

## *Waarom deze brochure?*

Deze brochure geeft informatie over de behandeling bij Faas Psychologie. Er staat in vermeld wat u kunt verwachten. Hoe bijvoorbeeld de vergoeding is geregeld en wat de wederzijdse rechten en plichten zijn.

## *Hoe wordt de kwaliteit gewaarborgd?*

Faas Psychologie is lid van de landelijke vereniging voor vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten (LVVP). Alle leden van de LVVP worden 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 biedt en hoe deze zorg is georganiseerd. Alle kwaliteitsstatuten zijn beschikbaar in de praktijk. Daarnaast hebben alle regiebehandelaren een BIG-registratie. Klinisch Psychologen, Psychotherapeuten en Gezondheidszorgpsychologen zijn door de overheid geregistreerd in het BIG- register (*zie ook [www.bigregister.nl](http://www.bigregister.nl)*). Deze registratie houdt in dat de psycholoog voldoet aan de eisen die de overheid stelt aan opleiding en beroepsuitoefening.

## *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 langerdurende behandelingen mogelijk zijn.

## *Wat valt onder verzekerde zorg?*

Diagnoses die onder de curatieve GGZ vallen worden vergoed vanuit de zorgverzekering. Onder de curatieve zorg valt eerstelijnspsychologische zorg, inclusief diagnostiek. Het betreft lichte tot matige psychische stoornissen (enkelvoudig en niet complex) of chronische problematiek met een laag risico. De behandeling van aanpassingsstoornissen en hulp bij werk- en relatieproblemen zijn geen onderdeel zijn van de geneeskundige GGZ. Psychologische interventies moeten voldoen aan de stand van de wetenschap en praktijk. Voor problemen en diagnoses die niet onder de curatieve GGZ vallen, kunt u zonder verwijzing bij ons terecht. De behandeling zal dan worden gefactureerd volgens de standaard prijslijst.

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

### **BASISVERZEKERING**

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 verwijfsbrief 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](http://www.skgz.nl)). Voor overige klachten en vragen over de ggz kunt u terecht op [www.meldjezorg.nl](http://www.meldjezorg.nl) van het Landelijk Platform GGz.

## EIGEN RISICO

Voor de basisverzekering geldt een verplicht eigen risico. Vanaf 1 januari 2018 is dit eigen risico €385,-. Dit betekent dat u voor behandelingen uit uw basisverzekering de eerste €385,- zelf betaalt. Het eigen risico wordt altijd door uw zorgverzekeraar met u verrekend.

## STANDAARDPRIJSLIJST

De tarieven voor niet-verzekerde zorg kunt u vinden in onze standaardprijslijst. Afspraken kunnen volgens de algemene voorwaarden tot 24 uur voor aanvang van de afspraak tijdens onze kantoortijden telefonisch kosteloos worden geannuleerd. Daarna worden de kosten volgens de standaardprijslijst in rekening gebracht, ongeacht de reden van afwezigheid.

## *Algemene voorwaarden*

### ARTIKEL 1

Deze betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingsovereenkomsten tussen Faas Psychologie en de cliënt.

### ARTIKEL 2

Afspraken moeten bij afwezigheid uiterlijk tot 24 uur voor het tijdstip van de behandeling telefonisch geannuleerd of verplaatst worden (een duidelijk ingesproken voicemailbericht met naam, telefoonnummer, datum en tijdstip van afspraak volstaat). Dit kan op maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. Voor het annuleren van afspraken in de avonden geldt dat dit uiterlijk om 17.00 uur op de dag voorafgaand aan de afspraak plaats dient te vinden. Voor het annuleren van afspraken op maandag geldt dat dit uiterlijk op vrijdag dient plaats te vinden. Bij niet annuleren, annuleringen die niet telefonisch plaatsvinden en bij annuleringen die niet tijdig plaatsvinden, zal de afspraak, ongeachtde reden, in rekening worden gebracht volgens de standaardprijslijst. Deze kosten zijn niet bij de verzekeraar te declareren.

### ARTIKEL 3

Onder afspraken worden zowel afspraken op de praktijk als online afspraken verstaan. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor een goede internetverbinding evenals de benodigde apparatuur.

### ARTIKEL 4

De door Faas Psychologie aan de cliënt gedeclareerde kosten voor de behandeling dient door de cliënt binnen 30 dagen na de datum van de factuur te zijn betaald.

### ARTIKEL 5

Indien de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen 30 dagen na de factuurdatum heeft betaald, is de cliënt in verzuim, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Faas Psychologie brengt rente in rekening van 1% per maand of een gedeelte van een maand over de hoofdsom zolang de cliënt in gebreke blijft aan zijn verplichting te voldoen.

### ARTIKEL 6

Bij niet-betaling binnen 30 dagen na de factuurdatum stuurt Faas Psychologie de cliënt een betalingsherinnering. Voor het verzenden van deze betalingsherinnering wordt een bedrag van 5 euro aan de cliënt in rekening gebracht.

### ARTIKEL 7

Voldoet de cliënt binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn verplichtingen, dan is Faas Psychologie zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren.

### ARTIKEL 8

Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten zijn vastgesteld op ten hoogste 15% van de hoofdsom met een minimum van 40 euro.

### ARTIKEL 9

Bij betalingsachterstand is Faas Psychologie gerechtigd - tenzij de behandeling zich hiertegen verzet - verdere behandeling op te schorten totdat de cliënt aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

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

De vrijgevestigde psycholoog is verplicht zich bij de uitoefening van zijn beroep te houden aan bepaalde regels. Deze staan voor gz-psychologen en klinisch psychologen in de Beroepscode voor psychologen 2007 (*zie [www.lvvp.nl](http://www.lvvp.nl)*) 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 Behandelovereenkomst) en de WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënt-en Zorgsector), waarin de rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten zijn vastgelegd. De belangrijkste punten worden hieronder togelicht.

## 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.

## *De behandelrelatie*

De psycholoog is verplicht zijn werk zorgvuldig te doen en de cliënt met respect te behandelen; hij mag geen misbruik maken van zijn positie. Er is sprake van een strikt beroepsmatig contact. Zolang de behandeling plaatsvindt, mag de psycholoog geen overeenkomst met de cliënt sluiten waarvan hij voordeel zou kunnen hebben.

## *Geheimhouding van 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 (LPGGz) via [www.platformggz.nl](http://www.platformggz.nl). Er zal tijdens het intakegesprek toestemming worden gevraagd om te rapporteren aan de huisarts. Deze rapportage houdt in dat er zowel na de intake als na afsluiten van de behandeling een kort bericht naar de huisarts zal worden gestuurd. U zult deze informatie altijd eerst zelf te zien krijgen en zonder uw toestemming zal deze informatie niet worden verstuurd. Daarnaast bieden wij de mogelijkheid om tijdens het intakegesprek een privacyverklaring van De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) in te vullen zodat uw behandel diagnose niet via de declaratie naar uw zorgverzekeraar zal worden verstuurd.

## *Het behandelplan*

De psycholoog is verplicht de cliënt te informeren over wat hij denkt dat er met de cliënt aan de hand is. Hij moet met de cliënt overleg plegen over het doel van de behandeling en de manier waarop dat doel bereikt kan worden en zal de cliënt ook vertellen hoelang de behandeling mogelijk gaat duren. Op grond van deze informatie geeft de cliënt toestemming voor de behandeling. De behandelaar zal ook het verdere verloop van de behandeling blijven bespreken. De psycholoog mag alleen informatie achterhouden, wanneer de cliënt daarvan ernstig nadeel zou ondervinden, maar moet daarvoor wel eerst overleg plegen met een collega.

## *Het dossier*

De psycholoog bewaart de gegevens in een dossier. Dat zijn de indicatiestelling, brieven van de cliënt en over de cliënt, alsook aantekeningen over 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. De cliënt mag het dossier inzien en kopieën maken. De cliënt heeft geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met toestemming van de cliënt, bij de behandeling zijn betrokken. Evenmin heeft de cliënt recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van de behandelaar. De cliënt mag wel iets aan het dossier toevoegen maar er niets uithalen. Na beëindiging van de professionele relatie bewaart de psycholoog het op naam gestelde dossier volgens de wettelijke bewaartermijn. De cliënt heeft het recht het 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*

Een onderdeel van de behandeling is 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/behandeljaar invult dan wordt dit in vaktermen ROM genoemd, een afkorting van Routine Outcome Monitoring. Wij leveren geen gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ. U bent niet verplicht om mee te werken aan ROM, tevredenheids-vragenlijsten of andere vragenlijsten. U kunt met uw behandelaar bespreken om de vragenlijsten al dan niet in te vullen.

### *Hoe te handelen bij klachten over de 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 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.tuchtcollegegezondheidszorg.nl/ikhebeenklacht](http://www.tuchtcollegegezondheidszorg.nl/ikhebeenklacht).

### *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](http://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.

### *Beschikbaarheid en bereikbaarheid*

Het secretariaat van Faas Psychologie is geopend op gezette tijden. Buiten deze tijden kan de voicemail worden ingesproken en wordt u binnen 24 uur teruggebeld.

Er is sprake van een waarneming in geval van afwezigheid en ziekte van de psycholoog. De waarneming zal plaatsvinden door een andere psycholoog uit de praktijk. De waarneming zal tijdig bij de cliënt kenbaar worden gemaakt.

Indien er sprake is van een crisissituatie, dient u contact op te nemen met de huisarts.

### *Adressen*

#### **LANDELIJKE VERENIGING VAN VRIJGEVESTIGDE PSYCHOLOGEN & PSYCHOTHERAPEUTEN (LVVP)**

Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht

Telefoon (030) 236 43 38

[bureau@lvvp.info](mailto:bureau@lvvp.info)

[www.lvvp.info](http://www.lvvp.info)

#### **KLACHTENFUNCTIONARISSEN LVVP**

#### **REGIO ZUID-HOLLAND NOORD, FLEVLAND, FRIESLAND**

[e.laanen@lvvp.info](mailto:e.laanen@lvvp.info)

#### **GESCHILLENCOMMISSIE VRIJGEVESTIGDE GGZ-PRAKTIJKEN**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

[www.degeschillencommissie.nl](http://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](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

#### **REGIONAAL TUCHTCOLLEGE DEN HAAG**

Postbus 97831, 2509 CE Den Haag

Tel. (070) 350 09 73

Faas Psychologie  
Leidseweg 557  
2253 JJ Voorschoten

071-5426143    telefoon  
[info@faaspsychologie.nl](mailto:info@faaspsychologie.nl)    email  
[www.faaapsychologie.nl](http://www.faaapsychologie.nl)    website