Psychologenpraktijk Sylvia Brosens wil u wijzen op de volgende cliëntenrechten en hanteert deze binnen haar praktijk.

**De algemene rechten voor cliënten beslaan de volgende onderwerpen:**

***1. Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan***

***2. Inzage dossier***

***3. Privacy***

***4. Inspraak***

**Ad 1. Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan**

U heeft recht op behandeling. Dit wil echter niet zeggen dat u altijd direct in behandeling kunt (denk bijvoorbeeld aan de wachtlijsten). Als u in behandeling komt dan:

• Heeft u recht op een vertrouwensrelatie met uw behandelaar waarbinnen deze u met respect behandelt en serieus neemt. Dwang is hiermee in strijd.

• Kunt u aanspraak maken op voldoende aandacht (lees regelmatige gesprekken) van hulpverleners.

• Kunt u aandringen op een andere hulpverlener als u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener.

• Hebben minderjarigen vanaf 16 jaar en volwassenen het recht om in principe volledig zelf over de behandeling te beslissen (men heeft uw toestemming nodig alvorens u wordt behandeld). • Moet de behandelaar antwoord geven op al uw vragen.

• Heeft u het recht (overigens vaak op eigen kosten) een tweede behandelaar om advies te vragen (second opinion).

• Mag een behandelaar geen seksuele relatie met u aangaan. Ook niet als u het initiatief neemt.

• Heeft u het recht op uw eigen geloof of levensovertuiging en de uitoefening daarvan.

Belangrijk als u in behandeling komt is het opstellen van een behandelplan. Dit is een overeenkomst tussen u en uw behandelaar waarin zaken als doelstelling en vorm van de therapie aan de orde komen. U dient tot een plan te komen, waar u het allebei over eens bent. De behandelaar mag het niet eenzijdig opleggen of zonder toestemming tussentijds wijzigen.

Als u bij een zelfstandig gevestigde hulpverlener in behandeling komt, is het zaak na te gaan of hij of zij is aangesloten bij een overkoepelende beroepsvereniging (zoals bijvoorbeeld het Nederlands Instituut voor Psychologen (het NIP)). Deze verenigingen hebben vaak aparte richtlijnen waaraan de hulpverlener moet voldoen en kennen vaak een interne klachtenprocedure. Vraagt u deze regels gerust op.

**Ad 2. Inzage dossier**

U heeft zonder meer recht uw gegevens (dossier) in te zien. In het dossier worden gegevens vastgelegd zoals resultaten van medisch onderzoek, verslagen van observaties, het behandelingsplan, verslagen van gesprekken, etc. Werkaantekeningen kunnen door de behandelaar wel worden verwijderd. U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren en het dossier aan te vullen met uw mening. De verantwoordelijke hulpverlener kan als eis stellen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien als hij dat wenselijk acht. U heeft echter het recht om tegen kostenvergoeding (maximaal 5,00 Euro) fotokopieën van uw dossier te maken, zodat u het rustig in uw eigen omgeving en tijd door kunt lezen. U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens. Mensen die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien. Bij overplaatsing mag de nieuwe instelling uw dossier niet inzien zonder uw schriftelijke toestemming. De Inspectie voor de GGZ (waarover later meer) mag uw dossier wel inzien, maar vraagt u gewoonlijk eerst om toestemming. Na 15 jaar mogen dossiers vernietigd worden maar zolang de dossiers bestaan mag u ze inzien.

**Ad 3. Privacy**

Er mag zonder uw toestemming geen mondelinge informatie over u worden doorgespeeld aan andere instellingen of mensen, ook in geval van nazorg. U kunt uw toestemming geven middels het ondertekenen van een verklaring. Uw medische gegevens zijn beschermd door de geheimhoudingsplicht die uw hulpverlener heeft. Er mogen zonder uw (schriftelijke) toestemming geen beeld- of geluidsopnamen (video, tape) van u worden gemaakt. Geeft u toestemming dan heeft u recht het resultaat te zien of te horen. De opname moet bij het eerstvolgende contact gewist worden, tenzij u anders heeft afgesproken. Ook mag er zonder uw toestemming geen “one-way screen” (een spiegel van waarachter men de cliënt ongezien kan observeren) worden toegepast. U kunt tevens eisen dat de behandeling plaatsvindt zonder “derden” zoals artsen in opleiding, verpleegkundigen en stagiaires.

Familieleden en/of contactpersonen hebben alleen recht op informatie en overleg over de behandeling en de verzorging als u daarmee instemt of als u zelf niet kunt beslissen.

**Ad 4. Inspraak**

Cliënten hebben inspraak binnen de behandeling. Er wordt regelmatig teruggekoppeld of de behandeling het gewenste resultaat heeft. Wanneer de client wensen of andere invalshoeken heeft zal de behandelaar dit serieus nemen en kijken wat haalbaar is binnen de huidige behandeling

**Klachtrecht**

Een klacht is een uiting van ongenoegen en die kan overal over gaan. Een klacht kan om meer gaan dan fouten. Ook in het contact met de hulpverlener of in de organisatie van de zorg kan van alles misgaan. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Het is altijd zinvol om uw klacht aan uw hulpverlener te melden. Alleen dan zij er eventueel wat aan doen. Door uw klacht te melden maakt u duidelijk dat er volgens u iets gedaan moet worden. Bovendien krijgt de hulpverlener de kans de zorg te verbeteren. Daarmee helpt u niet alleen uzelf. Andere cliënten profiteren daar ook van. U heeft altijd het recht om een klacht in te dienen.

Hieronder volgt een lijst van mogelijkheden voor het bespreekbaar maken of indienen van een klacht, min of meer in de volgorde die u het best kunt volgen:

**• bespreek de klacht met de hulpverlener zelf.**

Een klacht met een hulpverlener bespreken is vaak moeilijk. Hier volgen enkele tips die u kunnen helpen:

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het vaak wordt. Alleen wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak beter een paar dagen laten bezinken. - Maak een aparte afspraak als uw kwestie niet snel kan worden afgedaan. Geef daarbij kort aan waarover u wiltpraten. Dan kan uw hulpverlener zich ook op het gesprek voorbereiden. - Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten - Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken. - Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden. - Bent u bang voor een negatieve reactie? Zeg dat dan tegen hem/haar. - Neem iemand mee ter ondersteuning, wanneer u daar behoefte aan heeft. Laat dit wel van tevoren aan uw hulpverlener weten, zodat deze zich niet overvallen voelt. - Wees bereid om samen tot een oplossing te komen. Wanneer u uw hulpverlener eigenlijk al heeft veroordeeld en u eigenlijk niet naar hem wilt luisteren, kan het gesprek geen oplossing brengen. Een werkelijk gesprek aangaan betekent dat u open staat voor zijn uitleg. - Geef uw hulpverlener de kans zaken te herstellen.

Binnen mijn praktijk kunt u bij behandeling via cenzo contact op nemen met cenzo bij verwijzing via huisarts kunt u contact opnemen met het nip. [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)