

▶ **Hoe verloopt een behandeling?**

De psycholoog/psychotherapeut moet u vertellen wat hij denkt dat er met u aan de hand is. Daarna maakt hij een behandelplan. Hij moet met u overleggen over het doel van de behandeling en de manier waarop dat doel bereikt kan worden. Ook vertelt hij u hoe lang de behandeling ongeveer gaat duren. Op grond van deze informatie geeft u toestemming voor de behandeling. De behandelaar zal ook tijdens de behandeling met u blijven overleggen en u informatie geven. De psycholoog/psychotherapeut mag alleen informatie voor u achterhouden als die schadelijk voor u zou zijn. In dat geval moet hij wel eerst overleggen met een collega.

▶ **Wie mag er in uw dossier kijken?**

De psycholoog/psychotherapeut bewaart uw gegevens in een dossier. In het dossier zitten de verwijzing van de huisarts, de indicatiestelling, het behandelplan, brieven van u en over u en een beschrijving van de voortgang van de behandeling. Uw dossier is strikt vertrouwelijk. Uw behandelaar moet uw dossier en uw gegevens op zo'n manier bewaren dat niemand erin kan kijken. Uw persoonlijke levenssfeer moet beschermd zijn. Zelf mag u uw dossier inzien en om een kopie vragen. Soms zijn er met uw toestemming anderen bij uw behandeling betrokken. Als er in uw dossier informatie zit die anderen vertrouwelijk hebben gegeven, dan mag u deze informatie niet inzien. 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 verword. U mag uw dossier ook laten vernietigen. Hier moet u schriftelijk om vragen. De administratie over uw behandeling mag niet worden vernietigd, omdat controle door de zorgverzekeraar mogelijk moet blijven.

▶ **Moet u de vragenlijsten invullen?**

Uw behandelaar wil graag weten of u tevreden bent over uw behandeling, hoe de therapie verloopt en of uw klachten minder worden. Om dit te meten kan uw behandelaar verschillende vragenlijsten gebruiken. Vaak krijgt u aan het einde van de behandeling dezelfde vragenlijst als aan het begin. Dit wordt in vaktermen ROM genoemd, een afkorting van Routine Outcome Monitoring. U bent niet verplicht om mee te werken aan ROM, tevredenheidsvragenlijsten of andere vragenlijsten. Bespreek met uw behandelaar of u de vragenlijsten wel of niet wilt vullen.

▶ **Wat kunt u doen als u een klacht hebt over uw behandeling of behandelaar?**

Als u klachten hebt over uw behandelaar of de behandeling, dan kunt u die in eerste instantie het beste met hem zelf bespreken. Vaak gaat het om een misverstand dat in een gesprek opgelost kan worden. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klachtenfunctionaris van de LVVP vragen om te bemiddelen. Is uw klacht daarmee niet verholpen? Of kan in uw situatie niet van u worden verwacht dat u de klacht met uw behandelaar en/of de klachtenfunctionaris bespreekt? Dan kunt u contact opnemen met De Geschillencommissie vrijevestigde ggz-praktijken in Den Haag. Deze geschillencommissie heeft een digitaal portaal ingericht voor patiënten van vrijevestigde psychologen/psychotherapeuten. Aan het gebruik van de geschillencommissie zijn kosten verbonden. Gz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen vallen ook onder het tuchtrecht. Dit is geregeld in de Wet BIG. U kunt uw klacht dus ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Meer informatie vindt u op <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>.

▶ **Wat kunt u doen als u een klacht hebt over uw zorgverzekeraar?**

Hebt u klachten over bijvoorbeeld de vergoeding door uw zorgverzekering? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (www.skgz.nl). Vindt u dat de zorgverzekeraar uw privacy niet respecteert? Of hebt u een andere klacht of vraag over de ggz? Dan kunt u terecht op www.meldjezorg.nl van MIND, het landelijk platform voor patiënten in de ggz.

▶ **Op welke informatie hebt u recht?**

Volgens de wet (Wkkgz) hebt u recht op informatie over bijvoorbeeld tarieven en wachttijden. Ook moet uw psycholoog/psychotherapeut u vertellen als er tijdens uw behandeling incidenten zijn geweest met merkbare gevolgen. Hij moet u informatie geven over de aard en de toedracht ervan en de maatregelen die hij heeft genomen om de gevolgen te beperken of weg te nemen. Hij moet in uw dossier noteren wanneer, hoe en waarom het incident is gebeurd en wie erbij betrokken waren.

▶ **Wat kunt u doen als u een klacht hebt over overbodige of ingewikkelde formulieren?**

Vindt u de formulieren van uw zorgverzekeraar of behandelaar onnodig ingewikkeld of overbodig? Dan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). Bel hiervoor de klachtenlijn tel. (088) 770 8 770 of mail naar info@nza.nl. De NZa kan daarover vervolgens een bindend advies uitbrengen. U kunt ook een melding doen zonder dat de NZa hier een bindend advies aan verbindt.

Adressen

▶ **Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten (LVVP)**

Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht
Tel. (030) 236 43 38
bureau@lvvp.info
www.lvvp.info

▶ **Klachtenfunctionarissen LVVP**

Tel. (088) 234 16 06
E-mail: LVVP@klachtencompany.nl

▶ **Geschillencommissie vrijevestigde ggz-praktijken**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl (via de Geschillencommissie Zorg wordt u naar de Geschillencommissie vrijevestigde ggz-praktijken geleid)

▶ **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

Wat u moet weten als u in behandeling gaat bij een vrijevestigde psycholoog of psychotherapeut

2019

LVVP

LANDELIJKE VERENIGING VAN
VRIJEVESTIGDE PSYCHOLOGEN
& PSYCHOTHERAPEUTEN

Let op: deze folder bevat alleen informatie over de behandeling van volwassenen. Dit valt onder de Zorgverzekeringswet. De behandeling van kinderen en jeugdigen tot 18 jaar valt onder de Jeugdwet. Daarover heeft de LVVP een aparte folder (digitaal). NB: overal waar in deze folder gesproken wordt over 'hij', kan ook 'zij' gelezen worden. Als u in behandeling gaat bij een vrijgevestigde psycholoog of psychotherapeut is het belangrijk te weten wat u kunt verwachten. Hoe is bijvoorbeeld de vergoeding geregeld? En wat zijn de wederzijdse rechten en plichten? In deze folder leest u daar meer over.

► Wat betekent vrijgevestigd?

Vrijgevestigd betekent dat de psycholoog of psychotherapeut zelfstandig werkt. Hij heeft een eigen praktijk en is niet verbonden aan een instelling of een psychiatrisch ziekenhuis. Een voordeel is dat u altijd met dezelfde behandelaar te maken hebt, namelijk de psycholoog of psychotherapeut van uw keuze. Een vrijgevestigde behandelaar kan wel een gezamenlijke praktijk hebben met andere psychologen of psychotherapeuten.

► Wat doet de Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten (LVVP)?

De LVVP is een belangenvereniging van en voor vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten. LVVP-leden zijn BIG-geregistreerd (zie ook www.bigregister.nl). Dit betekent dat de psycholoog/psychotherapeut voldoet aan de eisen die de overheid stelt aan opleiding en beroepsuitoefening. LVVP-leden worden bovendien gecontroleerd op het nakomen van de wettelijke vereisten. 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.

► Wie doet de behandeling?

In de generalistische basis-ggz wordt u behandeld door een eerstelijns/ ggz-psycholoog, psychotherapeut of klinisch (neuro)psycholoog. In de gespecialiseerde ggz wordt u behandeld door een psychotherapeut, klinisch (neuro) psycholoog of psychiater. De huisarts is degene die u verwijst naar of de generalistische basis-ggz of de gespecialiseerde ggz.

► Wat is het kwaliteitsstatuut?

Sinds 1 januari 2017 is elke psycholoog/psychotherapeut wettelijk verplicht om een kwaliteitsstatuut te hebben. Hierin staat welke zorg hij biedt en hoe deze zorg is georganiseerd. U kunt het kwaliteitsstatuut vinden op de website van of in de praktijk van uw behandelaar.

► Wat is de generalistische basis-ggz?

Als u een psychische klacht hebt of als uw huisarts vermoedt dat u een psychische aandoening hebt, dan kan hij u doorverwijzen naar de generalistische basis-ggz. De psycholoog/psychotherapeut kijkt naar de ernst van uw probleem, het risico, de complexiteit en het beloop van uw klachten. Hij bepaalt of u in aanmerking komt voor een behandeling en zo ja, voor welke: kort-, middellang of intensief. Als het probleem blijvend is, komt u in aanmerking voor behandeling in de categorie chronisch.

► Wat is de gespecialiseerde ggz?

Zijn uw problemen complexer en langdurend, dan verwijst de huisarts u naar de gespecialiseerde ggz. Hier zijn ook langer durende behandelingen mogelijk.

► Aan welke opleidingseisen moet een psycholoog/ psychotherapeut voldoen?

Iemand die een universitaire psychologiestudie heeft afgerond is een basispsycholoog. Een basispsycholoog mag geen patiënten behandelen. Daarvoor moet hij een aanvullende opleiding tot ggz-psycholoog volgen van minimaal 2 jaar. Is iemand klinisch (neuro)psycholoog of psychotherapeut, dan heeft hij een vervolgopleiding van 4 jaar of langer afgerond.

► Zoekt u een hulpverlener?

Op de website van de LVVP kunt u een hulpverlener zoeken. Ga naar www.lvvp.info. U kunt zoeken op naam, plaats en per sector: generalistische basis-ggz, gespecialiseerde ggz en jeugd-ggz. U kunt ook uitgebreid zoeken, bijvoorbeeld op soort klacht, leeftijdscategorie c.q. levensfase en of de behandelaar een man of een vrouw is.

► Wordt uw behandeling vergoed?

Als u in behandeling gaat bij een vrijgevestigde BIG-geregistreerde psycholoog of psychotherapeut, dan wordt dit in principe vergoed vanuit uw basisverzekering. Om een vergoeding te krijgen, hebt u een verwijzing van de huisarts nodig. Dat is geregeld in de Zorgverzekeringswet. Hoeveel u vergoed krijgt, hangt af van:

- uw verzekeringspolis (natura of restitutie)
- of uw behandelaar wel of geen contract heeft met uw zorgverzekeraar.

Als u een **naturapolis** hebt, worden alle kosten vergoed als uw behandelaar een contract heeft met uw zorgverzekeraar. Uw behandelaar stuurt de nota rechtstreeks aan uw zorgverzekeraar. Als hij geen contract heeft, dan vergoedt uw zorgverzekeraar ongeveer 60 tot 80% van de behandeling. De overige kosten moet u zelf betalen. Het **wettelijke eigen risico (€ 385 in 2019)** moet u altijd zelf betalen.

Met een **restitutiepolis** maakt het niet uit of uw behandelaar een contract heeft met uw zorgverzekeraar. U krijgt dan in principe het gehele bedrag vergoed. Het **wettelijke eigen risico (€ 385 in 2019)** moet u wel betalen. Er zijn restitutiepolissen waarbij niet alles wordt vergoed. Lees uw zorgpolis goed door. Uw behandelaar kan dit ook voor u checken via Eiswijzer.nl. Let op: alleen de zuivere restitutiepolis vergoedt de hele behandeling. Uw behandelaar stuurt de nota meestal niet naar uw verzekeraar, maar aan u. U stuurt deze vervolgens door naar uw verzekeraar.

► Wat brengt uw behandelaar in rekening?

Uw behandelaar is wettelijk verplicht om de tijd te noteren die hij aan de behandeling besteedt. Het gaat daarbij om de therapieessies met u, maar ook om de tijd die hij besteedt aan e-mails, telefoontjes, overleg met collega's of aan administratie. De totaal bestede tijd wordt na de behandeling in rekening gebracht. De kosten kunnen hoger zijn dan u verwacht, waardoor u ook bij een korte behandeling meestal toch uw gehele eigen risico kwijt bent. Vraag uw psycholoog/psychotherapeut naar de betalingsvoorwaarden zodra de behandeling start. U kunt deze informatie ook terugvinden in het kwaliteitsstatuut van uw behandelaar.

► Wat krijgt u niet vergoed?

Niet alle soorten behandelingen worden vergoed. U krijgt bijvoorbeeld geen vergoeding voor:

- psychoanalyse
- relatietherapie (relatietherapie wordt wel vergoed als die plaatsvindt tijdens de behandeling van een andere aandoening, zoals een depressie of een angststoornis)
- aanpassingsstoornissen
- andere aandoeningen en problemen die reden voor zorg kunnen zijn (de zogenaamde V-codes)

Uw psycholoog of psychotherapeut kan u hier meer over vertellen.

► Wat gebeurt er als u niet op de afspraak komt?

Als u een afspraak niet of niet op tijd afzegt, dan moet u het consult zelf betalen. Dit heet no-show. U krijgt dit niet vergoed door uw zorgverzekeraar. Uw psycholoog/psychotherapeut mag het tarief voor no-show zelf bepalen. Bij het begin van de behandeling zal hij u hier meer over vertellen. U kunt deze informatie ook terugvinden in het kwaliteitsstatuut van uw behandelaar.

► Wat zijn uw rechten en plichten en die van de psycholoog/ psychotherapeut?

De vrijgevestigde psycholoog/psychotherapeut is verplicht zich te houden aan bepaalde regels. Hiervoor zijn twee beroepscodes opgesteld:

- Beroepscode voor psychotherapeuten: deze geldt voor psychotherapeuten
- Beroepscode voor psychologen: deze geldt voor eerstelijns/ggz-psychologen en klinisch (neuro)psychologen.

Verder geldt een aantal wetten waarin de rechten en plichten van zorgaanbiders en patiënten zijn vastgelegd.

- de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)
- de Wet op de Geneeskundige Behandingsovereenkomst (WGBO)
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg).

De belangrijkste punten uit deze wetten worden hierna toegelicht.

► Wat mag wel en wat mag niet in de behandelrelatie?

De psycholoog/psychotherapeut is verplicht zijn werk zorgvuldig te doen en u met respect te behandelen; hij mag geen misbruik maken van zijn positie. Het contact en de relatie tussen de psycholoog/psychotherapeut en zijn patiënt is strikt beroepsmatig. De behandelaar mag bijvoorbeeld geen cadeaus aannemen die een klein bedrag te boven gaan. Ook intimiteiten zijn niet toegestaan; seksueel contact tussen behandelaar en patiënt is verboden. Tijdens de behandeling mag de psycholoog/psychotherapeut geen overeenkomst met u sluiten waarvan hij voordeel zou kunnen hebben.

► Hoe worden uw persoonsgegevens beschermd?

De psycholoog/psychotherapeut moet zorgen dat uw persoonsgegevens veilig zijn opgeslagen, zowel digitaal als op papier. Die eis komt voort uit de nieuwe Europese privacywet, de AVG. Uw behandelaar moet in een privacystatement aangeven hoe hij de beveiliging van uw persoonsgegevens heeft geregeld. U kunt daarnaar vragen als u in behandeling gaat.

► Heeft de psycholoog/psychotherapeut een beroepsgeheim?

Voor uw psycholoog/psychotherapeut geldt een beroepsgeheim: hij moet uw gegevens geheimhouden. Alleen als u daar expliciet toestemming voor geeft, mag hij gegevens over u aan bijvoorbeeld het UWV of Arbodienst geven. Alleen in noodsituaties mag uw psycholoog/psychotherapeut zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. Uw behandelaar mag met collega's over uw behandeling overleggen. Overigens hebben die collega's ook een geheimhoudingsplicht. Uw behandelaar heeft uw toestemming wél nodig voor het geven van informatie aan uw huisarts. De zorgverzekeraar moet controleren of uw behandeling correct is gedeclareerd. Bij hoge uitzondering en alleen als daar aanleiding voor is, mag uw zorgverzekeraar in uw dossier kijken.

► Mag de zorgverzekeraar de diagnose weten?

Om de zorg vergoed te krijgen, stuurt uw psycholoog/psychotherapeut een declaratie naar uw zorgverzekeraar. Valt uw behandeling onder de gespecialiseerde ggz, dan staat op deze declaratie de behandelingsdiagnose vermeld. Als u er bezwaar tegen hebt dat uw zorgverzekeraar uw behandelingsdiagnose op de declaratie ziet staan, dan kunt u daartegen bezwaar maken bij uw behandelaar. Dit heet de opt-outregeling. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft hiervoor de privacyverklaring ontwikkeld die u kunt invullen. Op de factuur in de generalistische basis-ggz staat de diagnose niet vermeld.