

Rechten en plichten cliënt en behandelaar

Goed om te weten

Bij de uitnodiging van je intakegesprek ontvang je de [folder 'Wat je moeten weten als je bij ons in zorg komt'](#). Lees deze folder goed door, zodat je beter weet wat je kunt verwachten wanneer je bij ons in zorg komt.

Handig om te raadplegen

Als je uitgebreid wilt lezen welke regels en voorwaarden van toepassing zijn op de zorgverlening van de Viersprong, lees dan de Algemene Leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg. Zowel de lange versie als de toelichting kun je downloaden op de website van de Viersprong (www.deviersprong.nl), kies voor 'Over de Viersprong' en daarna 'Kwaliteit'.

Wat spreken we af

Het is belangrijk om goede afspraken te maken, zodat het duidelijk is wat er van iedereen verwacht wordt. Er zijn afspraken die we samen met jou maken. Dit doen we in een zorgplan. Aan het begin van de behandeling wordt een persoonlijk zorgplan gemaakt. Hierin staat waar je met hulp van de behandelaar aan gaat werken. Het individuele zorgplan maak je samen met je behandelaar.

We hebben ook afspraken waar we ons aan moeten houden omdat dit zo geregeld is in de wet. De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt het contact tussen de cliënt en de hulpverlener. Wanneer een cliënt de hulp van een hulpverlener vraagt en de hulpverlener op deze zorgvraag ingaat, ontstaat een geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen hen.

De cliënt is de opdrachtgever van de zorg. Zorg betekent hier: onderzoek, het geven van raad en handelingen die het doel hebben iemand van een ziekte te genezen, ziekte te voorkomen of de gezondheidstoestand te beoordelen.

De WGBO is dwingend recht. Dit wil zeggen dat je met je hulpverlener(s) onderling geen afspraken kunt maken die in strijd zijn met wat er in deze wet staat. De rechten en plichten voor kinderen en jongeren worden in deze wet als volgt beschreven:

- **Kinderen tot 12 jaar:** voor een onderzoek of behandeling is toestemming nodig van je ouders of van je voogd. De hulpverlener(s) moet(en) aan jou op een begrijpelijke manier uitleggen wat er gaat gebeuren.
- **Kinderen van 12 tot 16 jaar:** zowel jijzelf als je ouders/ voogd moeten toestemming geven voor onderzoek of een behandeling. Jouw mening is meestal doorslaggevend, behalve bij:
 1. ernstig nadeel: dit betekent dat als je de behandeling niet doet, dat dit je psychologische schade kan opleveren, dat het ongezond is of slecht voor je kan zijn.
 2. weloverwogen wens: als jouw wens anders is dan die van je ouders/ voogd, dan kan de hulpverlener de mening van je ouders/ voogd naast zich neerleggen. Dit kan alléén als je heel goed hebt nagedacht en je redenen of argumenten goed hebt overwogen. De hulpverlener moet het meestal wel bespreken met je ouders.

- **Jongeren vanaf 16 jaar:** vanaf 16 jaar mag je volgens de wet zelfstandig toestemming geven voor een onderzoek of behandeling. Hulpverleners hebben een beroepsgeheim. Dat betekent dat zij geen informatie mogen geven aan je ouders/ voogd zonder jouw toestemming. De hulpverlener overlegt met jou welke informatie wel of niet met je ouders/ voogd gedeeld wordt, bij voorkeur steeds in jouw aanwezigheid.
- **Volwassenen:** Voor ieder onderzoek en voor iedere behandeling is toestemming nodig van jou als cliënt. Jij beslist uiteindelijk of er wel of niet behandeld wordt, niet de hulpverlener. Je hebt het recht om een behandeling of onderzoek te weigeren en om eerder gegeven toestemming weer in te trekken.

In dit document worden rechten en plichten beschreven van jou als cliënt en de behandelaar binnen de Viersprong. Het gaat om de volgende onderwerpen:

1. Informatie
2. Dossier
3. Privacy
4. Overig

1. Informatie

1.1 Het recht van de cliënt op informatie en instemming

Je hebt recht op informatie in begrijpelijke taal. De behandelaar moet je op de hoogte brengen van:

- de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling;
- de te verwachten gevolgen en de eventuele risico's daarvan voor jouw gezondheid;
- eventuele andere methoden van behandeling of onderzoek die in aanmerking zouden komen;
- de verwachting (vooruitzichten) voor je gezondheid waar het gaat om de behandeling of het onderzoek.

De behandelaar van de Viersprong geeft, als je dit graag wilt of als het nodig is, de informatie ook schriftelijk. Je kunt het dan nog eens rustig nalezen. Alleen als je voldoende informatie hebt, kun je goed meedenken en meebeslissen over je behandeling. Dit noemen we informatie en instemming. De wet schrijft dit ook voor: je beslist samen met de behandelaar van de Viersprong wat er gaat gebeuren.

1.2 Het recht van de cliënt om geen informatie te willen

Als je zegt dat je bepaalde informatie niet wilt, dan krijg je die informatie ook niet, tenzij dit ernstig nadeel oplevert voor jezelf of voor anderen. In dat geval krijg je toch die informatie van de behandelaar. Bijvoorbeeld informatie over mogelijke gevolgen van zelfbeschadigend gedrag.

1.3 De plicht van de cliënt om informatie te verstrekken

Als cliënt moet je de behandelaar van de Viersprong goed, eerlijk en zo volledig mogelijk vertellen wat je problemen zijn. Met juiste en volledige informatie kan je behandelaar sneller en beter een diagnose stellen en kan hij beter zorg verlenen.

1.4 De plicht van de behandelaar om informatie te verstrekken

Als cliënt heb je recht op informatie. De behandelaar van de Viersprong is verplicht om jou informatie te geven. De behandelaar moet in voor jou begrijpelijke taal uitleggen

- waarom onderzoek gedaan wordt en hoe dit onderzoek verloopt;
- wat het doel is van het onderzoek of van de behandeling;
- welke gevolgen je kunt verwachten en wat eventuele risico's zijn voor je gezondheid;
- of er misschien andere behandelingen mogelijk zijn op de Viersprong of ergens anders;
- de vooruitzichten met betrekking tot je (geestelijke) gezondheidstoestand als het over de behandeling of het onderzoek gaat.

Alleen als de behandelaar denkt dat het geven van bepaalde informatie ernstig nadeel zal hebben voor jou, dan geeft hij die informatie niet. De informatie wordt wel gegeven op het moment dat de dringende reden om dit niet te doen niet meer geldt. De behandelaar van de Viersprong is verplicht om het niet geven van de informatie met een andere hulpverlener te overleggen.

2. Dossier

Van iedere cliënt wordt een apart dossier bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die te maken hebben met je behandeling, zoals je persoonlijke zorgplan. Welke informatie of gegevens precies in het dossier moeten worden gezet, is per behandeling anders. Dit wordt door de behandelaar van de Viersprong bepaald, maar hangt ook af van bepaalde wetten en/of voorschriften. Binnen de Viersprong wordt gewerkt met ROM (Routine Outcome Monitoring). Dit betekent dat het invullen van bepaalde vragenlijsten een onderdeel van de behandeling is. Hierdoor krijgen jij en je behandelaar beter zicht op de voortgang en de resultaten (het effect) van de behandeling. Het dossier en de ROM-bestanden worden beveiligd, elektronisch opgeslagen en bewaard.

2.1 Inzagerecht

Omdat het dossier gaat over jouw lichaam en gezondheid heb je natuurlijk het recht om je dossier te lezen. Informatie in jouw dossier die niet over jou gaat, mag je niet zien. Dit is vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Denk bijvoorbeeld aan verslagen van gesprekken met je partner, ouders/voogd of broer(s)/zus(sen). Zij moeten eerst toestemming geven voor je dit mag lezen.

- **Kinderen jonger dan 12 jaar:** je mag alleen het dossier inzien met toestemming van je ouders/voogd. Je ouders/voogd mogen je dossier ook inzien, tenzij de hulpverlener vindt dat dat niet kan op basis van goed hulpverlenerschap.
- **Kinderen en jongeren vanaf 12 jaar:** je hebt zelfstandig recht op inzage. Je ouders/voogd mogen alleen inzage vragen voor informatie die zij nodig hebben om toestemming te kunnen geven voor de behandeling. Als cliënt kun je hier bezwaar tegen maken.
- **Cliënten vanaf 16 jaar:** je kunt zelfstandig gebruik maken van dit recht.

Op bepaalde medewerkers van de Viersprong na, mag niemand anders het dossier inzien, tenzij je daar zelf toestemming voor geeft. Je kan (mondeling) bij je behandelaar van de Viersprong vragen om je dossier in te zien. De behandelaar heeft wel tijd nodig om dit voor te bereiden. Je hebt recht op kopieën van je dossier. Dit heet het recht op afschrift.

2.2 Recht op aanvulling en correctie

Als je een andere mening hebt dan die in jouw dossier staat, heb je het recht om een 'eigen verklaring' te laten opnemen in het dossier. De behandelaar is verplicht hieraan mee te werken. Je kunt ook vragen om wijzigingen te laten aanbrengen. Dit veranderen van gegevens in je dossier heet: het recht op correctie. Correcties (veranderingen) mogen alleen gaan over gegevens die *feitelijk* onjuist zijn, onvolledig zijn of niet van belang zijn.

Voorbeeld: persoonsgegevens, bijvoorbeeld je geboortedatum, kunnen veranderd worden als die niet goed zouden zijn. Indrukken, meningen en conclusies (adviezen of besluiten) van je behandelaar(s) horen niet bij dit recht en kunnen dus niet aangepast of veranderd worden. Hier kun je bijvoorbeeld denken aan het laten veranderen van een diagnose.

Wat je recht precies is, hangt af van je leeftijd:

- **Kinderen jonger dan 12 jaar:** je hebt nog geen recht op aanvulling en correctie. Dit recht hebben alleen je ouders/ voogd.
- **Kinderen van 12 – 16 jaar:** als je een andere visie of mening hebt dan wat er in je dossier staat, dan heb je het recht om een 'eigen verklaring' te laten opnemen in het dossier. Je mag echter nog geen correcties (veranderingen) aanvragen. Dit recht hebben alleen je ouders/ voogd.
- **Cliënten vanaf 16 jaar:** als je een andere visie of mening hebt dan wat er in je dossier staat, dan heb je het recht om een 'eigen verklaring' te laten opnemen in het dossier. De behandelaar is verplicht hieraan mee te werken. Je mag ook vragen dat de hulpverlener correcties (veranderingen) aanbrengt.

2.3 Bewaartermijn

Je dossier moet volgens de wet 15 jaar bewaard worden. Dit noemen we: de 'bewaartermijn'. De bewaartermijn start op het laatste moment van vastlegging. Bij jeugdigen (jongeren) gaat de bewaartermijn van 15 jaar pas in als je 18 jaar bent. Dit is zo geregeld omdat je vanaf je 18^e jaar *wettelijk handelingsbekwaam* wordt geacht.

Voorbeeld: je bent 16,5 jaar oud en sluit de behandeling af. Het dossier wordt bewaard tot je 33 jaar bent, namelijk 18 jaar + 15 jaar.

Na afloop van de bewaartermijn moet het dossier vernietigd worden. Als er geen belangrijke redenen zijn om de gegevens langer te bewaren, moet je dossier na 15 jaar worden vernietigd. Van deze uitzonderingen op deze algemene bewaartermijn van 15 jaar is sprake bij:

- erfelijke aandoening(en)
Als er sprake is van een erfelijke aandoening waarbij het belang van nakomelingen (kinderen, kleinkinderen en zo verder) speelt, is de verplichte bewaartermijn 115 jaar vanaf de geboortedatum van de cliënt.
- goed hulpverlenerschap
Jouw medische gegevens kunnen langer bewaard worden als jouw hulpverlener inschat dat dit belangrijk is. Dit is bijvoorbeeld het geval als sprake is van een chronische psychiatrische aandoening.

- verzoek van de cliënt
Je kunt de hulpverlener vragen bepaalde (medische) gegevens langer dan 15 jaar te bewaren.

Je kunt ook om vernietiging van je gegevens vragen waardoor de bewaartermijn korter wordt dan 15 jaar. Je verzoek moet binnen drie maanden beantwoord zijn.

- **Kinderen tot 12 jaar:** je hebt dit recht nog niet. Alleen je ouders/ voogd kunnen gebruik maken van dit recht.
- **Kinderen van 12 tot 16 jaar:** je ouders/ voogd moeten toestemming geven als je van dit recht gebruik wenst te maken.
- **Jongeren vanaf 16 jaar en volwassenen:** je kunt zelfstandig gebruik maken van dit recht.

Administratief financiële gegevens worden **niet** binnen de termijn van 15 jaar vernietigd. Vernietiging wordt geweigerd indien er sprake is van belang voor anderen, bijvoorbeeld bij een juridische procedure (een rechtszaak bijvoorbeeld) die je tegen je hulpverlener hebt aangespannen.

Naast vernietiging van je gegevens kun je ook om gegevenswissing vragen op basis van het recht op vergetelheid (het recht om vergeten te worden). Dit gaat een stapje verder dan het vernietigen van je gegevens. Wij zullen dan ook anderen met wie wij jouw gegevens gedeeld hebben op de hoogte brengen dat jij jouw gegevens gewist wilt hebben. Met anderen bedoelen we bijvoorbeeld je huisarts.

2.4 Recht op dataportabiliteit

Je hebt het recht om je dossier na het einde van je behandeling mee te nemen. Daarmee verdwijnt je dossier niet bij de Viersprong (bewaarplicht).

3. Privacy

In het privacystatement op de website van de Viersprong (www.deviersprong.nl/privacystatement) is beschreven hoe wij omgaan met je persoonsgegevens en welke gegevens wij uitwisselen.

Het is de plicht van de behandelaar van de Viersprong ervoor te zorgen dat geen informatie over jou bij derden (andere mensen) terecht komt. Behalve wanneer je hier uitdrukkelijk toestemming voor hebt gegeven. Alleen medewerkers van de Viersprong die direct bij het onderzoek en de behandeling betrokken zijn, mogen over jouw cliëntgegevens beschikken.

Het kan zijn dat je gegevens anoniem (naamloos) gebruikt worden voor dossieronderzoek. Anoniem betekent dat de gegevens niet tot jou te herleiden zijn. Zo is de Viersprong verplicht om verantwoordingsinformatie aan te leveren aan de overheid. Omdat dit verplicht is, kun je hier geen bezwaar tegen maken. De Viersprong kan ook voor wetenschappelijk onderzoek gebruik maken van je gegevens. Ook dat doen we alléén naamloos (anoniem). Daarom hoeft de Viersprong ook geen toestemming aan jou te vragen.

Als gegevens voor een bepaald wetenschappelijk onderzoek gebruikt worden en dit kan niet (helemaal) naamloos, dan moet je wel toestemming geven, en eventueel ook je ouders. Dat wordt dan door de behandelaar van de Viersprong uitdrukkelijk en duidelijk aan je gevraagd en in het dossier opgeschreven.

Het is jouw plicht om informatie die jij van andere cliënten krijgt niet verder te vertellen. Vooral bij groepstherapie is het erg belangrijk dat de privacyregels ook door cliënten nageleefd worden.

Bij strafbare feiten (zoals agressie) doet de Viersprong aangifte bij de politie.

4. Overig

4.1 Recht op een tweede mening (of: een second opinion)

Je hebt het recht om een andere hulpverlener om zijn advies en/ of een mening te vragen over je diagnose en/of behandeling. Op jouw verzoek moet je dossier hiervoor beschikbaar gesteld worden door medewerkers van de Viersprong.

4.2 Plichten van cliënten

Je moet de behandelaar goed, eerlijk en volledig op de hoogte brengen van je klachten en problemen. Met juiste en volledige informatie kan de hulpverlener sneller en beter een diagnose stellen, een goed advies geven en kan hij beter zorg verlenen. Je bent verplicht zo veel mogelijk met de behandelaar mee te werken en de adviezen op te volgen.

Een andere belangrijke plicht die je als cliënt hebt, is dat de hulpverlener betaald wordt; dit houdt ook in dat als je je niet tijdig afmeldt voor een geplande afspraak, je/ je ouders hier een rekening voor kunt/ kunnen krijgen.

4.3 Opzeggen behandelingsovereenkomst

De behandelaar van de Viersprong kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen, behalve als sprake is van 'gewichtige redenen'. Jij kunt, als cliënt, de behandelingsovereenkomst wél opzeggen. Dit mag je wanneer je ouder bent dan 12 jaar en wanneer jij je keuze goed hebt doorgedacht ('weloverwogen' noemen we dat) en de consequenties kunt overzien en inschatten. Afhankelijk van je leeftijd zullen we dit met je ouders bespreken.

4.4 Klachtrecht

De klachtenregeling binnen de Viersprong is geregeld volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Als je ontevreden bent over je intake of behandeling, bespreek dit dan eerst met de betrokken medewerker. Kom je er samen niet uit, neem dan contact op met diens leidinggevende (de zorgmanager). Wanneer dit niet tot een oplossing leidt kun je overwegen een klacht in te dienen. In onze klachtenfolder is beschreven wat te doen als je ontevreden bent. Klik [hier](#) voor onze klachtenfolder. Deze is ook te vinden op de website van de Viersprong (contact > klachten/suggesties) en op de vestigingen van de Viersprong. Als u ondersteuning wilt bij het bespreken en/of het formuleren van uw klacht, dan kunt u als cliënt ook terecht bij de landelijke helpdesk van de Stichting Patiëntvertrouwenspersonen (Stichting PVP). Familie en naasten kunnen met vragen terecht bij de familievertrouwenspersoon. De contactgegevens van de Helpdesk PVP en de FVP zijn te vinden in de klachtenfolder op de website van de Viersprong.