

Algemene voorwaarden

Dit document beschrijft de rechten en plichten van Progress, praktijk voor leren, gedrag en opvoeding, en haar cliënten. Progress staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Lelystad onder nummer 32167101.

1. Algemeen

1.1 Gedragscode

Progress verleent haar diensten conform de gedragscode zoals beschreven bij de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (NVO) en het Nederlandse Instituut Psychologen (NIP). De code beschrijft o.a. de geheimhoudingsplicht, administratieve verplichtingen en aspecten van professionaliteit van de (ortho-)pedagoog en psycholoog. Deze code is bij de NVO en het NIP op te vragen, evenals bij Progress.

1.2 Wettelijke vertegenwoordiging

Cliënten van 12 jaar en jonger worden wettelijk vertegenwoordigd door ouders of verzorgers. Kinderen vanaf 12 jaar worden zoveel mogelijk betrokken bij de gang van zaken en eventuele besluitvorming. Zij geven mede toestemming voor zorg die Progress verleent. Cliënten van 16 jaar en ouder hebben het recht om zelf toestemming te geven voor zorg en de omgang met persoonsgegevens.

1.3 Rechten

De cliënt heeft recht op:

- a) Inzicht van rapportage voorafgaand aan het adviesgesprek
- b) Verzoek tot vernietiging van rapportage en dossier
- c) Blokkeren van verstrekken van gegevens aan derden*
- d) Bescherming van de privacy door zorgvuldig om te gaan met de gegevens van cliënt en deze niet zonder zijn/haar toestemming te verstrekken aan derden.

1.4 Klachten

Mocht u een klacht hebben over de geleverde zorg, de zorgverlener of een procedure, dan lossen we dit graag met u op. U kunt ons hiervoor telefonisch of via de mail benaderen, zodat we een afspraak kunnen maken om samen de klacht door te nemen en te werken aan een oplossing. Mocht deze oplossing niet naar tevredenheid zijn, dan kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie. Progress is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van P3NL. U kunt zich dan tot hen wenden met uw klacht.

*met uitzondering van het doorgeven van gegevens middels een melding via ESAR. Zie voor meer informatie onder 5: "Veiligheid en verantwoordelijkheid".

2. Privacy

Progress verzamelt en verwerkt gegevens van u en van uw kind. Dit doen wij op een zorgvuldige manier en nooit zonder uw toestemming. In artikel 2.1 t/m 2.5 wordt uitgelegd welke gegevens we van u bewaren, waarom we dat doen en wat uw rechten zijn.

2.1 Om welke gegevens gaat het:

Voor haar werk slaat Progress gegevens op van u en van uw kind. Het gaat om naam, geboortedatum, adresgegevens Burger Service Nummer, de school en gegevens omtrent gezondheid en gedrag van uw kind. Deze gegevens worden opgeslagen binnen een beveiligde web omgeving, die voldoet aan de veiligheidseisen zoals de privacywet die stelt.

2.2 Waarom worden gegevens verzameld en bewaard:

Deze gegevens worden -na uw toestemming- verzameld en bewaard om tot een goede diagnose en/of behandeling van uw kind te komen. Zonder deze gegevens kunnen wij ons werk niet doen. De gegevens van u en uw kind worden door u zelf aan ons verstrekt en beveiligd door ons bewaard. Wij bewaren de gegevens vijftien jaar.

2.3 Geeft Progress gegevens aan derden:

Progress geeft alleen met uw toestemming gegevens (zoals verslagen) aan derden, zoals huisarts en school. U heeft de regie. Als u geen toestemming geeft, worden door ons geen gegevens verstrekt. Daarnaast worden BSN-gegevens aan de gemeente waar u woont verstrekt, in verband met het declareren van de geleverde zorg. Overigens heeft de gemeente deze gegevens al, in verband met het feit dat zij de opdrachtgever is.

2.4 Krijgt Progress gegevens van derden:

Voor een goed verloop van het onderzoek of de behandeling is een goede communicatie met de school van uw kind of de huisarts van belang. We vragen uw toestemming hiervoor. Als u die geeft, stellen we u altijd op de hoogte wanneer we een leerkracht of een huisarts spreken. Geeft u geen toestemming, dan mogen we geen informatie ontvangen van anderen.

2.5 Het zijn uw gegevens – dit zijn dus uw rechten:

Alles wat we weten van u en uw kind, is eigenlijk van u. U kunt dus te allen tijde onze gegevens opvragen en inzien. Ook heeft u het recht de gegevens te laten aanpassen en/of verwijderen. U kunt uw toestemming te allen tijde beperken of intrekken. Ook heeft u altijd het recht uw gegevens op te vragen om deze door te geven aan anderen. Tenslotte heeft u, wanneer wij niet goed met uw gegevens omgaan, het recht op het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De AP is verplicht uw klacht in behandeling te nemen.

3. Financieel

3.1 Vergoede zorg

De zorg die Progress biedt, wordt benoemd als Jeugd Basis GGZ en jeugd Specialistische GGZ. Ze valt onder de nieuwe Jeugdwet, die is ingegaan op 1 januari 2015, en wordt geheel vergoed door de gemeentes Urk en Noordoostpolder. Er is geen sprake van een eigen bijdrage.

3.2 Onvergoede zorg

Wanneer er sprake is van zorgverlening die niet onder de vergoede zorg van de gemeente valt, vindt betaling plaats middels een factuur. Hierop is de wettelijke betalingstermijn van toepassing.

4. Afspraken en no show

4.1 Afmelding bij verhindering

Verhindering van een afspraak dient zo spoedig mogelijk telefonisch gemeld te worden, maar uiterlijk 24 uur van tevoren.

4.2 Te laat afmelden

Bij afmelding binnen 24 uur voor de overeengekomen afspraak wordt een bedrag van € 100,00,- in rekening gebracht aan de cliënt. De gemeente vergoedt deze bedragen niet. Na betaling van dit bedrag kan de behandeling voortgezet worden.

4.3 Uitzonderingssituaties

Bij onverwachte, ernstige omstandigheden worden geen kosten in rekening gebracht bij afzegging.

5. Veiligheid en verantwoordelijkheid

ESAR

Progress Flevoland is aangesloten bij ESAR. Om jeugdigen met problemen sneller en beter te helpen, maken professionals van de zes gemeentes in de regio Flevoland gebruik van ESAR. Dit is een signaleringssysteem dat bijdraagt aan samenwerking tussen scholen, instanties en hulpverleners. Professionals kunnen jeugdigen over wie zij zich zorgen maken registreren in ESAR. De registratie betreft naam, geboortedatum en geslacht. Wanneer twee of meer professionals dezelfde jeugdige hebben geregistreerd, is er een 'match' en bespreken zij onderling op welke wijze de jongere het best geholpen kan worden. Een kind of jongere wordt pas geregistreerd wanneer dit besproken is met de ouders (voor kinderen t/m 15 jaar) of met de jongere zelf (vanaf 16 jaar). Alleen degenen die de melding in ESAR hebben gedaan, kunnen de gegevens van de betreffende jongere inzien. Ouders en jongere hebben recht op inzage van de geregistreeerde gegevens.