

## Algemene voorwaarden Praktijk voor Psychologie dr. Olga Kuyper

### Werkwijze

U kunt contact met mij opnemen door te bellen of door het contactformulier op de website in te vullen. Het kan zo zijn dat ik telefonisch niet meteen bereikbaar ben. Bij een gemiste oproep bel ik u nog dezelfde of de volgende dag terug. Ik maak geen gebruik van voicemailberichten.

Bij aanmelding zal ik in een kort telefonisch gesprek met u een eerste inschatting maken of u in mijn praktijk op uw plek bent. Vervolgens zal ik met u een intakeafspraak inplannen.

Na ons telefonische contact zal ik u vragen het (online beveiligde aanmeldformulier) op mijn website in te vullen. Met het ingevulde aanmeldformulier kan ik het intakegesprek gericht voorbereiden en een cliëntendossier voor u aanmaken. Vervolgens wordt u uitgenodigd om via het cliëntenportaal van Praktijkdata met mij verder te communiceren. Dit cliëntenportaal is een persoonlijk en beveiligd account waarin wij verder met elkaar kunnen communiceren en documenten kunnen uitwisselen..

De intake is bedoeld als een wederzijdse kennismaking. Het is belangrijk dat er een klik tussen ons ontstaat. Op mijn website kunt u meer lezen over wie ik ben, wat mijn visie is en wat mijn manier van werken is. Lees dus goed of dit is waar u naar op zoek bent.

Tijdens de intake wordt er dieper ingegaan op uw hulpvraag, uw leefsituatie, achtergrond en verwachtingen van de behandeling. Soms zijn er meerdere gesprekken nodig om een helder beeld te krijgen. Omdat de behandeltrajecten in de Basis GGZ kortdurend zijn is het belangrijk om een duidelijke focus voor het behandeltraject te kiezen om voldoende resultaat te boeken. Als blijkt dat uw probleem toch te complex is of dat ik de benodigde expertise niet in huis heb, zal ik u helpen met het zoeken naar een alternatief.

Vanuit de Nederlands Zorg Autoriteit zijn er meerdere regels opgesteld om de kwaliteit van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) te waarborgen en monitoren.

Een onderdeel daarvan is Routine Outcome Monitoring (ROM). Na het intakegesprek ontvangt u via het cliëntenportaal eventuele diagnostiek en een ROM-vragenlijst van mij.

Vervolgens is het vereist dat ik een behandelplan opstel. In het behandelplan komt een stukje over uw achtergrond te staan, beschrijving van uw klachten, uw hulpvraag, uw behandeldoelen, mijn visie op uw klachten, de eventuele diagnose, geïndiceerd behandeltraject en de afgesproken behandelaanpak. Dit behandelplan wordt aan het begin van uw tweede gesprek doorgenomen en komt in uw cliëntenportaal te staan. Evenals eventuele brieven die ik met uw gerichte toestemming verstuur aan de huisarts of een andere behandelaar. Het behandelplan is niet bindend. In het behandelproces kunnen nieuwe focuspunten of hulpvragen ontstaan. In mondelinge afstemming met u, wordt het plan steeds aangepast.

Het kan helpend zijn voor uw proces, als u na een sessie aantekeningen maakt. U kunt schrijven over hoe u zich voelde na ons gesprek. Wat u belangrijk of helpend vond, wat u wilt onthouden of toepassen en wat u emotioneel heeft geraakt. U kunt ook eventuele vragen of dingen die u wilt bespreken tijdens de volgende behandeling opschrijven. Hiervoor zit een formulier in uw cliëntenportaal.

Wanneer het behandeltraject afgerond kan worden, zullen we dit met elkaar bespreken. Ik zal u dan wederom een ROM-vragenlijst toesturen. Tijdens de laatste bijeenkomst bespreken we deze vragenlijst en hoe er om gegaan kan worden bij eventuele klachten/situaties in de toekomst. Ook bespreek ik met u wie uw aanspreekpunt zal zijn als de behandeling afgerond is.

## Zorgvraagtypering

In het zorgprestatie­model zal er gewerkt worden met zorgvraagtypering. Hiervoor wordt een HoNOS+ vragenlijst ingevuld door de behandelaar. Hierin staan de klachten en problemen van een client centraal. Op basis van deze lijst bepaalt de behandelaar het zorgvraagtype. De zorgvraagtypering geeft informatie over de te verwachte behandel­inzet en moet vanaf 2022 op de factuur worden vermeld.

Tijdens de behandeling zal bij tussentijdse evaluaties opnieuw de HoNOS+ worden afgenomen. Op basis daarvan zal gekeken worden of de behandeling bijgesteld moet worden en of de behandeling beëindigd kan worden. Uiteraard gebeurt dit altijd in afstemming met u.

## Evaluatie

Een behandeling heeft meer kans op slagen als we de verantwoordelijkheid voor het proces met elkaar delen. Een goede afstemming met elkaar is daarbij belangrijk. Tijdens elk gesprek evalueren we onze werkrelatie en behandelverloop.

Aan het einde van de behandeling ontvangt u via het cliëntenportaal een tevredenheidsvragenlijst van mij. Mocht u ergens niet tevreden mee zijn of vragen hebben over de behandeling, dan nodig ik u uit om dit zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Ik vertrouw erop dat wij er samen uit kunnen komen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunt u zich wenden tot de klachten- en geschillencommissie van de Nederlandse Vereniging voor Gezondheidspsychologie ([NVGzP](#)).

## Waarneming

Indien ik met vakantie ben of ziek word, is er vervanging geregeld met een GZ-Psycholoog uit de regio. De contactgegevens van collega's met wie ik de waarneming heb geregeld, kunt u terugvinden op mijn website. Indien er dringende zaken zijn die niet kunnen wachten tot na mijn vakantie of totdat ik beter ben dan kunt u contact opnemen met mijn waarnemer. Bij noodgevallen buiten openingstijden kunt u terecht bij de huisartsenpraktijk of huisartsenpost, de spoedeisende eerste hulp, of de ggz-crisisdienst.

## Kwaliteitsregister

Mijn kwaliteitsstatuut is opgenomen in het Kwaliteitsregister van het Zorginstituut Nederland. Hierdoor weet u dat de hulp die geboden wordt van goede kwaliteit is. Een kopie van het kwaliteitsstatuut is op de website te vinden onder het kopje Werkwijze.

## Wachttijden

Ik streef er naar om binnen twee weken na aanmelding een intakeafspraak met u in te plannen. Aansluitend start te behandeling bij mijn praktijk. Voor de huidige wachttijden verwijs ik naar mijn website onder het kopje werkwijze. Alle zorgaanbieders en zorgverzekeraars in Nederland hebben samen afgesproken dat er een maximum moet zijn aan de tijd dat u moet wachten op zorg. Binnen 4 weken vanaf uw eerste contact moet u een intakegesprek krijgen en binnen 10 weken vanaf de intake moet uw behandeling starten. Helaas haal ik deze norm niet altijd. U kunt in dat geval contact opnemen met uw zorgverzekeraar voor wachtlijstbemiddeling.

## Privacy

Om u goed te kunnen behandelen, dien ik gegevens over u vast te leggen. Hierbij houd ik mij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze wet staat waar ik voor moet zorgen als ik uw persoonsgegevens vastleg en ook staat erin welke rechten u heeft. Voor de gezondheidszorg zijn er ook nog andere regels over de bescherming van privacy. Deze staan bijvoorbeeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). In

mijn Privacystatement op mijn website kunt u vinden welke gegevens ik vastleg en met welk doel ik deze vastleg.

## Communicatie

Ik vraag u om **niet** via mijn emailadres met mij te communiceren over uzelf of de behandeling. Ik heb gekozen voor het cliëntenportaal omdat dit een beveiligde omgeving is om gegevens te delen. Maak om die reden ook **geen** gebruik van mijn telefoonnummer door berichtjes op whatsapp berichten te versturen, dit kan allemaal onder conversaties op het cliëntenportaal.

## Privacy rechten

Ik bewaar uw gegevens 20 jaar in uw digitale dossier. In het dossier zitten de verwijzing van de huisarts, de indicatiestelling, het behandelplan, gegevens uit het intakegesprek, onderzoekgegevens, brieven van u en over u, afspraken en factuurinformatie. De persoonlijke werkaantekeningen zijn van mij als behandelaar om de voortgang van de behandeling te monitoren. Indien u ook verslagen van de behandelingen wil opslaan in uw dossier dan verzoek ik u deze zelf via een beschrijving van de voortgang van de behandeling via het cliëntenportaal in te vullen. Uw dossier is strikt vertrouwelijk. Ik bewaar ze via het EPD in een cloudomgeving met een 2FA om te zorgen dat niemand erin kan kijken.

Zelf mag u uw dossier inzien en er een kopie van maken. U mag iets aan uw dossier laten toevoegen, maar er mag niets verwijderd worden. Zo mag u bijvoorbeeld op- of aanmerkingen toevoegen over de behandeling of over de manier waarop uw situatie is verwoord. U mag uw dossier ook laten vernietigen. Hier moet u schriftelijk om vragen. De administratie over uw behandeling mag niet worden vernietigd, omdat financiële controle door de zorgverzekeraar mogelijk moet blijven.

Voor intercollegiaal overleg met collega's over uw behandeling, die ook een geheimhoudingsplicht hebben, is geen toestemming van u nodig. Voor kwaliteitsdoeleinden neem ik deel aan intervisie, supervisie en visitatie. De behandelingen en verslaglegging wordt getoetst door collega's. Mogelijk worden vragen rondom uw probleemstelling daar, geanonimiseerd, besproken.

DIS is het landelijke dbc-informatiesysteem. De gegevens die in het DIS verzameld worden, worden gebruikt voor het ontwikkelen van de zorg. In dit systeem worden gegevens opgeslagen over onder andere diagnose en behandeling. Het dbc-informatiesysteem bevat geen persoonlijke gegevens zoals uw naam, adres en woonplaats. Ik ben verplicht om gegevens (de 'minimale dataset') te verstrekken aan het DIS. Als u hiertegen bezwaar hebt, kunt u de een privacyverklaring ondertekenen. Ik verstrek dan geen gegevens aan het DIS.