

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 heeft geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met uw toestemming, bij de behandeling zijn betrokken. Evenmin heeft u recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen 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 heeft het recht uw dossier te laten vernietigen en moet daar schriftelijk om 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

Het kan zijn dat uw behandelaar Routine Outcome Monitoring (ROM) toepast. Dat houdt in dat de loop van de behandeling wordt bewaakt aan de hand van door u als cliënt ingevulde vragenlijsten. Bij ROM worden diverse vragenlijsten gebruikt voor onderzoek van de klachten en het verloop ervan tijdens de behandeling. Een van de vragenlijsten is een onderzoek naar de tevredenheid van de cliënt over de behandeling. Uw behandelaar kan u hierover nader informeren. De privacy van uw gegevens is uiteraard ook hier gegarandeerd. Uw behandelaar wordt waarschijnlijk in 2016 verplicht om ROM-gegevens aan te leveren bij de Stichting Benchmark GGZ. Uw ROM-gegevens worden anoniem -dat wil zeggen zonder uw naam, adresgegevens en geboortedatum- verwerkt zodat de gegevens niet naar u persoonlijk te herleiden zijn. U bent niet verplicht om mee te werken aan ROM. 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 heeft 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 de problemen rechtstreeks met uw behandelaar op te lossen, dan kunt u gebruikmaken van de volgende mogelijkheden: de LVVP kan u in contact brengen met een tot klachtenbemiddelaar opgeleide psycholoog/psychotherapeut die als taak heeft in het conflict te bemiddelen. Is uw klacht zo ernstig dat bemiddeling geen oplossing biedt, dan kunt u de klachtencommissie van de LVVP benaderen. Deze bestaat uit een externe, onafhankelijke voorzitter (jurist), een vertegenwoordiger van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie en een lid van de LVVP. De klacht wordt dan getoetst aan de Beroepscode voor psychologen of de Beroepscode voor psychotherapeuten.

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.

In 2017 verandert de klachtenregeling in de geestelijke gezondheidszorg. In de cliëntenfolder die tegen die tijd verschijnt, kunt u daar meer over lezen.

▶ Recht op informatie

Vanuit de Wkkgz heeft u recht op informatie over bijvoorbeeld tarieven, wachttijden en ervaringen van andere cliënten. 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

▶ Klachtencommissie LVVP

Postbus 13086
3507 LB Utrecht
klachtencommissie-lvvp@kbsadvocaten.nl

▶ 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

2016

LVVP

LANDELIJKE VERENIGING VAN
VRIJGEVESTIGDE PSYCHOLOGEN
& PSYCHOTHERAPEUTEN