

Algemene voorwaarden levering hulp bij InVorm therapie



Invorm therapie, praktijk voor beeldende therapie, heeft te maken met een aantal wetten en regels in de hulpverlening.

Ik ben lid van de Nederlandse Vereniging voor Beeldende Therapie (NVBT), welke valt onder de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB). Informatie over deze verenigingen kun je vinden op www.fvb.vaktherapie.nl. De vaktherapeut is gehouden aan de beroepscode, die bij de FVB opgevraagd kan worden en in de praktijk ter inzage aanwezig is. Ik sta tevens ingeschreven bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG) en ben gehouden aan de beroepscode van deze vereniging, ter inzage op de praktijk aanwezig. Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de behandeling, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGMO). Deze kun je desgewenst bij me opvragen.

Informatie bij de start

Je kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij de vaktherapeut beeldend in behandeling komen. Ik ben verplicht je de eerste bijeenkomst te vragen om je identiteitsbewijs te tonen.

Het werkplan

Samen met jou (cliënt) en eventuele andere direct betrokkenen, maak ik een werkplan. Daarbij gaan we uit van jouw hulpvraag. Als we overeenkomst gevonden hebben over jouw vraag en doelen, stellen we deze vast in een Behandelplan. Hierin staan de doelen, hoe we ze hopen te bereiken en een indicatie van hoelang de behandeling zal duren. De sessies vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan. Deze behandelingsafspraken evalueren we regelmatig. Als je vindt dat het anders moet, dan hoor ik dat graag. Als ik nieuwe problemen of oplossingen zie, dan vertel ik het je. Zo werken we samen aan verbetering. Je beslist zelf of je de behandeling wilt (ver)volgen. Weet dat je recht hebt op informatie in begrijpelijke taal, over jouw problematiek, de behandeling, de gevolgen en risico's van die behandeling en over eventuele alternatieve behandelingen. Ik zal waar mogelijk deze informatie schriftelijk geven, zodat je die rustig kunt nalezen.

Dossier

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat ik, als jouw behandelende therapeut, een dossier aanleg. Dit is ook een wettelijke plicht opgelegd door de WGBO. Je dossier bevat aantekeningen over je gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen.

Om de hulp te kunnen starten, heb ik een aantal zaken nodig: je toestemming voor het opvragen en geven van informatie, het akkoord met deze voorwaarden en afspraken over de financiering van je zorg. Hierover maken we een Overeenkomst, die we gezamenlijk ondertekenen.

Zo zal ik je vragen schriftelijk toestemming te geven om bij aanmelding en bij afsluiting aan de huisarts informatie over de behandeling te verstrekken en om, eventueel, telefonisch overleg met de huisarts te hebben aangaande de behandeling. Je mag dit weigeren. Ook als je een combinatiebehandeling aangaat met een andere zorgaanbieder, wordt je verzocht een toestemmingsformulier te tekenen voor overleg tussen de zorgverleners. Dit komt je behandeling ten goede.

Recht op inzage van jouw dossier

Je hebt recht om jouw dossier in te zien, met uitzondering van de gegevens die niet over jezelf gaan. Tot inzage wordt zo spoedig mogelijk gelegenheid gegeven. Als je een andere visie hebt dan welke in het dossier staat, dan heb je het recht om mij te vragen om het dossier te wijzigen of om jouw visie toe te voegen aan het dossier.

Je hebt recht op kopieën van het dossier. Ik breng daarvoor de kosten van het kopiëren in rekening.

Het dossier wordt in een afgesloten ruimte bewaard. Na afsluiting van de behandeling wordt het dossier, zoals de wet op behandelovereenkomst vereist, nog 20 jaar bewaard. Indien je wenst dat het dossier eerder wordt vernietigd, dien je dit schriftelijk aan te vragen. Dan wordt het dossier binnen drie maanden vernietigd. Ook na de dood hebben derden niet zonder meer inzage recht.

Privacy

Ik doe er alles aan om jouw privacy te waarborgen. Dit betekent dat ik zorgvuldig omgaan met jouw persoonlijke en medische gegevens. Ik draag er zorg voor dat onbevoegden geen toegang hebben tot uw gegevens. Als

behandelende therapeut heb ik als enige toegang tot de gegevens in jouw dossier. Ik heb een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim). Informatie wordt alleen met jouw toestemming opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners/betrokkenen. In geval van acute onveiligheid of calamiteit ben ik gerechtigd voor bij te gaan aan overleg of het vooraf vragen van toestemming. Uiteraard wordt je hierover wel geïnformeerd. Ook neem ik deze informatie op in je dossier, zodat je dit kunt teruglezen.

De gegevens uit je dossier kunnen ook nog voor de volgende doelen gebruikt worden:

- Om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt zoals aangegeven alleen met jouw expliciete toestemming.
- Voor het gebruik voor waarneming, tijdens mijn afwezigheid.
- Voor het geanonimiseerde gebruik tijdens intercollegiale toetsing (supervisie/intervisie).
- Een klein deel van de gegevens uit uw dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie, zodat ik of mijn administrateur, een factuur kan opstellen.

Als ik vanwege een andere reden gebruik zou willen maken van je gegevens, dan zal ik je eerst informeren en expliciet om je toestemming vragen.

Privacy op de zorgnota

Op de zorgnota die u ontvangt staan de gegevens die door de zorgverzekeraar, gemeente of Sociale Verzekeringsbank gevraagd worden, zodat u deze nota kan declareren.

Uw naam, adres en woonplaats

Uw geboortedatum

Uw BSN of SVB klantnummer (indien wettelijk verplicht)

De datum van de behandeling

Een korte omschrijving van de behandeling zoals voorgeschreven door de zorgverzekeraar, gemeente of Sociale Verzekeringsbank en indien van toepassing de bijbehorende prestatiecode. Bijvoorbeeld 'behandeling vaktherapie', intake of evaluatiegesprek etc.

De kosten van het consult

De plichten van de cliënt

Alleen met juiste en volledige informatie kan ik de juiste zorg verlenen. Breng me dus goed, eerlijk en volledig op de hoogte van jouw problematiek. Ik zal me volledig inspanssen om je te helpen. Ik heb echter geen resultaatverplichting. Dit betekent dat de cliënt voor wat betreft de invloeden, uitwerking en gevolgen van de therapie, positief dan wel negatief, zelf verantwoordelijk is. Ik ben niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het krijgen van onjuiste of onvolledige informatie.

Afspraken afzeggen

Indien een afspraak wordt afgezegd, doen zowel jij als ik dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur van te voren. Dit geldt ook voor de eerste afspraak. Bij niet tijdige annulering wordt 75% van de kosten van de therapie in rekening gebracht. Dit wordt aan jou in rekening gebracht, de zorgverzekeraar vergoedt dit niet.

Je kunt afmelden via telefoonnummer 06- 24 44 69 40 of e-mailadres info@invormtherapie.nl. Wanneer je niemand aan de lijn krijg, dien je dan de voice mail in te spreken, zodat duidelijk is hoe laat de afzegging plaats vond. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op kwijtschelding van een rekening, als deze niet volgens deze voorwaarden geannuleerd is.

Ik behoud me het recht voor afspraken af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare in mijn omgeving. Op het moment dat de therapeut ziek is vindt er geen vervanging plaats. De therapie wordt naar een andere datum/tijd verplaatst. In geval van langdurige ziekte wordt in overleg met jou vervanging gezocht of wordt de therapie stopgezet. Wanneer ik niet zelf in staat ben dit te doen, is mijn vaste waarnemer Patja Gosma. Zij is tevens beeldend therapeute. Zij zal, na zes weken afwezigheid van mijn kant, met jou meekijken wat je nodig hebt. Zij is als volgt te bereiken: 06-2813823, info@patjagosma.nl, www.patjagosma.nl. In principe wordt contact opgenomen met jou.

Jongeren

Vanaf 12 jaar beslissen minderjarigen mee over de inhoud van de behandeling en wie hierbij betrokken is. Bij minderjarigen tot en met 15 jaar is toestemming van beide ouders (c.q. voogd) nodig. Beide ouders die het gezag hebben, dienen toestemming te geven. Als het aantoonbaar contraproductief is dat een van de ouders betrokken is, dan kan deze buiten de behandeling worden gehouden. Vanaf 16 jaar zijn minderjarigen bevoegd tot het

zelfstandig aangaan van een behandelovereenkomst en om toestemming te geven voor het uitvoeren van een behandeling.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode is een stappenplan waarin staat hoe een professional moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit basismodel is bij mij op te vragen. Als veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden of jouw rechten worden bedreigd of als ik vermoed dat er sprake is van verwaarlozing of mishandeling, dan wordt jouw veiligheid prioriteit. Voor vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld heb ik een uitdrukkelijke meldplicht. Ik bespreek altijd eerst mijn zorgen met jou. Maar ik heb het recht, desnoods zonder toestemming van het kind en/of ouder of van jou, direct te melden bij Veilig Thuis. Ik veroordeel niet, ik weet dat het in ieder gezin mis kan gaan. Ingrijpen is dan nodig, maar ik blijf graag met je in contact om samen te zoeken naar oplossingen.

Bereikbaarheid

Je kunt telefonisch contact opnemen met de praktijk of via mail: nummer 06- 24 44 69 40 en info@invormtherapie.nl. Als je wilt worden teruggebeld over behandelinhoudelijke onderwerpen, wordt dit telefoontje in rekening gebracht (25% van het sessietarief). In acute crisis bel je 112. In crisissituaties kun je de (vervangend) huisarts of huisartsenpost bellen. Ook mij mag je bellen bij crisis. Ik ga er vanuit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Als je inspreekt op mijn voice mail bel ik je binnen 8 uur terug. Samen bekijken we wat er moet gebeuren.

Kosten en vergoedingen

Vaktherapie wordt door de meeste zorgverzekeraars in aanvullende pakketten gedeeltelijk vergoed, maar de voorwaarden verschillen. Vergoeding valt onder jouw verantwoordelijkheid. Ik ben altijd bereid hierin mee te kijken. Let erop dat zorgverzekeraar elk jaar hun voorwaarden kunnen wijzigen. Voor actuele informatie over vergoedingen door de zorgverzekeraar kun je kijken op de website van de praktijk: www.invormtherapie.nl. Daar plaats ik elk jaar een link van Zorgwijzer.nl met een actueel overzicht van de afspraken van de zorgverzekeraars. Let op, de Zorgwijzer is een onafhankelijke instantie. Dat betekent dat je altijd bij jouw zorgverzekeraar moet nagaan of de informatie daadwerkelijk klopt.

De factuur dient binnen twee weken te worden betaald. Je bent als cliënt te allen tijden zelf verantwoordelijk voor betaling van de factuur. De betalingsverplichting aan InVorm therapie staat los van mogelijke vergoedingen door verzekeraars, PGB of andere vergoedingsmogelijkheden. Ook ben je zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van het aantal sessies dat nog vergoed wordt door de zorgverzekeraar. Bij te late betaling wordt eenmalig een betalingsherinnering gestuurd. Mocht de betalingstermijn van de rekening worden overschreden, dan zal er een wettelijke rente van 1,5% per maand worden berekend over het bedrag, vanaf de dag dat de cliënt door de praktijk in gebreke is gesteld. Hierna kan de behandeling worden stopgezet en zal een incassoprocedure gestart worden. Alle buitengerechtelijke kosten, verband houdend met de incasso, komen ten laste van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 75,- excl. btw.

Tariefswijzigingen van InVorm therapie worden vooraf bekend gemaakt.

De intake is 45 minuten. De individuele consulten zijn 45 min (kinderen) en 60 min (volwassen). Gezinsconsulten zijn 75 min.

In de uurprijs is het standaard beeldend materiaal inbegrepen. Indien de cliënt speciaal materiaal wil, dient hij/zij dit zelf te betalen. Het gebruik van de klei oven kan ook in rekening worden gebracht. De vaktherapeut beeldend zal dit materiaal alleen in overleg aanbieden.

De therapie vindt in principe plaats op de praktijk. Als het voor jou beter is, kan ik in overleg naar jou toekomen. Bij therapie op locatie worden reiskosten à €0,19 per kilometer in rekening gebracht.

Schade

Voor materiële schade als gevolg van het bezoeken van de praktijk of een behandeling ben ik niet aansprakelijk. Dit behelst ook zoek geraakte spullen of materialen van de cliënt voor, tijdens of na een bezoek aan de praktijk.

Indien de therapeut aansprakelijk is bevonden voor geleden schade naar aanleiding van de vaktherapie, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

- De aansprakelijkheid van de vaktherapeut beeldend voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
- Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van therapeut beperkt tot de factuurwaarde van een sessie van de bedoelde cliënt. In afwijking van dit tweede punt, wordt bij een behandeling met een looptijd langer dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte van die cliënt.

De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de vaktherapeut.

Klachten

In geval van klachten is het advies om jouw onvrede eerst met mij te bespreken. We bekijken samen of we er uitkomen. Als dit niet lukt, dan kun je je wenden tot de klachtfunctionaris van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. InVorm therapie is aangesloten bij de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB) en de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG). De klachtenregelingen zijn te vinden via deze organisaties. Ik geef je hierover informatie mee bij het intake gesprek.

Tevredenheidsonderzoek

Het is belangrijk om als beroepsgroep uitspraken te kunnen doen over de tevredenheid van cliënten en over de effectiviteit van behandelingen. Het is voor ons een belangrijk middel om de waarde van vaktherapie aan te tonen bij zorgverzekeraars en bij gemeenten. De cliënttevredenheid is een middel dat meegenomen wordt in het bepalen of zorg wel of niet vergoed wordt. Daarom vraag ik je aan het einde van de behandeling of je een tevredenheidsonderzoek wilt invullen. De vragenlijst wordt anoniem verwerkt door de FVB. Als je dat wilt, mag je de ingevulde vragenlijst aan mij sturen, dat hoeft niet. De link is:

https://nl.surveymonkey.com/r/tevredenheidsonderzoek_VVT



U hebt een klacht. En dan?

Als u ontevreden bent over uw therapeut of een klacht heeft, dan hoeft u dat niet voor u te houden. Er zijn verschillende manieren om uw onvrede kenbaar te maken.

Stap 1: Praat met uw therapeut

Als uw therapeut niet weet dat u ontevreden bent, kan hij niets ondernemen om de klacht op te lossen. Daarom stelt uw therapeut het op prijs dat hij of zij de gelegenheid krijgt om er met u over te praten.

Stap 2: De klachtfunctionaris van een beroepsorganisatie

Komt u er samen niet uit, of ziet u om bepaalde redenen af van een gesprek met uw therapeut, dan kunt u zich wenden tot de klachtfunctionaris van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden.

InVorm therapie is aangesloten bij de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB) en de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG). De klachtenregelingen zijn te vinden via deze organisaties maar ook via praktijk InVorm therapie.

Zodra de klachtfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, informeert deze u over de verdere procedure.

Overige stappen

Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kunt u een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de therapeut is aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. U kunt zich hiertoe wenden met uw klacht. De geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Bij de tuchtcolleges kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen (beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen. In bijna alle gevallen betreft het hier de beroepscode van RBCZ/TCZ en de beroepscode van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten.

Wie kan een klacht indienen?

De volgende personen kunnen een klacht indienen:

- De cliënt (u bent de directe belanghebbende);
- Een naaste betrekking of nabestaande (partner, ouders of andere familieleden van de cliënt);
- Degene aan wie de directe belanghebbende een opdracht tot klagen heeft verstrekt en een machtiging daartoe heeft afgegeven. Vergeet niet hierbij de machtiging en een kopie van het identiteitsbewijs van de belanghebbende mee te sturen met de klacht;
- De Inspecteur voor de Volksgezondheid.

Kinderen van gescheiden ouders:

- Kinderen tot 16 jaar:
Beide ouders moeten toestemming geven voor een medische behandeling. Daarom moeten ook beide ouders het klachtenformulier ondertekenen.
- Kinderen vanaf 16 jaar:
Kinderen vanaf 16 jaar mogen zelf beslissen over zaken die hun gezondheid betreffen. Toestemming van de ouders is niet nodig. Indien een van de ouders hen vertegenwoordigt, moet deze gemachtigd zijn door de directe belanghebbende.

Advies

Voor hulp bij het indienen van uw klacht kunt u contact opnemen met het [Landelijk meldpunt Zorg](#) van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. U vindt hier ook meer informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Heeft u een klacht
over de zorg?

