

Klachtenreglement

Als de cliënt ergens ontevreden over is, en we komen er samen niet uit, dan kan de cliënt contact opnemen met de beroepsvereniging waar ik lid van ben, de NBVH (www.hypnotherapie.nl) om een beroep doen op de klachtenfunctionaris zoals voorgeschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In navolging van deze wet ben ik aangesloten bij de geschilleninstantie van de SCAG (www.scag.nl). Ik val onder het tuchtrecht van de TCZ (www.tcz.nu).

Als hypnotherapeut ben ik aangesloten bij de Nederlandse Beroepsvereniging van Hypnotherapeuten (NBVH) als registertherapeut met lidnummer 21049

Het klachtrecht, zoals beschreven in de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is door de beroepsvereniging (NBVH) geregeld.

Privacyverklaring

Voor een goede behandeling is het nodig dat ik een dossier aanleg. Dit is een wettelijke plicht, opgelegd door de WGBO. De cliëntendossiers blijven zoals in de wet op de behandelovereenkomst wordt vereist 20 jaar bewaard, tenzij de cliënt kiest voor zogenaamde 'vergetelheid'. In dat geval wordt het dossier vernietigd na afronden van de behandeling. Dit dossier bevat informatie over de hulpvraag, gezondheidstoestand en gegevens over de behandelingen. Indien van toepassing worden er in het dossier gegevens opgenomen van andere zorgverleners, zoals doorverwijzers, of, na expliciete toestemming, van andere zorgverleners waar ik contact mee heb opgenomen ten behoeve van de behandeling. Er wordt zorgvuldig omgegaan met jouw gegevens en dossier. Als behandelend therapeut heb ik als enige toegang tot de gegevens van het dossier. Ik heb een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim).

De gegevens uit het dossier kunnen voor de volgende doeleinden gebruikt worden:

- Om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond, of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt alleen met expliciete toestemming.
- Alleen naam, adres, geboortedatum en zorg polisnummer uit jouw dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie, om een factuur op te stellen.
- Voor geanonimiseerd gebruik tijdens intercollegiale toetsing.

Ik doe mijn best om de privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat ik zorgvuldig omga met persoonlijke en medische gegevens. In mijn praktijk heb ik als enige toegang tot mijn dossiers. Onbevoegden hebben geen toegang tot deze gegevens.

Contactformulier

Indien je mij mailt, via contactformulier of anders, wordt je mail adres en naam alleen gebruikt ter beantwoording. Verder wordt hiermee niets gedaan en niet met anderen gedeeld.

Algemene voorwaarden, bijlage bij de Behandelovereenkomst

1. Aangaan van de behandelovereenkomst

Wanneer je na het intakegesprek een nieuwe afspraak hebt gemaakt, is er sprake van een behandelovereenkomst. Deze overeenkomst wordt op schrift vastgelegd. De Algemene Voorwaarden maken deel uit van de behandelovereenkomst, evenals de Privacyverklaring.

2. Beëindiging van de behandelovereenkomst

De overeenkomst kan op de volgende manier of omstandigheden worden beëindigd:

- Bij gezamenlijk besluit dat geen sessies meer nodig zijn;
- Als de cliënt zelf aangeeft te willen stoppen met de sessies;
- Als tijdens de sessies duidelijk wordt dat voor de hulpvraag een andere behandeling nodig is dan ik kan bieden. Er wordt dan in overleg doorverwezen
- Als er geen afspraak voor een sessie is gemaakt voor een termijn van langer dan drie maanden na de laatste sessie, tenzij wij hier onderling een afspraak over hebben gemaakt.

3. Begeleidingsplan

Het behandel- of begeleidingsplan met te verwachten werkpunten wordt opgesteld in overleg. In dit plan zijn ook evaluatiemomenten opgenomen. Na zes sessies vindt in ieder geval een evaluatiemoment plaats.

4. Dossier

Voor een goede begeleiding en zoals ook de wet Wkkgz voorschrijft houd ik een dossier bij van aantekeningen van de gehouden sessies en andere relevante documenten. Het dossier kan worden ingezien. Ook kunnen op verzoek delen van het dossier worden gekopieerd. (Dit geldt niet voor mijn persoonlijke werkaantekeningen.) Als er volgens de cliënt onjuiste, onvolledige of onnodige gegevens zijn genoteerd, kan verzocht worden deze te corrigeren, aan te vullen of te verwijderen. Het cliëntendossier blijft zoals de Wkkgz eist, 20 jaar bewaard na afsluiting van de behandeling, tenzij de cliënt schriftelijk een verzoek om vergetelheid indient. Dan wordt het dossier direct na afloop van de behandeling vernietigd. Alleen het verzoek tot vernietiging wordt bewaard.

5. Geheimhouding

Als therapeut heb ik een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim). Alles wat in het kader van behandeling besproken wordt is strikt vertrouwelijk. Met toestemming kan eventueel contact opgenomen worden met, of informatie verstrekt aan derden (artsen of andere therapeuten). Uitzondering kan voorkomen als de wet hiertoe verplicht of als er sprake is van een conflict van plichten. Bij signalen of vermoedens van geweld in de huiselijke sfeer volgt de therapeut de stappen uit de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Bij eventuele waarneming tijdens vakantie of ziekte of bij overname van de behandeling door een andere therapeut kan, met toestemming, het dossier of een gedeelte van het dossier aan de waarnemer worden overgedragen. Ook kan worden afgesproken dat de huisarts of verwijzer in het algemeen wordt geïnformeerd. De Privacyverklaring wordt standaard bij de behandelovereenkomst verstrekt, en is ook te vinden op de website van de praktijk.

6. Schriftelijke rapportage

Wanneer ten behoeve van de huisarts, of een andere behandelaar een schriftelijke rapportage wordt gevraagd van de gehouden behandeling, wordt dit geleverd tegen een factuur van € 50,00.

7. Kwaliteit en richtlijnen

Ik ben registertherapeut van de Nederlandse Beroepsvereniging van Hypnotherapeuten. De richtlijnen en professionele eisen van deze beroepsvereniging zijn van toepassing op mijn praktijkvoering. Daarnaast ben ik geregistreerd in het HBO-Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ).

8. Klachten en geschillen

Als de cliënt ergens ontevreden over is, en we komen er samen niet uit, dan kan de cliënt contact opnemen met de beroepsvereniging waar ik lid van ben, de NBVH (www.hypnotherapie.nl) om een beroep doen op de klachtenfunctionaris zoals voorgeschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In navolging van deze wet ben ik aangesloten bij de geschilleninstantie van de SCAG (www.scag.nl).

Ik val onder het tuchtrecht van de TCZ (www.tcz.nu).

9. Tarieven en betalingswijze

Bij het aangaan van de overeenkomst wordt een bedrag per sessie afgesproken. Dit is opgenomen in de behandelovereenkomst. Cliënt betaalt het bedrag contant of per bank, en ontvangt in elk geval een factuur. Betaling wordt verwacht binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur. De cliënt dient de ontvangen factuur bij de ziektekostenverzekering en ontvangt (vanuit de aanvullende verzekering) het bedrag dat wordt vergoed. In de polis is de vergoeding na te kijken.

10. Annuleren afspraak

Bij verhindering, kan een afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos worden afgezegd. Dit kan telefonisch, per WhatsApp, per sms, of per e-mail. Als de cliënt zonder afmelding niet komt op de afgesproken dag en tijd, wordt het gehele sessie bedrag in rekening gebracht. In geval van ernstige overmacht wordt onderling overlegd.

11. Verzuim van betaling

Wanneer de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum heeft betaald, is er volgens de wet sprake van verzuim. Vragen over in rekening gebrachte kosten worden alleen overwogen wanneer deze schriftelijk tot uiterlijk 14 dagen na datum van de factuur worden ingestuurd. Vragen over de factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Bij niet-betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum kan de therapeut een betalingsherinnering sturen.

12. Incassomaatregelen

Voldoet de cliënt binnen 21 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan de verplichting, dan is de therapeut zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen.