

In behandeling

# Rechten en plichten



# Uw rechten als cliënt

Om uw behandeling bij De Psychologen-groep zo goed en zo veilig mogelijk te laten verlopen, gelden een aantal rechten en plichten. Die gelden zowel voor ons als voor u, als cliënt. In deze folder leest u daar meer over.

## U heeft het recht om al of niet instemming te verlenen

U bent vrij in de keuze om u wel of niet te laten behandelen. U kunt alleen behandeld worden als u daar toestemming voor geeft. Het geven van toestemming hoeft niet per se schriftelijk, ook mondelinge toestemming geldt. U kunt uw toestemming altijd intrekken en het staat u vrij uw behandeling te beëindigen.

## U heeft recht op informatie

Om in te kunnen stemmen met uw behandeling heeft u informatie nodig. Uw behandelaar moet u duidelijke informatie geven over:

- de diagnose;
- de voorgestelde behandeling en doelen van de behandeling;
- de verwachte duur en effecten van de behandeling;
- andere behandelmogelijkheden als die er zijn;
- de verwachte kosten van de behandeling.

## U heeft recht op een second opinion

Bent u het niet eens met de diagnose

of de voorgestelde behandeling, of heeft u het gevoel dat uw behandeling stagneert? Dan kunt u bij uw behandelaar of verwijzer vragen om een zogenaamde second opinion. In dat geval geeft een andere deskundige zijn mening over de diagnose of de behandeling. Aan het vragen van een second opinion kunnen kosten verbonden zijn.

## U heeft het recht te wisselen van behandelaar

Het is belangrijk dat u vertrouwen heeft in uw behandelaar. Is dat vertrouwen er niet, dan kunt u in overleg met uw behandelaar overstappen naar een andere behandelaar.

## U heeft het recht uw dossier in te zien of te wijzigen

Van iedere cliënt houden we een elektronisch patiëntendossier bij. Dit is een dossier waarin uw behandelaar alle relevante gegevens over uw behandeling opslaat en verwerkt. Het gaat onder meer om gegevens die we wettelijk verplicht zijn te registreren.



Het dossier bevat informatie over uw aanmelding, diagnose en het verloop van uw behandeling. U heeft uiteraard het recht uw eigen dossier in te zien. U kunt uw behandelaar daarom vragen. Gegevens in uw dossier van anderen mag u niet inzien. Dit is bijvoorbeeld aan de orde wanneer uw behandelaar met uw partner of een familielid heeft gesproken. Die gegevens worden bij inzage tijdelijk uit het dossier verwijderd of afgeplakt. Uw behandelaar mag bij inzage werk-aantekeningen verwijderen. U kunt een kopie krijgen van uw dossier of van delen daarvan. Daar zijn geen kosten aan verbonden.

Als de informatie in uw dossier niet klopt, kunt u uw behandelaar vragen deze te wijzigen. U mag het dossier altijd aanvullen met uw mening.

U mag uw dossier laten vernietigen. We zijn wettelijk verplicht uw dossier 20 jaar te bewaren. Als u wilt dat uw dossier wordt vernietigd, dan kunt u daarvoor een schriftelijk verzoek indienen bij uw behandelaar. In uitzonderlijke gevallen kan uw verzoek worden afgewezen.

## U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens

Mensen die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien. Uw behandelaar heeft geheimhoudingsplicht. Er mag zonder uw toestemming geen informatie worden gegeven aan andere instellingen of personen. In heel uitzonderlijke gevallen moet een behandelaar informatie verstrekken zonder uw toestemming. Dat is bijvoorbeeld in het geval wanneer er



sprake is van (een vermoeden van) ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling. De behandelaar is verplicht dit te melden bij het meldpunt Veilig Thuis.

Binnen De Psychologengroep is uw dossier slechts toegankelijk voor uw behandelaar. Andere behandelaren kunnen uw dossier niet inzien. Het bestuur van De Psychologengroep heeft toegang tot uw dossier. Dat is nodig vanwege de verantwoordelijkheid voor de juiste registratie van verplichte administratieve gegevens en de verantwoordelijkheid voor juiste dossiervoering door uw behandelaar. Het bestuur mengt zich niet met de inhoud of het verloop van uw behandeling.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op onze zorgverlening. Eens in de zoveel jaar voert de Inspectie een controle uit. De Inspectie heeft recht op inzage in uw dossier, maar vraagt bij een reguliere controle eerst om uw toestemming. In uitzonderlijke gevallen mag de Inspectie uw dossier inzien zonder uw toestemming.

# Uw plichten als cliënt

## Wij verwachten eerlijke informatie en medewerking

We verwachten eerlijke informatie en medewerking. Als u bij ons in behandeling bent, verwachten we dat u meewerkt. Het verstrekken van eerlijke en volledige informatie aan uw behandelaar over uw problemen en eerdere hulpverlening is nodig voor een goede behandeling. Net als het binnen redelijke grenzen opvolgen van de adviezen van uw behandelaar.

## Wij verwachten dat u uw afspraken nakomt

Kom uw afspraken na of zeg deze op tijd af. Het kan gebeuren dat u niet op uw afspraak kunt komen. U kunt dan uw afspraak afzeggen of verzetten. U moet dit wel tenminste 48 uur van tevoren doen. Als u een afspraak op maandag hebt, moet u deze uiterlijk op vrijdag voor 12.00 uur afzeggen. Als u niet op uw afspraak komt, of als u uw afspraak niet tijdig hebt verzet, kan uw behandelaar € 75,- bij u in rekening brengen. Deze zogenaamde no-show kosten kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.

## Wij verwachten dat u uw facturen betaalt

U bent bij de start van uw behandeling voorgelicht over de kosten en de vergoeding van uw behandeling. Wij verwachten daarom dat u de facturen voor uw behandeling tijdig en volledig aan ons betaalt. Kunt u de factuur niet in één keer betalen



omdat u bijvoorbeeld een eigen bijdrage heeft? Neemt u dan contact op met de administratie ([administratie@depsycho-logengroep.nl](mailto:administratie@depsycho-logengroep.nl)) en/of sluit eventueel een betalingsregeling af via uw online factuurdossier. Meer informatie over de kosten en de vergoeding van uw behandeling leest u in onze folder 'Kosten en vergoeding van uw behandeling'.

## Wij geven en verwachten respect

We gaan uit van wederzijds respect. U heeft het recht om altijd beleefd en respectvol te worden behandeld door iedere medewerker van De Psychologengroep. Vormen van discriminatie, intimidatie of geweld zijn dan ook onacceptabel. Dit geldt uiteraard ook andersom.

## Wij houden ons aan de beroepscode

Onze medewerkers houden zich aan de regels van de beroepscode zoals die er bijvoorbeeld zijn voor GZ-psychologen, psychotherapeuten en klinisch psychologen. Ook nemen zij de rechten van cliënten in acht. Behandelaren mogen zich bij het nemen van beslissingen laten leiden door de eigen deskundigheid. Daardoor kan het voorkomen dat zij een verzoek van een cliënt weigeren.

## Heeft u een klacht?

Het kan zijn dat u ontevreden bent of een klacht heeft over bijvoorbeeld de inhoud of uitvoering van uw behandelplan, of de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen. De Psychologengroep is aangesloten bij de instantie [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl). U kunt zich met klachten altijd wenden tot de klachtenfunctionaris van [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl).

Voordat u een klacht indient, kan het prettig zijn om uw klacht te bespreken met uw behandelaar. Dit is niet verplicht. Samen met uw behandelaar kunt u bespreken dat u ontevreden bent en waarom dat zo is, of dat er dingen niet goed gaan. Hij of zij zal dan samen met u zoeken naar een oplossing. Een goed gesprek kan vaak al veel verhelderen en onvrede wegnemen. Mocht u er samen met uw behandelaar niet uitkomen, dan kunt u ook contact opnemen met een collega van uw behandelaar.

## Op onze zorg zijn leveringsvoorwaarden van toepassing

In de algemene leveringsvoorwaarden leest u welke rechten en plichten nog meer van toepassing zijn op onze zorg. Deze voorwaarden zijn opgesteld door het Landelijk Platform GGz (LPGGz), de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), de Consumentenbond en de Nederlandse ggz en gelden voor alle organisaties in de geestelijke gezondheidszorg. De algemene leveringsvoorwaarden kunt u opvragen bij uw behandelaar of nalezen op onze website. [www.depsychologengroep.nl](http://www.depsychologengroep.nl)



# De Psychologengroep

Deskundige psychologische hulp in  
Groningen, Marum en Haren

## Contact

Uw behandelaar is rechtstreeks bereikbaar. Kijk voor deze contactgegevens op onze website. Ook als u (nog) geen behandelaar heeft kunt u hier gebruik van maken.

Voor algemene vragen kunt u contact opnemen via [info@depsychologengroep.nl](mailto:info@depsychologengroep.nl)  
Wij nemen binnen 5 werkdagen contact met u op.

U kunt ook telefonisch contact opnemen via 088-9996900.

## Locaties

**Praktijk Groningen:**  
L.J. Zielstraweg 2  
9713 GX Groningen

**Praktijk Marum:**  
Kamperfoelielaan 1  
9363 EV Marum

**Praktijk Haren:**  
Nieuwe Stationsweg 16B  
9751 SZ Haren

**[info@depsychologengroep.nl](mailto:info@depsychologengroep.nl)**  
**[www.depsychologengroep.nl](http://www.depsychologengroep.nl)**

