelaar al dan niet een contract heeft gesloten met uw zorgverzekeraar. Uw zorgverzekeraar vergoedt alleen de zorg van ggz-aanbieders met een kwaliteitsstatuut. Raadpleeg hiervoor uw polis/zorgverzekeraar en uw behandelaar.

De vergoeding geldt onder meer niet voor psychoanalyse, relatietherapie, aanpassingsstoornissen en 'andere aandoeningen en problemen die reden voor zorg kunnen zijn', de zogenoemde V-codes. Uw behandelaar kan u hier nader over informeren. Het verplichte eigen risico wordt door uw zorgverzekeraar in mindering gebracht op uw vergoedingen.

Indien de stoornis waarvoor u in behandeling gaat onder de verzekerde zorg valt en u de behandeling vergoed wilt krijgen, dan hebt u een verwijzing nodig van de (huis)arts. U hebt géén verwijzing nodig als u de behandeling zelf gaat betalen en deze valt onder de generalistische basis-ggz. Let wel: zonder verwijsbrief is het niet mogelijk de rekening alsnog vergoed te krijgen door uw zorgverzekeraar.

Met klachten over bijvoorbeeld de vergoeding door uw zorgverzekering kunt u terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (www.skgz.nl). Voor overige klachten en vragen over de ggz kunt u terecht op www.meldjezorg.nl van het Landelijk Platform GGz.

Behandelingen van kinderen en jeugdigen tot 18 jaar vallen sinds 1 januari 2015 onder de Jeugdwet en onder de financiële verantwoordelijkheid van gemeenten.

▶ **No show**

Als u een afspraak niet of niet tijdig afzegt, komen de kosten van deze sessie geheel voor uw rekening (no show). Uw behandelaar mag hiervoor zelf een tarief bepalen en zal u hierover bij de aanvang van de therapie nader informeren. U kunt deze informatie ook terugvinden in het kwaliteitsstatuut van uw behandelaar.

▶ **Betalingsvoorwaarden**

De LVVP heeft betalingsvoorwaarden voor haar leden opgesteld. Elke psycholoog of psychotherapeut die bij de LVVP is aangesloten, kan gebruikmaken van deze voorwaarden, maar kan ook eigen betalingsvoorwaarden hanteren. Vraag hiernaar wanneer u in behandeling gaat. U kunt deze informatie ook terugvinden in het ks van uw behandelaar.

▶ **Rechten en plichten van de psycholoog/psychotherapeut en de cliënt**

De vrijgevestigde psycholoog/psychotherapeut is verplicht zich bij de uitoefening van zijn beroep te houden aan bepaalde regels. Deze staan voor psychotherapeuten in de Beroepscode voor Psychotherapeuten en voor eerstelijns/gz-psychologen en klinisch (neuro)psychologen in de Beroepscode voor Psychologen (zie de informatie voor cliënten op www.lvvp.info). Verder heeft de overheid een aantal wetten tot stand gebracht, zoals de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), de WGB0 (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) en de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg), waarin de rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten zijn vastgelegd. De belangrijkste punten worden hierna toegelicht.

▶ **De behandelrelatie**

De psycholoog/psychotherapeut is verplicht zijn werk zorgvuldig te doen en u met respect te behandelen; hij mag geen misbruik maken van zijn positie. Er is sprake van een strikt beroepsmatig contact. Dat betekent bijvoorbeeld dat seksueel contact tussen behandelaar en cliënt niet is toegestaan. Evenmin mag de behandelaar cadeaus aannemen die een klein bedrag te boven gaan. Zolang de behandeling plaatsvindt, mag de psycholoog/psychotherapeut geen overeenkomst met u sluiten waarvan hij voordeel zou kunnen hebben.

▶ **Geheimhouding van uw gegevens**

De behandelaar heeft een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Hij kan dus alleen met uw toestemming gegevens over u verstrekken aan bijvoorbeeld een keuringsarts of Arbodienst.

Via een zogenoemde materiële controle mag uw zorgverzekeraar nagaan of uw behandeling correct is gedeclareerd. Indien dat proportioneel is en noodzakelijk voor het onderzoek, is uw zorgverzekeraar daarbij gerechtigd om uw dossier in te zien. Dat gebeurt slechts bij hoge uitzondering.

Uw behandelaar mag voor het overige alleen in noodsituaties zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. Hij heeft geen toestemming van u nodig wanneer hij over uw behandeling overleg wil plegen met collega's, die overigens ook een geheimhoudingsplicht hebben. Uw behandelaar heeft uw toestemming wél nodig voor het terugkoppelen van informatie naar uw huisarts.

Met klachten over schending van uw privacy door uw zorgverzekeraar kunt u voor informatie en advies terecht bij het Landelijk Platform GGz (www.platformggz.nl).

▶ **Opt-outregeling (privacyverklaring)**

Indien u er principieel bezwaar tegen hebt dat uw zorgverzekeraar uw behandelingsdiagnose via de declaratie onder ogen krijgt, dan kunt u daartegen bezwaar maken bij uw behandelaar. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft hiervoor de privacyverklaring ontwikkeld.

▶ **Het behandelplan**

De psycholoog/psychotherapeut is verplicht u te informeren over wat hij denkt dat er met u aan de hand is. Hij moet met u overleg plegen over het doel van de behandeling en de manier waarop dat doel bereikt kan worden en zal u ook vertellen hoelang de behandeling mogelijk gaat duren.

Op grond van deze informatie geeft u toestemming voor de behandeling.

De behandelaar zal ook het verdere verloop van de behandeling met u blijven bespreken. De psycholoog/psychotherapeut mag u alleen informatie onthouden wanneer u daarvan ernstig nadeel zou ondervinden, maar moet daarvoor wel eerst overleg plegen met een collega.

▶ **Uw dossier**

De psycholoog/psychotherapeut bewaart uw gegevens in een dossier. Dat zijn de verwijzing, de indicatiestelling, brieven van u en over u, alsook een beschrijving van de voortgang van de behandeling. De behandelaar moet het dossier en het gegevensbestand zó inrichten dat geheimhouding van de inhoud en bescherming van de persoonlijke levenssfeer verzekerd zijn. U mag uw dossier inzien en fotokopieën maken. U hebt geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met uw toestemming, bij de behandeling zijn betrokken. Evenmin hebt u recht op inzage in de persoonlijke werkaanteekeningen van uw behandelaar. U mag wel iets aan uw dossier toevoegen maar er niets uithalen. Zo mag u bijvoorbeeld op- of aanmerkingen over de behandeling toevoegen of kritiek over de manier waarop uw situatie is weergegeven. U hebt het recht uw dossier te laten vernietigen en moet daar schriftelijk om