

## Algemene voorwaarden, kosten en betalingsvoorwaarden

Behandeling bij Psychologiepraktijk Zuiderwijk vindt plaats onder de volgende algemene voorwaarden:

### Bereikbaarheid:

U kunt een e-mail sturen naar [contact@psychologiepraktijkzuiderwijk.nl](mailto:contact@psychologiepraktijkzuiderwijk.nl) of bellen naar telefoonnummer 06-41781086. Als ik u niet persoonlijk te woord kan staan kunt u een bericht achterlaten op mijn voicemail, graag met uw telefoonnummer. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Psychologiepraktijk Zuiderwijk is gelegen aan de Kalmoes 17 in Teteringen.

### Afspraakduur:

Een intakegesprek duurt 60 tot 75 minuten. Een behandelsessie duurt 45 minuten. Er is nog wel eens enige verwarring omdat er wordt gesproken over een "therapie-uur". Een therapie-uur bestaat uit 45 minuten face-to-face gesprekstijd en 15 minuten is bedoeld voor voorbereiding, verslaglegging, etc..

### Rechten en plichten van de psycholoog en de cliënt

Volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ben ik verplicht om een privacystatement op mijn website te plaatsen dan wel beschikbaar te hebben in de praktijk.

Als vrijgevestigde psycholoog ben ik verplicht me bij de uitoefening van mijn beroep te houden aan bepaalde regels. Deze staan voor GZ-psychologen in de Beroepscode voor Psychologen.

Verder heeft de overheid een aantal wetten tot stand gebracht, zoals de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), de WGBO (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

Als psycholoog ben ik verplicht mijn werk zorgvuldig te doen en u met respect te behandelen. Er is alleen sprake van een strikt beroepsmatig contact.

### Het behandelplan

Ik ben verplicht u te informeren over wat ik denk dat er met u aan de hand is. We gaan in overleg over het doel van behandeling en de manier waarop dat doel bereikt kan worden. Ook zal ik met u een inschatting maken hoelang de behandeling mogelijk gaat duren. Op grond van deze informatie geeft u toestemming voor de behandeling. Ik zal ook het verdere verloop van de behandeling met u blijven bespreken.

### **Uw dossier**

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat ik als behandelaar een dossier aanleg: op papier, digitaal of een combinatie van beide. Dit betekent dat ik vanaf het moment van uw aanmelding uw gegevens hierin noteer. Het gaat om gegevens over uw gezondheid, bijvoorbeeld uw voorgeschiedenis en verslagen van gesprekken. Maar ook om administratieve gegevens, zoals uw naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer. Als zorgverlener ben ik verplicht om uw identiteit vast te stellen en uw burgerservicenummer (BSN) te noteren.

Ik bewaar in uw dossier ook de voor uw behandeling noodzakelijke gegevens die ik via andere zorgverleners heb gekregen, zoals de verwijfsbrief van de huisarts of informatie van een andere behandelaar.

### **Beveiliging van uw dossier**

Ik heb alle wettelijk verplichte maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig worden opgeborgen en dat deze niet verloren raken of in onbevoegde handen vallen. Mochten er toch gegevens lekken of zoekraken, dan ben ik verplicht dit te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en passende maatregelen te nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ik zal u dan ook op de hoogte stellen.

### **Toegang tot uw dossier**

Alle personen in de praktijk die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot uw dossier. Dit geldt ook voor de collega die mij vervangt bij afwezigheid wegens ziekte, vakantie of om andere redenen. Zij zijn net als ik gehouden aan het beroepsgeheim. Uw dossier wordt alleen ingezien voor zover dit nodig is om u van goede zorg te voorzien.

Het is verplicht alle informatie over de intake, diagnose en behandeling in een beveiligd elektronisch patientendossier (EPD) bij te houden. Omdat dit dossier over u gaat, kunt u het uiteraard inzien. Na afsluiting van de behandeling wordt het dossier 20 jaar bewaard. Dit is de algemene bewaartermijn van een medisch dossier, daarna moet het vernietigd worden. U kunt een verzoek indienen om de termijn te verlengen of te verkorten.

### **Informatie delen met ...**

Alle informatie uit onze gesprekken wordt strikt vertrouwelijk behandeld, conform de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Ik mag alleen in noodsituaties mijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. Als een dergelijk situatie zich voordoet zal ik u op de hoogte stellen.

### **Huisarts/verwijzer**

Alleen met uw toestemming mag ik informatie verstrekken aan de huisarts/verwijzer of aan een praktijk naar wie ik u doorverwijs. Het kan bijvoorbeeld gaan om informatie over een doorverwijzing of een afsluitbrief.

Het gaat dan om relevante gegevens uit uw dossier. Als u geen toestemming geeft voor informatieverstrekking, dan maak ik daarvan een notitie in het dossier en zal ik geen informatie vertrekken.

### Zorgverzekeraars

- Ik ben wettelijk verplicht om een aantal van uw persoons- en behandelgegevens vast te leggen. Een deel van deze gegevens komt ook op de **rekening voor de zorgverzekeraar** te staan (zoals naam, adres, woonplaats, BSN). In de gespecialiseerde GGZ is dat ook uw diagnose. Als u hier bezwaar tegen hebt, kunt een **privacyverklaring** ondertekenen. Dat is een formulier waarmee u aangeeft dat de diagnose niet mag worden doorgegeven aan uw zorgverzekeraar. Op declaraties in de generalistische Basis GGZ hoef ik de behandelingsdiagnose niet te vermelden.
- Voor sommige behandelingen hebt u -op grond van de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering- alleen recht op een vergoeding als uw zorgverzekeraar hier **vooraf toestemming voor heeft gegeven**. Dit wordt ook wel een machtiging genoemd. In die gevallen kan de zorgverzekeraar mij om informatie vragen over de diagnose. Als u bezwaar heeft tegen deze informatieverstrekking, kunt u dit kenbaar maken door het ondertekenen van een privacyverklaring. Dit kan wel tot gevolg hebben dat uw zorgverzekeraar geen machtiging geeft en dus dat de behandeling niet wordt vergoed.
- **Zorgverzekeraars mogen controleren** of mijn administratie op orde is en de rekeningen kloppen. Bij een controle vraagt een zorgverzekeraar soms om informatie of inzage in het dossier. Ik ben verplicht hieraan mee te werken, maar alleen als aan een aantal strikte voorwaarden is voldaan die wettelijk zijn vastgelegd. In die gevallen is uw toestemming niet vereist; ik zal u hierover wel vooraf informeren.

### De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vraagt zorgverleners met enige regelmaat welke zorgvragen ze krijgen en welke behandelingen ze geven. Met die gegevens kan Nederland zorg aanpassen op wat nodig is. Dat helpt de zorg voor iedereen betaalbaar en beschikbaar te houden.

De NZa vraagt nooit om uw persoonlijke gegevens zoals uw naam, adres en BSN. Er wordt alleen informatie gevraagd over de zorgvraag en de behandeling, waardoor deze informatie niet persoonlijk aan u gekoppeld kan worden.

De NZa krijgt deze informatie over uw GGZ-zorgvraag:

- Zorgvraagtype: in de GGZ zijn aandoeningen ingedeeld in 20 groepen van licht tot ernstig. Tijdens de intakefase wordt bepaald in welke van deze groepen (zorgvraagtypen) uw problemen vallen.
- Scores van de vragenlijst: de NZa krijgt de scores (0 - 4) van de HoNOS+-vragenlijst om de zorgvraag te bepalen. De NZa ziet niet uw persoonlijke verhaal of dossier.
- Globale diagnose: 1 van de 15 mogelijke hoofddiagnoses, zoals de depressieve stoornis, angststoornis, etc..
- Eerdere zorg: heeft u in het afgelopen jaar bepaalde GGZ-zorg gehad? Dat kan verblijf, acute GGZ of gedwongen GGZ zijn.

De NZa krijgt verder deze informatie over uw behandeling:

- Beroepscategorie behandelaar.
- Soort consult.
- Aantal behandelingen.

Indien u liever niet wilt dat de NZa niet-persoonlijke gegevens over uw zorgvraag en behandeling krijgt, dan kunt u een privacyverklaring invullen.

### **Routine Outcome Measurement (ROM)**

GGZ-aanbieders zijn wettelijk verplicht om de voortgang van de behandeling te monitoren en de effectiviteit van de behandeling regelmatig te evalueren. De zorgvraagtypering met behulp van de HoNOS+-vragenlijst is een vorm van het monitoren van de voortgang van de behandeling, wat wordt gedaan bij aanvang van de behandeling en dit wordt herhaalt op logische reviewmomenten. Deze informatie komt in uw dossier.

### **Visitatie**

Eens in de vijf jaar vindt er in mijn praktijk een interne kwaliteitscontrole plaats, visitatie genoemd. Dit gebeurt door collega's die net als ik een beroepsgeheim hebben. Ik geef deze collega's alleen inzage in uw dossier als u daar desgevraagd toestemming voor hebt gegeven. Zonder uw toestemming mogen de bezoekers het dossier alleen inzien nadat ik alle gegevens heb verwijderd waaruit uw identiteit blijkt.

### **Intervisie, supervisie of consultatie**

In het kader van intervisie, supervisie of consultatie maak ik alleen gebruik van gegevens waaruit uw identiteit niet af te leiden is.

### **Derden**

Mochten andere personen of instanties informatie vragen over uw behandeling, dan ben ik niet verplicht die te geven. Ik heb er in ieder geval uw gerichte toestemming voor nodig en zal vooraf met u doornemen om welke informatie het gaat en voor welk doel deze wordt gebruikt. Denk aan een verzoek van een bedrijfsarts, een arbeidsongeschiktheidsverzekeraar of een letselschadeverzekeraar.

Als u mij toestemming hebt gegeven, dan maak ik daarvan een notitie in het dossier. Bij bezwaar zal ik de informatie niet verstrekken. In mijn rol als (voormalig) behandelaar mag ik alleen feitelijke informatie geven, zoals gegevens over de diagnose en de duur van de behandeling. Ik mag bijvoorbeeld geen verwachtingen of vermoedens uitspreken noch oordelen geven voor een ander doel dan een zorgdoel, bijvoorbeeld een materieel of juridisch doel.

Ook als u toestemming geeft om informatie aan een derde te verstrekken, moet ik een eigen afweging maken of dit gezien mijn beroepsgeheim geoorloofd is. Ik kan dan alsnog besluiten om geen informatie te verstrekken als dit naar mijn oordeel de behandeling kan tegenwerken of schadelijk voor u kan zijn. Meer hierover kunt u lezen in de richtlijn voor gezondheidsverklaringen van de LVVP.

### **Bewaartermijn van uw dossier**

Als uw behandeling is afgerond, wordt uw dossier ten minste 20 jaar bewaard. Als u uw dossier wilt laten vernietigen (zie hieronder) dan kan de bewaartermijn korter zijn.

### **Uw rechten**

Als cliënt hebt u volgens de wet een aantal rechten die gaan over de gegevens die over u worden vastgelegd in uw dossier. Namens u kan ook uw wettelijke vertegenwoordiger (ouder, voogd of mentor) of een door u schriftelijk gemachtigde een beroep doen op deze rechten. Hierop is een uitzondering: als het uitoefenen van deze rechten naar mijn oordeel uw belangen zou schaden, dan hoef ik daaraan geen gehoor te geven.

### **Recht op inzage en afschrift**

U hebt recht om uw dossier in te zien en u kunt om een kopie vragen; ik reageer binnen één maand op uw verzoek. U hebt recht op één gratis kopie. Voor een tweede kopie mag ik op basis van de administratieve kosten wel een redelijke vergoeding vragen. Als u digitaal om een kopie hebt gevraagd, dan mag ik u ook digitaal een kopie van uw dossier verstrekken. Als gegevens van anderen, zoals uw partner of kind, in hetzelfde dossier zijn genoteerd, dan heeft dit gevolgen voor uw inzagerecht (tenzij deze gegevens door uzelf zijn verstrekt). Ik zal u daar in dat geval over informeren.

### **Recht op correctie of aanvulling**

Als u vindt dat bepaalde gegevens in uw dossier niet kloppen, dan kunt u mij vragen deze te wijzigen, corrigeren of aan te vullen. Het gaat hierbij alleen om feitelijke onjuistheden; wijzigen of corrigeren van mijn professionele oordeel is niet mogelijk. Wel kan ik, indien u dat wenst een aanvullende verklaring met uw eigen visie in het dossier opnemen. Waren de genoteerde gegevens volgens u op dat moment niet relevant, maar wilt u ze toch bewaren, dan kunt u verzoeken deze af te schermen voor medewerkers. Ik reageer binnen één maand op uw verzoek.

### **Recht op vernietiging**

U kunt schriftelijk verzoeken (een deel van) uw gegevens uit uw behandeldossier te laten vernietigen. Ik reageer dan binnen een maand op uw verzoek. Als het onmogelijk blijkt om binnen die termijn aan uw verzoek te voldoen, zal ik dat aan u laten weten. In dat geval is twee maanden uitstel mogelijk.

Het voorgaande geldt alleen voor de gegevens uit het behandeldossier. Voor uw gegevens in mijn administratie (factuur, dbc-declaratiesysteem) geldt dat ik deze vanwege fiscale wetgeving en controles door zorgverzekeraars langer moet bewaren.

In een aantal gevallen kan ik op grond van de wet weigeren aan uw verzoek te voldoen; ik zal u dan uitleggen waarom.

### **Veilige communicatie**

Om buiten de afgesproken behandelsessies om veilig met elkaar te communiceren, raad ik u aan om geen persoonlijke informatie rondom de behandeling naar mij te e-mailen of whatsappen.

### **Klachten**

U kunt met klachten over mij of mijn behandeling bij voorkeur eerst terecht bij mij. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kunt u terecht bij de klachtenregeling van de LVVP: <https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/klachtenregeling-volwassenen/>.

### **Waarneming**

U wordt tijdig op de hoogte gesteld van eventuele vakanties en afwezigheden. Mocht er voor langere tijd sprake zijn van afwezigheid, dan zal samen met u worden gekeken naar de beste oplossing. Eventueel kan er dan sprake zijn van waarneming door een andere behandelaar.

Mijn vervangend behandelaar is Dorien Yassa, GZ-psycholoog (BIG: 69920392025). Haar e-mailadres is: [info@psychologenpraktijkmomandmind.nl](mailto:info@psychologenpraktijkmomandmind.nl) en haar telefoonnummer is: 06-18181583.

### **Beleid bij crisissituaties**

Psychologiepraktijk Zuiderwijk biedt behandeling binnen de Generalistische Basis GGZ. Dit betekent dat er in principe geen sprake mag zijn van crisisgevoelige of anderszins risicovolle problematiek. Indien er gedurende een lopende behandeling een psychische crisis ontstaat waarvoor professionele hulp nodig is, dan is de praktijk telefonisch of per e-mail bereikbaar. Indien het geen uitstel kan verdragen kan er tijdens reguliere kantooruren het beste een beroep op de eigen huisarts worden gedaan. Buiten kantooruren kan in geval van crisis de huisartsenpost worden gebeld.

### **Kosten en betalingsvoorwaarden**

#### **Voorwaarden vergoeding**

U heeft vanuit de basisverzekering recht op vergoeding van psychologische hulp in de Generalistische Basis GGZ. Voorwaarde voor vergoeding uit het basispakket is dat er sprake is van een correcte verwijzing door een huisarts, op basis van een vermoeden van een DSM-stoornis. Om de behandeling vergoed te krijgen dient er een DSM-diagnose te worden gesteld. Een aantal DSM-diagnoses wordt helaas niet meer vergoed.

Tussen de datum op de verwijsbrief en het eerste gesprek bij mij mag hooguit negen maanden liggen. Daarop moet vermeld staan:

- Uw gegevens.
- Een expliciete keuze van de verwijzer voor de Generalistische Basis GGZ.
- Dat er sprake is van een DSM-stoornis of het vermoeden hiervan (zo mogelijk aangeven welke).
- De naam, functie en AGB code van de verwijzer.
- De verwijsbrief is voorzien van een datum en handtekening en/of een stempel van de praktijk.

#### **Zorgprestatiemodel**

Op 1 januari 2022 wordt het zorgprestatiemodel ingevoerd. Het zorgprestatiemodel gaat niet over de zorg die je krijgt, maar over hoe de rekening is opgebouwd. Vanaf 1 januari 2022 wordt de behandeling niet meer na afronding in één keer afgerekend, maar als losse zorgprestaties. Voorbeelden van zorgprestaties zijn een diagnostiekconsult, een behandelconsult of intercollegiaal overleg. De Nederlandse Zorgautoriteit heeft voor alle zorgprestaties maximum tarieven vastgesteld.

In de oude bekostiging bepaalde de diagnose vaak de prijs van de behandeling. In de nieuwe bekostiging is dit niet meer zo en wordt gewerkt vanuit de zorgvraagtypering. Dit zegt iets over de hoeveelheid en ernst van de klachten. Zorgvraagtypen 1 t/m 4 worden in de Generalistische Basis GGZ behandeld en 5 t/m 8 in de Gespecialiseerde GGZ. Met behulp van de HoNOS+ (een vragenlijst) wordt onderzocht welk zorgvraagtype het beste bij je klachten en problemen past, wat informatie geeft over de verwachte

behandelinzet. Dit moet ook worden vermeld op de factuur van de behandeling. De zorgvraagtypering is niet hetzelfde als het behandelplan. Het behandelplan geeft weer welke behandeling er met je afgesproken wordt op grond van je diagnose en de behandeldoelen die we samen afspreken. De HoNOS+ wordt ook gebruikt bij tussentijdse evaluaties. Op basis daarvan zal gekeken worden of de behandeling bijgesteld moet worden en of de behandeling beëindigd wordt.

### **Gecontracteerde zorg**

Psychologiepraktijk Zuiderwijk heeft contacten afgesloten met diverse zorgverzekeraars (zie [www.psychologiepraktijkzuiderwijk.nl/tarieven-en-vergoedingen](http://www.psychologiepraktijkzuiderwijk.nl/tarieven-en-vergoedingen)). U kunt bij uw zorgverzekeraar zelf nagaan of ik een contract met hen heb afgesloten. Wanneer u verzekerd bent bij een zorgverzekeraar waarmee ik een contract heb afgesloten, dan wordt de behandeling volledig vergoed, mits er sprake is van een correcte verwijzing en een DSM-stoornis (m.u.v. enkele stoornissen). Ik dien de declaraties van de losse zorgprestaties rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar in. Uw eigen risico wordt altijd aangesproken.

### **Eigen risico**

Sinds 1 januari 2022 wordt het eigen risico per kalenderjaar door de zorgverzekeraar verrekend. Gaat je behandeling over de grens van het kalenderjaar heen, dan betaal je voor beide kalenderjaren het eigen risico. Er is een wettelijk verplicht eigen risico, die jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld en daarnaast kunt je nog een vrijwillig eigen risico hebben. Ook dit vrijwillige eigen risico wordt eerst verrekend voordat je de zorg vergoed krijgt.

### **Ongecontracteerde zorg**

Wanneer u verzekerd bent bij een zorgverzekeraar waar ik geen contract mee heb, wordt de behandeling alsnog vergoed, mits er sprake is van een correcte verwijzing en een DSM-stoornis (m.u.v. enkele stoornissen). De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de polis die u heeft. Ga vooraf na bij uw zorgverzekeraar wat u vergoed gaat krijgen. Na afronding van het traject betaalt u de totaalfactuur aan Psychologiepraktijk Zuiderwijk. Deze facturen van de losse zorgprestaties kunt u vervolgens indienen bij uw zorgverzekeraar. Uw eigen risico wordt altijd aangesproken.

### **Onverzekerde zorg**

Een aantal DSM-diagnoses wordt helaas niet meer vergoed door de zorgverzekeraars. Er is dan geen verwijzing nodig van uw huisarts en de kosten van de intake (incl. intakeverslag en advies) en van de behandelsessies komen dan voor uw eigen rekening. Zie tarieven op: [www.psychologiepraktijkzuiderwijk.nl/tarieven-en-vergoedingen](http://www.psychologiepraktijkzuiderwijk.nl/tarieven-en-vergoedingen). Deze tarieven gelden ook indien u om een andere reden besluit de zorg zelf te betalen.

### **No show / afspraak annuleren**

Afspraken moeten uiterlijk 24 uur voor het tijdstip van de behandeling geannuleerd worden. Bij verzuim van afmelden en bij annuleringen binnen 24 uur voor de afspraak wordt 75% van de consultprijs in rekening gebracht. Het annuleren of wijzigen van een afspraak kan, per e-mail of telefonisch (bellen of WhatsApp), kosteloos tot 24 uur voorafgaande aan de afspraak. De factuur hiervan kan niet bij uw zorgverzekeraar ingediend worden en dient u zelf te betalen.

### **Betalingstermijn**

De facturen dienen door u binnen 14 dagen na de factuurdatum betaald te zijn.

Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum heeft betaald, dan krijgt de u een herinnering en een laatste gelegenheid om de factuur zonder ophoging van kosten binnen 14 dagen te betalen.

Voldoet u binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan uw verplichtingen, dan is Psychologiepraktijk Zuiderwijk zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren.

Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van u. De buitengerechtelijke incassokosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van € 25.

Bij een betalingsachterstand is Psychologiepraktijk Zuiderwijk gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat u aan uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.