

Bert Vendrik GZ Psycholoog

Klachtenregeling

Wat zijn uw rechten en wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Beuningen, 7.2023

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Dat kan over van alles zijn: de diagnose, de behandeling / begeleiding, een rekening, de wijze waarop de behandelaar u bejegt, informatieverstrekking aan derden, etc. Ik houd mij aan **de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst en aan de Beroepsethiek voor Psychologen**. Daarin staan regels waar u mij op mag aanspreken.

Hieronder vindt u een samenvatting van de Beroepsethiek, opgesteld door het NIP, de beroepsvereniging van Psychologen in Nederland.

Verder kunt u mij met name aanspreken op de **afspraken** die ik met u gemaakt heb en of ik mij houd aan het document **“praktische afspraken”** dat ik u heb verstrekt bij intake.

Er zijn meerdere mogelijkheden om mij aan te spreken.

- ◇ Het heeft mijn voorkeur als u **eerst mij , als uw behandelaar** aanspreekt. U mag van mij verwachten dat ik uw klacht serieus neem en samen met u naar een oplossing zoek.
- ◇ U kunt een van mijn collega's op het Psychologisch Centrum Thujapark vragen om met u uw klacht te bespreken. Zij kan bemiddelen.
- ◇ U kunt ook extern uw klacht kenbaar maken.
 - U kunt het Klachtenportaal Zorg benaderen, ik ben bij hen aangesloten.
www.klachtenportaalzorg.nl
Zie pagina 2 voor nadere informatie
 - U kunt om ondersteuning vragen bij het AKJ, vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp.
www.akj.nl
 - U kunt een klacht indienen bij een Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>
 - U kunt een klacht indienen bij het NIP, www.psynip.nl . (zie pag 3 en 4)
 - U kunt uw klacht kenbaar maken bij de Kinderombudsman.
<https://www.dekinderombudsman.nl/>

Ik verstrek u zo nodig nadere informatie.

Bert Vendrik

Gezondheidszorgpsycholoog BIG // Registerpsycholoog Specialist NIP / Kinder- en Jeugd

- 1 -



Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met mij of mijn collega's, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar ik bij ben aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl.

De klachtenprocedure die voor u geldt is:

Klachtenreglement Jeugdzorg Klachtenportaal Zorg vallend onder de Jeugdwet

En bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder;
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.



Beroepsethiek Informatie voor cliënten

Opgesteld door Nederlands Instituut voor Psychologen, de beroepsvereniging van Psychologen

U kunt naar een psycholoog gaan voor hulp, advies en begeleiding bij persoonlijke problemen.

Ook kan door een psycholoog psychologisch onderzoek verricht worden bij een sollicitatie, bij een juridisch conflict of bijvoorbeeld om de ontwikkeling van een kind te onderzoeken. Sommige psychologen verrichten weer andere werkzaamheden, zoals het geven van trainingen.

Het NIP vindt dat het werk van psychologen van goede kwaliteit moet zijn en aan bepaalde normen moet voldoen.

Daarom heeft het NIP onder andere een beroepscode opgesteld. In de beroepscode staan de eisen vermeld die aan het werk van een psycholoog worden gesteld. Psychologen die lid zijn van het NIP moeten zich houden aan deze beroepscode. De hele beroepscode, en ook toelichting hierop, is te lezen op internet: www.psynip.nl > NIP Algemeen > Beroepsethiek.

De beroepscode is gebaseerd op de volgende vier basisprincipes: de psycholoog moet zich integer, respectvol, deskundig en verantwoordelijk gedragen. In de beroepscode staan richtlijnen en gedragsregels die zijn afgeleid van deze basisprincipes. Een psycholoog die lid is van het NIP moet zich aan deze regels houden. Als u te maken krijgt met een psycholoog die is aangesloten bij het NIP heeft u op grond van de beroepscode bepaalde rechten.

In dit informatieblad worden enkele belangrijke regels uit de beroepscode kort samengevat. Het betreft niet de hele beroepscode, maar een verkorte weergave van regels die vooral voor cliënten van belang zijn. Aan onderstaande beschrijving kunnen geen rechten worden ontleend. De volledige tekst staat in de beroepscode zelf. Verder wordt opgemerkt dat de hierna volgende informatie betrekking heeft op cliënten van zestien jaar en ouder. In de beroepscode leest u wat bepaald is voor jongere cliënten.

Onderwerpen uit de Beroepscode waarmee u als client te maken kunt krijgen

Toestemming

- Een cliënt maakt vrijwillig gebruik van de dienstverlening door een psycholoog. Zonder toestemming van de cliënt kan de psycholoog iemand niet als cliënt aannemen.
- Op deze regel zijn uitzonderingen, bijv. wanneer een opdracht door de rechter gegeven wordt.

Informatie

- De psycholoog geeft de cliënt van tevoren informatie over wat hem/haar te wachten staat en over zijn/haar rechten.
- De psycholoog geeft de cliënt van tevoren informatie over de kosten.

Geheimhouding

- De psycholoog is verplicht tot geheimhouding. Alle gegevens over de cliënt moeten vertrouwelijk worden behandeld.
- Als echter opdracht gegeven is om een rapport te maken, is de psycholoog niet vanzelfsprekend de enige die de gegevens over de cliënt te zien krijgt. Het rapport gaat naar de opdrachtgever, tenzij de cliënt hiertegen zelf bezwaar maakt. Een rapport mag alleen ter beschikking worden gesteld aan de instantie die de opdracht heeft gegeven, niet aan anderen (zie ook 'Rapport').
- Er kunnen nog andere uitzonderingen zijn op de plicht tot geheimhouding, bijvoorbeeld bij een beslissing door de rechter.

Nabespreking

- Bij een onderzoek heeft de cliënt recht het onderzoek na te bespreken met de psycholoog.

- 3 -



Dossier

Als u cliënt bent bij een psycholoog, dan bewaart de psycholoog gegevens over u in een dossier. In het dossier worden onderzoeksgegevens bewaard, en bij hulpverlening ook gegevens over het verloop van de hulpverlening.

- *De cliënt heeft het recht het eigen dossier in te zien.*
- *In de gezondheidszorg is de psycholoog door de wet verplicht het dossier twintig jaar lang te bewaren. Verder geldt dat een dossier niet langer bewaard wordt dan nodig is voor het doel waarvoor het is opgesteld.*
- *De psycholoog vernietigt het dossier als de cliënt daar schriftelijk om vraagt. Op deze regel zijn uitzonderingen, bijvoorbeeld als het dossier via een opdracht door de rechter tot stand is gekomen.*

Gegevensverstrekking

- *De psycholoog mag in het algemeen alleen gegevens uit het dossier doorgeven aan anderen als de cliënt daarvoor van te voren schriftelijk toestemming heeft gegeven. Voor het doorgeven van gegevens aan bijvoorbeeld de huisarts is toestemming van de cliënt nodig.*
- *Gaat het echter om het doorgeven van gegevens binnen een team van behandelaars dan is daarvoor geen afzonderlijke toestemming van de cliënt nodig.*
- *Ook voor het sturen van een rapport aan de opdrachtgever is geen afzonderlijke toestemming nodig (zie 'Rapport').*
- *Er zijn nog andere uitzonderingen waarbij toestemming van de cliënt niet nodig is.*

Rapport

- *De cliënt heeft het recht een psychologisch rapport te lezen, vóórdat het naar de opdrachtgever wordt verstuurd.*
- *In het rapport moet niet méér staan dan nodig is voor de beantwoording van de vraag waar het om gaat.*
- *De cliënt heeft het recht feiten die niet kloppen in het rapport te verbeteren.*
- *De cliënt heeft het recht te verbieden dat het rapport naar de opdrachtgever gaat. Als de cliënt er dus op tegen is dat de opdrachtgever het rapport te zien krijgt, mag de psycholoog het rapport niet naar de opdrachtgever sturen. Dit geldt niet bij een onderzoek waarbij de psycholoog door de wet verplicht is te rapporteren.*
- *Gaat het rapport naar de opdrachtgever, dan is de psycholoog, als de cliënt erom vraagt, verplicht een kopie van het rapport aan de cliënt te geven.*

De regels in de beroepscode zijn zo precies mogelijk opgeschreven, toch kan het voorkomen dat in een bepaalde situatie niet direct duidelijk is of een regel van toepassing is. Bij onduidelijkheid kunt u het NIP-bureau bellen tijdens het telefonisch spreekuur beroepsethiek (zie hieronder).

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening door de psycholoog is het raadzaam hierover eerst met de psycholoog zelf te praten en te proberen tot een oplossing te komen. Komt u er samen niet uit, en bent u van mening dat de psycholoog zich niet aan de beroepscode heeft gehouden, dan heeft u de mogelijkheid een klacht tegen de psycholoog in te dienen bij NIP. Dit is alleen mogelijk als deze lid is van het NIP.

Publicaties

Brochure Beroepsethiek voor psychologen: Beroepscode 2015

De volledige beroepscode is in te zien op internet: <https://psynip.nl/beroepskwaliteit/beroepscode/>

Folder "U overweegt een klacht in te dienen tegen een psycholoog", gratis aan te vragen bij het NIP-bureau op telefoonnummer 030 - 820.1500

***Spreekuur beroepsethiek** dinsdag en donderdag van 10.00 uur tot 13.00 uur.*

