

## Algemene voorwaarden

Psykolog Van Damme, gevestigd te Stockholm



Laatst beoordeeld: april 2025

Deze algemene voorwaarden voor behandeling zijn opgesteld op basis van de landelijk geldende algemene leveringsvoorwaarden voor geestelijke gezondheidszorg in Nederland. Deze richtlijn is opgesteld door de Nederlandse consumentenbond, patiëntenfederatie Nederland en MIND. Omdat deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in Nederland en opgesteld voor alle dienstverleners in de geestelijke gezondheidszorg, heb ik deze richtlijnen aangepast voor mijn eenmanspraktijk. Hierbij heb ik de richtlijnen zoveel mogelijk aangehouden, maar ook aangepast naar mijn eigen situatie en de Zweedse wet- en regelgeving.

### Artikel 1 - Definities

- Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot Psykolog Van Damme wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaande natuurlijke persoon aan wie door de Zorgaanbieder zorg wordt verleend.
- Overeenkomst: de behandelings- of begeleidingsovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf.
- Zorgverlener: Psykolog Van Damme
- Behandeling: psychologische behandelingen die worden verricht door Psykolog Van Damme waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
- Naastbetrokkene(n): familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
- Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
- Zorgplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.
- Dossier: Psykolog Van Damme heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan
- Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
- Incident: is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt er medewerker van Psykolog Van Damme heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten die de opdrachtgevers of cliënten aangaan met Psycholoog Van Damme. Dit betreft alle opdrachten die schriftelijk en mondeling zijn aangegaan en worden toegepast ongeacht de wijze waarop de opdracht wordt gefinancierd.
- 2) Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijke te zijn vastgelegd.

## Artikel 3 - Naastbetrokkene(n)

Met toestemming van de cliënt hebben familie en/of naastbetrokkenen recht op overleg met de Psycholoog Van Damme over de zorg die u krijgt. Als u als cliënt bezwaar heeft, dan wordt in overleg met u bepaald hoe dit contact loopt.

## Artikel 4 – Duidelijke informatie

Als zorgverlener moet ik ervoor zorgen dat u voldoende en begrijpelijke informatie krijgt over de zorg, zodat u een weloverwogen keuze kunt maken. Als zorgverlener controleer ik of u deze informatie heeft begrepen.

## Artikel 5 – Zorg specifieke informatie

- 1) Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen Psycholoog Van Damme en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
  - a) de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante dagbesteding- en zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
  - b) de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
  - c) de ervaring van de betrokken zorgverleners;
  - d) overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
- 2) Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
- 3) Naast het bepaalde in lid 6.1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

## Artikel 6 – Algemene informatie

- 1) Psycholoog Van Damme stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. Psycholoog Van Damme geeft informatie over:
  - a) Psycholoog Van Damme en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
  - b) betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
  - c) de klachten- en geschillenregeling;
  - d) de huisregels;
  - e) omgang van Psycholoog Van Damme met naastbetrokkenen;

- f) de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- g) het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
- h) het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

#### **Artikel 7– Tot stand komen van de overeenkomst**

De overeenkomst tussen Psycholoog Van Damme en de cliënt of opdrachtgever komt alleen tot stand indien de cliënt of opdrachtgever, dan wel diens vertegenwoordiger, kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst aan te willen gaan. Daarnaast moet overeengekomen zijn dat Psycholoog Van Damme redelijkerwijs in staat is de gevraagde zorg of opdracht te leveren.

#### **Artikel 8 – Het opstellen van het zorgplan**

- 1) Voor de start van een behandeling wordt een behandelplan opgesteld dat in overeenstemming is met de professionele standaard. Dit plan wordt opgesteld in samenspraak tussen cliënt en behandelaar.
- 2) De behandeling kan pas starten als er overeenstemming is over het plan.
- 3) Behandelingen worden regelmatig, en in ieder geval iedere 3 tot 4 maanden, geëvalueerd waarbij het zorgplan aangepast kan worden.
- 4) Het zorgplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
  - a) Probleembeschrijving en (indien van toepassing) de hoofddiagnose
  - b) Doelen van de cliënt voor de behandeling
  - c) De wijze waarop we deze doelen gaan bereiken
  - d) De frequentie waarop het plan geëvalueerd wordt

#### **Artikel 9 - Dossier**

- 1) Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
  - a) in overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
  - b) de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
  - c) de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen, gaf scores etc.) van de zorgverlening;
  - d) incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
- 2) Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

#### **Artikel 10 – Privacy tijdens de zorgverlening**

Psycholoog Van Damme hanteert een privacyreglement. Dit is te vinden op de website.

#### **Artikel 11 – Kwaliteit van zorg**

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de zorgbehandelaren aangesloten beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en

praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet Psycholoog Van Damme motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

#### Artikel 12 - Incidenten

- 1) Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert Psycholoog Van Damme de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
  - a) de aard en de oorzaak van het incident;
  - b) of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- 2) Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Psycholoog Van Damme de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

#### Artikel 13 – Zorg op afspraak

- 1) Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Psycholoog Van Damme ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
- 2) Psycholoog Van Damme houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
- 3) Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.
- 4) De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

#### Artikel 14 – Goed cliëntschap

- 1) Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Psycholoog Van Damme met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is Psycholoog Van Damme gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
- 2) Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van Psycholoog Van Damme de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
- 3) De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen van Psycholoog Van Damme
- 4) De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Psycholoog Van Damme gericht op de (brand)veiligheid.
- 5) Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Psycholoog Van Damme in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 6) De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

#### Artikel 15 - Informatieplichten

- 1) De cliënt geeft Psycholoog Van Damme, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft.

- 2) Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden Psycholoog Van Damme daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
- 3) De cliënt die bij Psycholoog Van Damme op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde Psycholoog Van Damme zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

#### **Artikel 16 – Beëindiging van de overeenkomst**

- 1) De overeenkomst eindigt:
  - a) bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
  - b) met instemming van beide partijen;
  - c) na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
  - d) na een eenzijdige opzegging door Psycholoog Van Damme met inachtneming van het bepaalde in artikel 18;
  - e) overlijden van de cliënt;
  - f) wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

#### **Artikel 17 – Opzegging van de overeenkomst door Psycholoog Van Damme**

- 1) Psycholoog Van Damme is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a) de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken; Psycholoog Van Damme gaat hier evenwel niet toe over indien zij meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
  - b) de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Psycholoog Van Damme kan worden gevergd;
  - c) de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met Psycholoog Van Damme of medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Psycholoog Van Damme kan worden gevergd;
  - d) door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met Psycholoog Van Damme ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
  - e) indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Psycholoog Van Damme kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.
- 2) Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Psycholoog Van Damme een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de Psycholoog Van Damme mag worden verwacht.

#### **Artikel 18 – Klachtenregeling**

Psycholoog Van Damme beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.