

## Algemene voorwaarden

### Vergoeding

Vanaf 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdzorg. De praktijk biedt alleen hulp als er een verwijzing is vanuit het Team Toegang Jeugd (TTJ), Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), of (huis)arts. De hulpverlening bij de praktijk wordt vergoed door de gemeenten uit de **regio IJsselland**: Deventer, Olst-Wijhe, Raalte, Zwolle, Ommen, Dalfsen, Hardenberg, Kampen, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland en **regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe**: Lochem, Voorst, Heerde, Brummen, Hattem, Epe. Nicoline Hoekstra stuurt een beveiligd bericht naar de desbetreffende gemeente om de vergoeding aan te vragen.

### Geheimhouding

De behandelaar heeft een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Zij kan dus alleen met uw schriftelijke toestemming gegevens over u verstrekken. De behandelaar mag alleen in noodsituaties de geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. De behandelaar kan wanneer zij dat nodig acht overleg plegen met collega's. Deze collega's hebben ook een geheimhoudingsplicht. Er wordt respectvol en zorgvuldig met de informatie omgegaan.

### Dossier

Wat betreft uw dossier is de WGBO (Wet op Geneeskundige Behandelovereenkomst) van toepassing. Er wordt een elektronisch patiëntendossier aangemaakt. Hier worden de persoonsgegevens opgeslagen. De bewaartermijn van uw dossier is twintig jaar. U heeft recht op inzage in uw dossier als daartoe aanleiding is.

### Kwaliteit

Tijdens de behandeling wordt er een behandelplan opgesteld. Hierin wordt in overleg vastgelegd welke behandeldoelen er overeengekomen zijn en volgens welke werkwijze wordt gewerkt. Tijdens de behandeling kunnen de doelen in overleg worden bijgesteld. Tenzij u daar bezwaar tegen heeft, verleent u uw medewerking aan het onafhankelijk ROM-onderzoek (effectevaluatie door vragenlijsten) en tevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van die vragenlijsten worden met u besproken.

### Privacy

Bij communicatie per mail wordt privacygevoelige informatie uitsluitend beveiligd en versleuteld verstuurd. Eventuele video opnamen dienen ter ondersteuning aan de behandeling of voor leerdoeleinden voor de behandelaar. Video opnamen zijn geen onderdeel van het dossier, blijven eigendom van de behandelaar en worden vernietigd nadat zij zijn gebruikt voor bovenstaande doeleinden. Er wordt uiteraard zeer zorgvuldig omgegaan met dit materiaal.

### Veiligheid in de thuissituatie

Sinds 2013 geldt de Wet Verplichte Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld. Organisaties en zelfstandig werkende psychologen die werkzaam zijn in de sectoren gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, politie en justitie zijn vanaf deze datum wettelijk verplicht om een meldcode te gebruiken bij



signalen en vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld. Van psychologen wordt verwacht dat zij actief kindermishandeling en huiselijk geweld signaleren, zo nodig melden en tegengaan.

Dit betekent dat wanneer er vanuit onze gesprekken of een andere bron signalen zijn dat mogelijk de veiligheid van de jeugdige (of van andere kinderen in het gezin) in het geding is, worden deze signalen serieus genomen en verder met u (en zo nodig andere betrokkenen) bespreekbaar gemaakt en in kaart gebracht. Wanneer de veiligheid van gezinsleden inderdaad in het geding blijkt te zijn en mijn hulp alleen niet voldoende is de veiligheid te waarborgen, dan wordt er contact gezocht met een collega, of Veilig Thuis om te overleggen wat er moet gebeuren om de veiligheid te herstellen.

Wanneer u zichzelf zorgen maakt om de veiligheid van uw eigen of andermans kinderen, kunt u zelf ook contact zoeken met Veilig Thuis: 0800-2000, <https://www.vtij.nl>

### **Afspraken wijzigen**

U kunt tot 24 uur van tevoren een afspraak kosteloos afzeggen of verplaatsen. Als een cliënt niet op komt dagen en dit niet meer dan 24 uur van tevoren heeft gemeld, geldt dit als een 'no-show'. No-shows zijn een groot probleem, want de gereserveerde tijd kan dan niet meer worden ingevuld door een andere cliënt en het zorgt voor langere wachtlijsten. No-shows worden niet vergoed door de gemeente/zorgverzekeraar en een gedeelte van de sessieprijs wordt daarom bij de cliënt zelf in rekening gebracht (€50,00).

### **Bereikbaarheid**

Afspraken bij de praktijk kunnen plaatsvinden op maandagen t/m donderdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.

Wanneer u belt ben ik vaak aan het werk. U kunt dan de voicemail inspreken, dan bel ik u zo spoedig mogelijk terug. De praktijk kent geen 24-uurs bereikbaarheid, in crisissituaties belt u de huisarts of Veilig Thuis: 0800-2000.

### **Klachten**

De praktijk is aangesloten bij de Klachten- en Geschillenregeling van het NIP, waarmee er een aansluiting is op het [Klachtenportaal Zorg](#). Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over mijn zorg? Ik ga graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met mij, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met [Klachtenportaal Zorg](#). Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar ik ben aangesloten om onvrede en klachten over mijn 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.

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.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

### **Terugkoppeling verwijzer**

U geeft toestemming voor terugkoppeling aan de verwijzer of toewijzer (huisarts, kinderarts e.d. of de functionaris van het Centrum Jeugd en Gezin van de gemeente), als dit noodzakelijk is binnen de behandeling of bij afsluiting.

### **Kwaliteitsstatuut**

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige GGZ', dat wil zeggen ggz binnen de Zorgverzekeringswet,



verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Een kwaliteitsstatuut is aanwezig op de praktijk en kunt u op verzoek inzien.

### **Inzet Dog Assisted Interventions (DAI)**

Bij sommige therapieën is het nuttig om een hond in te zetten om therapiedoelen te bereiken. Hier zijn risico's aan verbonden. Nicoline Hoekstra spant zich in om deze risico's tot een minimum te beperken. Risico's waaraan gedacht kan worden zijn:

- Zoönosen (van dier op mens overdraagbare ziekten zoals rabïes, bacteriële infecties)
- Allergie
- Ongedierte zoals teken en vlooien
- Ongelukken zoals schaafwonden
- Welzijn van de hond die in de therapie wordt ingezet

Nicoline Hoekstra heeft samen met de hond die in de therapie wordt ingezet een opleiding gevolgd (DAI) om te leren hoe de hond zo verantwoord mogelijk kan worden ingezet. Zij weet wat haar hond fijn en niet fijn vindt, waar haar kwaliteiten liggen en wat haar valkuilen zijn.

Nicoline Hoekstra besteedt veel aandacht aan hygiëne van hond (zoals inentingen, antivlooien en -teken behandelingen, ontwormen), cliënt (zoals handen wassen) en de ruimte (stofzuigen en schoonhouden).

Wanneer een cliënt allergisch is voor honden, wordt de hond niet ingezet.

De hond wordt alleen onder strikte begeleiding van Nicoline Hoekstra ingezet, waarbij er waarborg is voor de grenzen van zowel cliënt als hond om ongewenst gedrag waarbij de hond of cliënt pijn gedaan wordt, wordt voorkomen.

Het welzijn van de hond staat voorop. De hond wordt dan ook niet ingezet als ze ziek is. Als de hond laat merken geen plezier meer te hebben in een therapeutische inzet, dan wordt de inzet afgebroken.