

 ARQ

Centrum'45



# Weten waar u aan toe bent?

Over rechten, regels en procedures



# Inhoudsopgave

Uw rechten, uw plichten 3

## 1. De verschillende fases in uw behandeling 4

- 1.1 Algemene informatie over het behandelproces 4
- 1.2 Zo kort mogelijke wachttijden 6
- 1.3 De aanmelding 7
- 1.4 Het begin; de intake 7
- 1.5 ARQ Centrum'45 biedt diverse soorten behandeling 8
- 1.6 Regels voor uw aan- en afwezigheid 9
- 1.7 Behandelbeoordelingen 10
- 1.8 Evaluatie: Hoe verloopt de behandeling? 10
- 1.9 Wetenschappelijk onderzoek 11

## 2. De kwaliteit van zorg 12

- 2.1 Belangrijke beroepsregels en wetten 12
- 2.2 Beroepsregels 12
- 2.3 Wetgeving 12
- 2.4 Rechten en plichten volgens de WGBO 13
- 2.5 Rechten en plichten volgens de Wkkgz 14
- 2.6 Rechten en plichten volgens de WMCZ 14
- 2.7 Van uw feedback kunnen wij leren 15
- 2.8 U heeft een klacht? 16
- 2.9 De patiënten vertrouwenspersoon (PVP) 17
- 2.10 Denk mee, praat mee via de Patiëntenraad 18

## 3. Alles rondom uw dossier 19

- 3.1 U hebt recht op inzage van de gegevens 19
- 3.2 U hebt recht op een kopie/uitdraai van de gegevens 19
- 3.3 U hebt recht tot vernietiging van het dossier 19
- 3.4 Schonen en bewaren van dossiers 19
- 3.5 Geheimhouding en privacy 20
- 3.6 Plichten van patiënten 20
- 3.7 Standaard inhoud van uw dossier 21
- 3.8 Verstrekking van uw gegevens aan derden 22

## 4. Hoe gaan wij hier met elkaar om? 23

- 4.1 Het is altijd mensenwerk 23
- 4.2 Algemene omgangsregels 23
- 4.3 Regels voor patiënten 24
- 4.4 Regels voor de omgang van medewerkers met patiënten 25

## 5. Overige regelingen en procedures 26

- 5.1 Vergoeding via uw ziektekostenverzekeraar 26
- 5.2 Vergoeding van uw reiskosten 26
- 5.3 Meld uw opname bij de uitkerende instantie 26
- 5.4 Overnachting in een hotel 26
- 5.5 Zo nodig werken wij met tolken 27
- 5.6 U wilt een second opinion 27
- 5.7 U komt niet opdagen 28
- 5.8 Time-out, even tot jezelf komen 29
- 5.9 Gedwongen ontslag 30

## 6. Meer weten? 31

- 6.1 Nuttige namen, adressen en links 31



# Uw rechten, uw plichten

**In dit informatiedocument maakt u kennis met ARQ Centrum'45. We vertellen u over de rechten en plichten die u als patiënt hebt. We laten zien hoe we onze hulp- en zorgverlening zo goed mogelijk willen laten aansluiten op uw vragen. Op hoofdlijnen gaan we in op de procedures die we daarbij volgen.**

ARQ Centrum'45 is het landelijke hoogspecialistische behandel- en expertisecentrum voor mensen met (complexe) psychotraumaklachten. Dit kunnen mensen zijn die zich in levensbedreigende situaties hebben bevonden of mensonterende vernederingen ondergingen, mensen die door ernstig schokkende gebeurtenissen familieleden of vrienden verloren hebben of voor mensen die in hun werk met extreme situaties geconfronteerd worden. Soms houden mensen aan dergelijke schokkende gebeurtenissen ernstige en langdurige klachten over. ARQ Centrum'45 biedt met name hulp aan diegenen die in de reguliere geestelijke gezondheidszorg niet goed kunnen worden geholpen. Misschien bent u een van hen. Dan bent u bij ARQ Centrum'45 aan het juiste adres.

Wij hopen dat de inhoud van dit document u de informatie geeft waarnaar u op zoek bent. Op onze website [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org) kunt u aanvullende informatie vinden. Mocht u informatie missen of nadere vragen hebben, informeer daar dan naar bij uw therapeut of behandelaar. Ook de Patiëntenraad is goed op de hoogte van onze interne procedures en regelingen.

En hebt u suggesties voor verbetering? Dan horen we die graag van u via [arqcentrum45@arq.org](mailto:arqcentrum45@arq.org).



# 1. De verschillende fases in uw behandeling

## 1.1 Algemene informatie over het behandelproces



### Aanmelding

Uw verwijzer overlegt met ARQ Centrum'45 over uw aanmelding. U heeft bij aanmelding een verwijzing van uw huisarts nodig. De huisarts of de behandelaar die u verwijst stuurt de inhoudelijke informatie (doel aanmelding, medicijngebruik, medische en psychische achtergrond informatie, eerdere behandelingen) naar ARQ Centrum'45.

### Intake

U heeft een gesprek met een behandelaar over uw klachten en problemen en u vult een aantal vragenlijsten in om een behandelindicatie vast te kunnen stellen.

## **Advies**

De behandelaar (intaker) bespreekt met u het advies van het intake- en indicatieteam. Dat kan behandeling zijn bij ARQ Centrum'45, maar het kan ook zijn dat een behandeling elders voor u meer geschikt is.

## **Behandelplan**

Uw behandeling begint in de kliniek, dagkliniek of polikliniek. Samen met u wordt een behandelplan opgesteld waarin de doelen staan die behaald moeten worden.

## **Evaluatie**

Tussentijds bespreekt uw behandelaar met u het verloop van de behandeling. Hierbij worden ook de uitkomsten uit vragenlijstonderzoeken betrokken (behandel-evaluatie). Zo nodig passen u en uw behandelaar het behandelplan aan.

## **Afronding**

In een uitgebreide evaluatie bespreekt uw behandelaar en/of het team met u het verloop van uw behandeling. Met u worden afspraken gemaakt over afscheid nemen en, zo nodig, over vervolgbehandeling.

## **Nazorg**

U maakt met uw behandelaar afspraken over verwijzing naar uw huisarts of naar een behandelaar in uw eigen woonomgeving, wanneer de behandeling bij ARQ Centrum'45 is afgerond.



## 1.2 Zo kort mogelijke wachttijden

ARQ Centrum'45 streeft naar zo kort mogelijke wachttijden tussen de aanmelding, de intake/indicatiestelling en de daadwerkelijke start van de behandeling.

De aanmelding start nadat alle informatie bij de aanmeldingscoördinator volledig is. Daarna volgt de wachttijd tot de intake. Na het intakeproces, inclusief het adviesgesprek, zal weer een wachttijd zijn. Deze hangt sterk af van welke behandeling voor u is overeengekomen.

Omdat wij een landelijke, hoog-specialistische instelling zijn, kan de wachttijd soms langer zijn dan bij andere GGZ-instellingen. Wij werken er hard aan de wachttijden zo laag mogelijk te houden.

De actuele wachttijden kunt u vinden op onze website; zie [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org).

### **Quli – patiëntenportaal**

ARQ Centrum'45 wil u graag zoveel mogelijk betrekken bij uw behandeling. Daarom gebruiken we Quli. Dit is uw persoonlijke online gezondheidszorgomgeving. Via Quli kunt u uw zorginformatie opvragen en inzien, allemaal op één plek. Door Quli te gebruiken krijgt u meer regie over uw behandeling. U kunt zich bijvoorbeeld gemakkelijker op uw behandelafspraken voorbereiden. Ook kunt u zelf actief aan de slag met uw herstel. Op onze website leest u hoe u start met Quli en wat u met Quli kunt doen. Daarnaast vindt u daar meer informatie over de privacy en veiligheid van Quli.



### 1.3 De aanmelding

Voor de aanmelding hebt u een verwijfsbrief van uw huisarts nodig, met een indicatie voor de specialistische GGZ.

Nadat u bent aangemeld en wij van uw verwijzer schriftelijk alle inhoudelijke informatie hebben ontvangen, maken wij een eerste inschatting of de psychische klachten door ons kunnen worden behandeld, of dat de behandeling beter elders plaats kan vinden.

Wanneer wij inschatten dat uw klachten passen binnen het behandelaanbod van ARQ Centrum'45, maken wij met u een afspraak voor een intake. U krijgt dan een schriftelijke uitnodiging voor een intakegesprek bij één van onze medewerkers. Ook uw partner - of een andere naaste naar uw voorkeur - wordt daarbij uitgenodigd.

### 1.4 Het begin; de intake

Tijdens de intake gaat een ervaren behandelaar met u in gesprek over uw klachten en de traumatische gebeurtenissen die daarvan de oorzaak zijn. Ook komen onderwerpen als uw voorgeschiedenis, traumatische ervaringen, ouderlijk gezin, huidige thuissituatie, medicatie, somatische problemen, scholing en werk aan de orde.

De intakeprocedure bestaat doorgaans uit een aantal gesprekken. Om een goede behandelindicatie te kunnen stellen, wordt u gevraagd tevens een aantal vragenlijsten in te vullen, om een goed beeld te krijgen van (onder andere) uw klachten. Tenslotte wordt u gevraagd om, als u medicatie gebruikt, uw medicatieoverzicht mee te nemen naar de intake. Uw apotheek kan u zo'n overzicht leveren.

Op basis van de informatie van uw huisarts/verwijzer, de intakegesprekken en de uitkomsten van de vragenlijsten, kunnen wij vaststellen welke behandeling voor u de best aangewezen behandeling is.

Aansluitend op de intakegesprekken komen diverse behandelaars bijeen om samen een behandeladvies te kunnen bepalen. Dit behandeladvies wordt vervolgens met u besproken. Als er meerdere opties zijn voor behandeling, worden voor- en nadelen van deze opties met u besproken.

Soms is een behandeling binnen ARQ Centrum'45 inderdaad voor u de beste oplossing. Het kan ook zo zijn, dat wij vinden dat een behandeling elders meer aangewezen is voor u. Wij overleggen dat met u, en zullen zoveel als mogelijk is een gericht advies aan u en uw huisarts/verwijzer meegeven.

Na dit adviesgesprek met u, brengen we uw verwijzer op de hoogte van het behandeladvies.



## 1.5 ARQ Centrum'45 biedt diverse soorten behandeling

### In het kort:

#### 1.5.1 Poliklinische behandeling

Deze behandeling bestaat uit individuele behandeling of groepsbehandeling. De frequentie kan variëren. Afhankelijk van de aard van de behandeling wordt u behandeld door bijvoorbeeld een psychiater, een psycholoog of een verpleegkundige. Soms zijn twee behandelaren bij uw behandeling betrokken, bijvoorbeeld een psycholoog en een psychiater.

Het streven is om uw behandeling binnen een beperkte tijd af te ronden.

Bij de start van uw behandeling nodigt de behandelaar ook uw partner of de directe naaste van uw voorkeur uit.

#### 1.5.2 Dagklinische behandeling

U bent dan veelal één keer per week een hele dag of een deel van de dag in groepsbehandeling. Dit is een intensieve behandeling die, afhankelijk van het programma, varieert van enkele maanden tot maximaal 24 maanden.

De dagklinische behandeling bestaat uit een combinatie van individuele psychotherapie en verschillende groepsprogramma's en -therapieën, zoals psychomotore therapie, creatieve therapie en sociotherapie; zie de website: [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org)

Een gesprek met u en uw partner of naaste naar uw voorkeur maakt deel uit van deze dagbehandeling.

#### 1.5.3 Klinische behandeling

Dit is een behandeling binnen de klinische afdeling van ARQ Centrum'45. U bent dan opgenomen in de kliniek voor meestal vijf dagen per week. De afdeling is 'open', wat betekent dat u gewoon naar buiten kunt. Patiënten gaan in beginsel de week-einden naar huis (vrijdagavond – zondagavond). Deze intensieve behandeling is voor patiënten die zoveel klachten en problemen hebben dat behandeling in poli- of dagkliniek niet toereikend is. Ook is opname voor uitgebreide diagnostiek en observatie mogelijk, alsmede voor kortdurende traumabehandeling. Er is een aparte afdeling voor gezinsbehandeling.

Klinische behandeling varieert in duur van enkele weken tot enkele maanden.

Bij de start van de opname vindt o.a. een gesprek plaats met u en uw partner of directe naaste van uw voorkeur.





## 1.6 Regels voor uw aan- en afwezigheid

- U wordt verzocht zich bij binnenkomst direct te melden bij de receptie.
- Zorg ervoor dat u altijd op tijd bent.
- Kom alstublieft uw afspraken na. Er is voor u een behandelplek gereserveerd die bij plotselinge afwezigheid niet ingevuld kan worden.
- Meld u tijdig telefonisch af bij ziekte of een andere onverwachte reden met opgaaf van de reden. Voor de dagkliniek en kliniek meldt u zich vóór 9.30 uur af bij een van de sociotherapeuten.
- Kunt u een keer niet komen, bespreek dit dan ruim van tevoren met uw behandelaar.
- Bij meerdere keren afwezigheid, zal uw behandelaar met u in gesprek gaan of behandeling nog wel zinvol is. Iedere afdeling heeft afspraken over afwezigheid.



## 1.7 Behandelevaluaties

Samen met uw behandelaar hebt u als begin van de behandeling een behandelplan gemaakt. De behandelaar moet expliciet opnemen in uw dossier dat u met het behandelplan instemt. Op vaste momenten bespreekt uw behandelaar met u de voortgang van uw behandeling. Periodiek gaat u zo zelf samen met uw behandelaar na hoe het gesteld is met de doelen in uw behandelplan. Uiteraard wordt de voortgang van uw behandeling ook regelmatig besproken binnen de behandelstaf. Zo nodig stellen we in overleg met u het behandelplan steeds bij.

Vóór de afsluiting van de behandeling volgt een uitgebreide evaluatie waarin u samen met uw behandelaar nog eens de gehele behandeling langsloopt. Tijdens deze eindevaluatie bespreken we ook de nazorg of vervolgbehandeling met u.

Voor de evaluatie die u met uw behandelaar hebt, wordt net als bij de intake en de start van de behandeling, uw partner of de directe naaste van uw voorkeur uitgenodigd.

## 1.8 Evaluatie: hoe verloopt de behandeling?

ARQ Centrum'45 vindt het belangrijk om regelmatig de kwaliteit van de aangeboden behandelprogramma's te meten en te evalueren. Voor dit onderzoek gebruiken we o.a. een set vragenlijsten die lijkt op de vragenlijsten die u bij de intake of bij de start van de behandeling al een keer hebt ingevuld. Dit onderzoek wordt halfjaarlijks uitgevoerd bij iedere patiënt die in behandeling is bij ARQ Centrum'45<sup>1</sup>. Wanneer u dus ongeveer zes maanden in behandeling bent, kunt u een uitnodiging verwachten om de vragenlijsten in te vullen.

U krijgt uiteraard zelf ook te horen welke vorderingen u hebt gemaakt tijdens de behandeling. De behandelaar bespreekt met u de uitslag van de vragenlijsten en de verschillen met eerdere metingen; dit is een onderdeel van de behandelevaluaties.

Alle uitkomsten van vragenlijstonderzoeken gezamenlijk worden, anoniem, gebruikt voor de evaluatie van de behandelprogramma's en voor wetenschappelijk onderzoek. Op basis van de uitkomsten kunnen we het behandel aanbod steeds verder verbeteren.

Ook vragen we u (jaarlijks) om een vragenlijst in te vullen over uw ervaringen met en waardering van ARQ Centrum'45. Gegevens van deze waarderingslijst verwerken we vertrouwelijk en anoniem en gebruiken we om onze dienstverlening aan u te verbeteren.

---

1. Of eerder, bij een kortdurende behandeling.

## 1.9 Wetenschappelijk onderzoek

Binnen ARQ Centrum'45 vindt continue wetenschappelijk onderzoek plaats naar de specifieke problematiek en de effecten van behandeling van mensen met psychotraumaklachten.

Voor het gebruik van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek zijn strenge wettelijke regels opgesteld. In grote lijnen komen deze regels op het volgende neer:

- de gegevens voor onderzoek moeten altijd anoniem gebruikt worden. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat uw personalia nooit vermeld mogen worden in een onderzoeksrapport of verslag. Ook mag u nooit herkenbaar worden beschreven in zo'n verslag en mogen gegevens nooit tot u als persoon te herleiden zijn;
- werkt u op een of andere manier aan een onderzoek mee, dan doet u dat altijd geheel op vrijwillige basis. Er mag nooit sprake zijn van enige verplichting of dwang;
- een medisch-ethische commissie moet vooraf het onderzoeksplan goedkeuren.

## 2. De kwaliteit van zorg

### 2.1 Belangrijke beroepscode en wetten

De behandeling binnen de Nederlandse gezondheidszorg is gebonden aan een aantal algemene afspraken en regels. Deze afspraken (beroepscode) en regels (wetten) gelden voor iedere behandeling, dus ook voor de behandelingen van ARQ Centrum'45.

### 2.2 Beroepscode

Beroepscode bevatten onderlinge afspraken voor de wijze waarop leden van een beroepsgroep hun beroep moeten uitoefenen. Deze afspraken zijn zeker niet vrijblijvend en worden ook wel 'richtlijnen' genoemd. Vrijwel iedere beroepsgroep heeft inmiddels zo'n eigen beroepscode. Zo bestaat er onder meer een beroepscode voor artsen, psychiaters, psychotherapeuten, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en non-verbale therapeuten.

Informatie over beroepscode kunt u opvragen bij de betrokken behandelaars of bij de verschillende beroepsverenigingen.

### 2.3 Wetgeving

Bij behandeling binnen de geestelijke gezondheidszorg zijn vooral deze drie wetten belangrijk:

- de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);
- de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorgsector (Wkkgz)
- de Wet op de Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Een uitgebreide bespreking van deze wetten is hier niet op zijn plaats; daarom geven we hieronder alleen de belangrijkste hoofdpunten kort weer. Wanneer u meer wilt weten over de inhoud van de genoemde wetten kunt u terecht bij de overheid ([wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl)), bij uw behandelaar, bij de Patiëntenraad of bij een van de instanties die achterin dit informatiedocument worden genoemd.

De Wet Cliëntenrechten Zorg (koninklijk besluit december 2013) vervangt (delen van) de WKCZ en WMCZ.

## 2.4 Rechten en plichten volgens de WGBO

De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) is de belangrijkste bron voor het patiëntenrecht. De WGBO is ontstaan vanuit de gedachte dat u als patiënt centraal moet staan in het zorgproces.

De geneeskundige behandelingsovereenkomst is de overeenkomst tussen u en de behandelaar(s) van ARQ Centrum'45 voor het uitvoeren van allerlei medische handelingen, zoals onder andere de behandeling en onderzoek door een psychiater, de verpleging in een klinische setting en de behandeling door een therapeut.

De WGBO schrijft onder meer voor dat de verantwoordelijke behandelaar u als patiënt vooraf goed en duidelijk moet vertellen wat de behandeling inhoudt, welke alternatieven er eventueel zijn en wat de risico's zijn. Daarna beslist u of u akkoord gaat met de voorgestelde behandeling. Gaat u niet akkoord, dan vindt de behandeling niet plaats. Zonder toestemming dus géén behandeling.

De WGBO verplicht de behandelaar om een behandeldossier (medisch dossier) bij te houden. Het behandeldossier bevat informatie en gegevens over aanmelding, intake, behandeling en ontslag. Verder staan in het dossier gegevens over de financiële en administratieve regelingen, eventuele correspondentie rond de behandeling en gegevens over eventueel aanvullend medisch of psychologisch onderzoek.

Uw behandelaar is verantwoordelijk voor het dossier. Dat kan de psychiater, arts, psycholoog of een andere behandelaar (bijvoorbeeld een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige) zijn.

Het kan voor uw behandeling van belang zijn dat in uw dossier gegevens worden opgenomen over uw godsdienst, levensovertuiging of ras. Als u dat niet wilt, dan kunt u dat kenbaar maken. Blijft u na overleg met uw behandelaar bij uw standpunt, dan nemen we deze gegevens niet op in uw dossier.

*Zie hoofdstuk 3 voor alle informatie over uw dossier.*

## **2.5 Rechten en plichten volgens de Wkkgz**

De Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorgsector Wkkgz en de Wet cliëntenrechten zorg (WCZ) zorgt voor een laagdrempelige klachtmogelijkheid. Iedere patiënt in de zorg heeft het recht om te klagen over de zorgverlening; u dus ook.

Bent u niet tevreden of is er een fout gemaakt, dan moet u dit kunnen melden. De wet verplicht alle zorgaanbieders en zorgverleners om een klachtenregeling te hebben. In de klachtenregeling staat waar (bij wie) u een klacht over een zorgverlener kunt indienen en wat er verder gebeurt. Daarom beschikt ARQ Centrum'45 ook over een klachtenopvangfunctionaris.

Is er sprake van een zeer ernstige klacht en nemen we in uw ogen onvoldoende maatregelen, dan moet de klachtencommissie dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

*Zie verder bij paragraaf 2.8.*

## **2.6 Rechten en plichten volgens de WMCZ**

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht ARQ Centrum'45 tot het instellen van een Patiëntenraad. Deze raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van onze patiënten. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de instelling over zaken die voor de patiënten belangrijk zijn. Bij belangrijke beslissingen moet ARQ Centrum'45 eerst advies aan de Patiëntenraad vragen. Wil de instelling van dat advies afwijken, dan mag dat alleen als ze duidelijk kan maken waarom.

*Zie verder bij paragraaf 2.10.*

## 2.7 Van uw feedback kunnen wij leren

ARQ Centrum'45 streeft naar een transparante cultuur, waarin wij open staan voor uw feedback. Bent u ontevreden? Dan willen wij u zo goed mogelijk helpen om uw vertrouwen in ARQ Centrum'45 weer te herstellen.

Dat houdt in dat u als patiënt op een laagdrempelige manier reacties, opmerkingen en suggesties kunt geven over onze zorg- en dienstverlening. Vervolgens kunnen wij deze feedback gebruiken om waar nodig verbeteringen in onze zorg- en dienstverlening aan te brengen.

Ook krijgen managers dankzij deze feedback goed zicht op wat er leeft bij patiënten. Deze signalen kunnen zij gebruiken voor concrete verbeteringen in de dagelijkse praktijk.

Uw feedback kan op allerlei verschillende manieren op het bureau van de verantwoordelijk manager terecht komen.

U kunt natuurlijk mondeling uw suggesties en opmerkingen doorgeven aan uw behandelaar, aan de behandelstaf en/of aan de afdelingsmanager.

Bij de Ideeënbus en/of in de folderrekken vindt u formulieren waarmee u uw feedback en/of verbeter suggesties schriftelijk in kunt dienen. U mag dit anoniem doen, maar dan kunnen wij u niet laten weten hoe wij met uw feedback om zijn gegaan. Zo nodig kan een tolk u helpen bij het invullen van het formulier.

Op alle locaties staat een 'ideeënbus' waar alle suggesties voor verbeteringen in gedaan kunnen worden. De ideeënbus staat op een goed zichtbare plek, zodat u nooit lang hoeft te zoeken. De Patiëntenraad haalt regelmatig deze bussen leeg, handelt de ideeën af en houdt contact met de indiener van het formulier.

## 2.8 U heeft een klacht?

Ook waar iedereen probeert goed en zorgvuldig te werken, ontstaan soms klachten over de behandeling.

In 2017 is er een nieuwe wet gekomen: de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het doel van die wet is om in een zo vroeg mogelijk stadium tot een oplossing te komen voor een probleem of een klacht. In die wet is onder meer geregeld dat de instelling een klachtenopvangfunctionaris aanstelt. In 2017 heeft ARQ Centrum'45 dat ook gedaan.

De eerste stap blijft dat u met vragen, onduidelijkheden of klachten over de behandeling terecht kan bij de behandelaar, bij de manager van de afdeling of bij de verantwoordelijk directeur. Biedt een gesprek met hen echter onvoldoende duidelijkheid en wordt er op die wijze geen oplossing gevonden, dan kunt u de klachtenopvangfunctionaris vrijblijvend raadplegen.

### Wat doet de klachtenopvangfunctionaris?

De klachtenopvangfunctionaris verricht zijn werk zonder inmenging door de werkgever en is niet betrokken bij de behandeling van de klager. Hij voert een eerste, open gesprek over het probleem of de klacht, en probeert samen met de u tot een oplossing te komen. Indien die oplossing niet wordt gevonden, informeert hij u over het vervolgtraject. Hij bespreekt met u of u kiest voor bemiddeling van de klacht door een lid van de klachtencommissie, of voor behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De klachtenopvangfunctionaris staat u bij in het hele proces.

### Contact

De klachtenopvangfunctionaris van ARQ Centrum'45 is bereikbaar via:

 T 071 - 519 15 00

 [klachtenopvang@arq.org](mailto:klachtenopvang@arq.org)

 Postadres: Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest.

Het klachtenreglement is op te vragen bij de klachtenopvangfunctionaris.

### Klachtencommissie

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de klachtencommissie. Dat kan rechtstreeks - of via de klachtenopvangfunctionaris - met een verzoek tot een bemiddelingsgesprek of behandeling van de klacht in een hoorzitting. Zie onze website voor meer informatie: [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org).





## 2.9 De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) voor patiënten van de kliniek

De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is in dienst van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg Utrecht. De PVP is en werkt onafhankelijk van ARQ Centrum'45 en heeft geheimhoudingsplicht. Zij praat zonder uw toestemming niet met derden over uw situatie.

Heeft u vragen over uw rechtspositie, bent u het niet eens met aspecten van uw behandeling of de geldende regels? Een persoonlijk gesprek met de PVP kan dan misschien helpen. Alle patiënten van de kliniek kunnen van de diensten van de PVP gebruik maken. Voor meer informatie zie onze website [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org) of: [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl).



## 2.10 Denk mee, praat mee via de Patiëntenraad

Als patiënt van ARQ Centrum'45 kunt u via uw vertegenwoordiging in de Patiëntenraad een actieve bijdrage leveren aan het beleid van ARQ Centrum'45 en de uitvoering in de praktijk. De Patiëntenraad is de schakel tussen patiënten en raad van bestuur van ARQ Centrum'45 voor algemene zaken. De Patiëntenraad bemiddelt niet bij individuele problemen maar kan u wel advies geven over de weg die u kunt volgen.

De bevoegdheden van de Patiëntenraad staan beschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Ze staan ook in de Samenwerkingsovereenkomst tussen de Patiëntenraad en ARQ Centrum'45. De medezeggenschap betreft met name het algemeen beleid rond opname, behandeling en ontslag, dossierbeleid, privacy, kwaliteitsbeleid en de opzet van de klachtenbehandeling.

Om naar behoren te kunnen functioneren is niet alleen informatie 'van bovenaf' nodig, maar luistert de raad vooral naar signalen van de patiënten zelf. Daarom streeft de Patiëntenraad naar een evenwichtige vertegenwoordiging vanuit de locaties en de afdelingen.

### Meer weten?

In het jaarverslag van de Patiëntenraad staat een overzicht van de onderwerpen en zaken waarmee de raad zich bezighoudt. U kunt het jaarverslag lezen op onze website, [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org).

Wilt u het jaarverslag ontvangen of wilt u meer informatie over de Patiëntenraad? Neem dan contact op met de ambtelijk secretaris via [patientenraad@arq.org](mailto:patientenraad@arq.org).



## 3. Alles rondom uw dossier

Bij uw dossier zijn op basis van Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) de volgende rechten en afspraken van toepassing.

### 3.1 U hebt recht op inzage van de gegevens

Wanneer u uw dossier wilt inzien, dan laat u dat weten aan uw behandelaar. Daarnaast kunt u feitelijke onjuistheden (laten) corrigeren. Ook mag u uw eigen mening toevoegen aan dat wat de behandelaar in het dossier heeft geschreven.

### 3.2 U hebt recht op een kopie/uitdraai van de gegevens

U kunt desgewenst een kopie, schriftelijk of digitaal, van uw dossiergegevens krijgen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

### 3.3 U hebt recht tot vernietiging van het dossier

U mag een verzoek indienen om het behandeldossier te vernietigen. Vernietiging van een dossier is gebonden aan een strikte procedure.

Het verzoek tot vernietiging met de vermelding dat u in behandeling bent geweest, blijft altijd bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn, en die is 20 jaar.

### 3.4 Schonen en bewaren van dossiers

Aan het eind van de behandeling schonen we in overleg met u het dossier op. Wat overblijft zijn gegevens voor het zogenaamde bewaardossier. Dit is een dossier van een patiënt die niet langer in behandeling is. Zo'n bewaardossier bevat alleen nog het intakeverslag, het behandelingsplan, verslagen van de evaluatiebesprekingen en de ontslagbrief. Bewaardossiers worden na de wettelijke termijn van 20 jaar vernietigd. De bewaartermijn van een behandeldossier van een minderjarige patiënt bedraagt ook 20 jaar. Die termijn gaat pas in op het moment dat de betrokken patiënt 16 jaar wordt.

### 3.5 Geheimhouding en privacy

Volgens de WGBO hebben de behandelaar (en diens medewerkers) een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat zij in het kader van de behandeling van of over u weten. Dit geldt ook voor het behandeldossier.

Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming zal de behandelaar informatie over uw behandeling aan iemand anders (bijvoorbeeld aan de huisarts en/of verwijzer, aan een familielid, een vervolgbehandelaar, aan de PVP of aan een andere externe instantie) kunnen geven. Alle behandelaars die bij uw behandeling zijn betrokken mogen zonder uw expliciete toestemming uw dossier inzien.

Er zijn enkele situaties waarin uw behandelaar uw gegevens niet geheim hoeft te houden. U hebt bijvoorbeeld een bepaalde ernstige infectieziekte.

Of de behandelaar vermoedt dat u betrokken bent bij kindermishandeling of andere ernstige strafbare feiten. Sinds 1 juli 2013 zijn professionals wettelijk verplicht de Meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring.

Naast het recht op geheimhouding van uw gegevens hebt u natuurlijk recht op voldoende privacy tijdens de behandeling. Zie ook verderop onder het kopje 'Verstrekking van uw gegevens aan derden'. Meer informatie kunt u vinden in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gezondheid/medisch-dossier](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gezondheid/medisch-dossier).

### 3.6 Plichten van patiënten

In de WGBO staan ook enkele plichten genoemd. Zo mogen we van u verwachten dat u meewerkt aan de behandeling, bijvoorbeeld door (tijdig) aanwezig te zijn en de juiste informatie te verstrekken. Ook bent u volgens de WGBO verplicht om te betalen voor de behandeling; dit wordt veelal geregeld via uw verzekering bij een ziektekostenverzekeraar.

## 3.7 Standaardinhoud van uw dossier

### Aanmelding en intake

- Aanmeldingsformulier/verwijsbrief
- Intakeformulier
- Adviesgesprek na indicatiestelling
- Terugmelding verwijzer/huisarts

### Behandeling

- Behandelplan
- Behandelverloop/decursus
- Behandelevauaties
- Medicatie formulier
- Externe behandeling of consultatie

### Afronding

- Einde behandeling of verwijzing
- Ontslagbrief

### Correspondentie

- Informatie aan derden
- Informatie van derden
- Brieven van u als patiënt
- Brieven aan u als patiënt

### Aantekeningen of commentaar van de patiënt

### Instemming met deelname aan wetenschappelijk onderzoek

### Toestemming van de patiënt tot gebruik gegevens voor wetenschappelijk onderzoek (indien van toepassing)

### Administratieve gegevens

ARQ Centrum'45 heeft een reglement voor de dossiervorming opgesteld. Uw behandelaar kan u daar meer informatie over geven.



### 3.8 Verstrekking van uw gegevens aan derden

ARQ Centrum'45 krijgt regelmatig verzoeken van derden om gegevens over patiënten te verstrekken. 'Derden' zijn alle personen of instanties die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn.

Bij het (al dan niet) verstrekken van gegevens staan het belang van de behandeling en de bescherming van uw privacy in alle gevallen voorop. Wij bespreken zo'n verzoek ook altijd met u; dit geldt ook voor de inhoud en het doel van de te verstrekken informatie. Wij zijn in ieder geval heel zorgvuldig en zeer terughoudend met het naar buiten brengen van informatie over u en over uw behandeling. ARQ Centrum'45 is immers géén instantie die onderzoek doet voor justitie en ook géén onafhankelijk instituut dat verklaringen afgeeft voor procedures, werk, huisvesting et cetera.

Wanneer wij vermoeden dat u geschaad wordt door een brief, overleggen wij met u of het wel zo zinvol is om de gevraagde informatie te verstrekken. Als u een dergelijke brief toch verstuurd wilt hebben, dan vermelden we dit in uw dossier.

Vraagsteller	Inhoud vraag	Uw toestemming nodig?
Ziektekosten verzekeraar	Voortgang	Nee
Huisarts/Verwijzer	Inlichtingen en oordeel	Ja
Professionele behandelaar	Inlichtingen en oordeel	Ja *
Politie, justitie	Inlichtingen, adviezen en oordeel	Ja
Advocaten en familieleden	Inlichtingen, adviezen en oordeel	Ja
Niet-behandelende artsen <ul style="list-style-type: none"><li>• GMD</li><li>• Arboarts</li><li>• Keuringsarts</li><li>• Verzekeringsarts</li></ul>	Arbeidsongeschiktheid of aanvraag speciale voorzieningen	Ja
Derden <ul style="list-style-type: none"><li>• werkgevers</li><li>• scholen</li><li>• enz</li></ul>	Inlichtingen over patiënt of behandeling, adviezen	Ja

\* niet bij een doorverwijzing vanuit ARQ Centrum'45 waarvoor u al toestemming heeft gegeven

## 4. Hoe gaan wij hier met elkaar om?

### 4.1 Het is altijd mensenwerk

ARQ Centrum'45 heeft daarom een aantal algemene en een aantal meer toegespitste omgangsregels geformuleerd. Die regels gelden in huis voor ieder individu, medewerker en patiënt. Maar ook voor het collectief: voor alle mensen die intern of extern met ARQ Centrum'45 te maken hebben.

### 4.2 Algemene omgangsregels

Deze regels gelden voor iedereen die zich in de gebouwen of op de terreinen van ARQ Centrum'45 bevindt.

#### Wat wel?

- Respectvolle bejegening van medewerkers en patiënten onderling.
- Eigen verantwoordelijkheid voor het beheer van persoonlijke bezittingen.
- Passende kleding voor de directe of indirecte omgang met patiënten horend bij de gebruiken in een zorginstelling.

#### Wat niet?

- Discriminatie in schrift, woord en gebaar, jegens bijvoorbeeld godsdienst, afkomst, huidskleur, seksuele geaardheid of politieke overtuiging.
- Lichamelijk of psychologisch geweld, intimidatie of het dreigen daarmee. Hier valt ook onder: het zich toe-eigenen, vervreemden of vernielen van andermans bezittingen.
- Diefstal, lichamelijke en seksuele agressie, ernstige bedreiging en vernieling leiden in principe tot aangifte bij de politie. Ook wordt u aansprakelijk gesteld voor de schade.
- Binnen de instelling filmen, video-opnames maken, fotograferen of gebruikmaken van andere audiovisuele opnameapparatuur. Dit mag alléén wanneer de direct-betrokkenen daar uitdrukkelijk toestemming voor hebben gegeven.
- Bezit van gevaarlijke voorwerpen, die een bedreiging kunnen vormen voor de veiligheid en de goede gang van zaken en/of intimiderend kunnen werken ten opzichte van de omgeving.
- Gebruik van alcohol binnen de instelling, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de raad van bestuur.
- Gebruik van verboden genotsmiddelen binnen de instelling (ook softdrugs).
- Het uitvoeren van werkzaamheden onder invloed van alcohol of verboden genotsmiddelen.



- Handelen, ruilen, geld lenen met/aan anderen, ter voorkoming van misverstanden, belangenverstremgeling en meningsverschillen.
- Een meer dan vriendschappelijke relatie aangaan met uw medepatiënten en/of een van de medewerkers. Als u meer dan vriendschappelijke gevoelens hebt voor een medepatiënt of een medewerker, bespreek dit dan altijd met uw behandelaar of het behandelteam.
- Roken binnen de instelling.

### **4.3 Regels voor patiënten**

#### **Wat wel?**

- Het is belangrijk dat u zich houdt aan de vastgestelde aanwezigheids- en therapietijden.

#### **Wat niet?**

- Tijdens de therapietijden gebruik maken van storende apparatuur zoals een mobiele telefoon of andere elektronische communicatiemiddelen (dus ook niet voor het ontvangen van boodschappen of gesprekken), tenzij anders afgesproken.

Daarnaast bestaan er bij sommige afdelingen aanvullende regels. U kunt daarover lezen op de website of u wordt daarover geïnformeerd op de afdeling.





## 4.4 Regels voor de omgang van medewerkers met patiënten

### Wat wel?

- Beleefde en respectvolle bejegening.
- Geïnteresseerd en behulpzaam luisteren naar vragen en wensen.
- Toezeggingen en beloften nakomen.
- Privacy respecteren (zoals in de wachtkamer, in het gebruik van ICT-middelen, binnen en buiten de instelling).
- Wijzen op specifieke patiëntenrechten, conform de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. De medewerker moet deze rechten ook respecteren.
- De specifieke belangen van de patiënt goed behartigen.

### Wat niet?

- Het aangaan van een persoonlijke, niet werkgerichte (al dan niet seksueel getinte) relatie met een patiënt.
- Handelen, ruilen, geld lenen, diensten verlenen of cadeaus (die de prijs en betekenis van kleine attentie overstijgen) geven of in ontvangst nemen.
- Door de keuze van kleding, houding en gedrag onprofessionele, persoonlijke aandacht vragen voor zichzelf en/of aanstoot geven.



## 5. Overige regelingen en procedures

### 5.1 Vergoeding via uw ziektekostenverzekeraar

De gespecialiseerde GGZ is bedoeld voor patiënten met complexe, psychische aandoeningen, die niet goed kunnen worden behandeld in de basis GGZ. U krijgt al uw behandelingen geheel of gedeeltelijk vergoed. Kijk daarvoor in de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Voor deze behandelingen betaalt u wel het door de overheid vastgestelde en verplichte eigen risico aan uw zorgverzekeraar. Het kan ook zijn dat u daarnaast een hoger eigen risico heeft afgesproken met uw zorgverzekeraar.

We raden u aan om tevoren altijd contact op te nemen met uw ziektekostenverzekeraar om de actuele informatie te krijgen gericht op uw persoonlijke situatie.

Kijk voor meer informatie op de website van de [rijksoverheid](#).

### 5.2 Vergoeding van uw reiskosten

Als patiënt van ARQ Centrum'45 maakt u reiskosten om uw behandeling te kunnen ondergaan. Reiskosten worden doorgaans niet vergoed door uw ziektekostenverzekeraar. In enkele gevallen geldt een specifieke regeling. Die kunt u navragen bij Bureau Aanmelding en Informatie, via [bai@arq.org](mailto:bai@arq.org).

### 5.3 Meld uw opname bij de uitkerende instantie

Wanneer u in de kliniek wordt opgenomen en u hebt een uitkering (ziektewet, bijstandswet, WAO of anders), dan bent u verplicht uw uitkerende instantie van uw opname op de hoogte te stellen. De maatschappelijk werkers van ARQ Centrum'45 kunnen u hierover meer informatie geven.

### 5.4 Overnachting in een hotel

Voor enkele patiëntengroepen van ARQ Centrum'45 die een dagbehandeling volgen, bestaat een regeling met betrekking tot 'voorslapen'. Dat wil zeggen dat u de nacht vóór de behandeling in bepaalde gevallen in een hotel kunt overnachten.

De sociotherapeuten van de dagkliniek kunnen u daarover nadere informatie geven.

## 5.5 Zo nodig werken wij met tolken

Bij ARQ Centrum'45 zijn veel mensen in behandeling die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen om hun gevoelens en problemen te kunnen uitdrukken. Maar om uw behandeling tot een succes te maken, is het natuurlijk wel belangrijk dat u goed kunt communiceren met uw behandelaar.

Om taal- en cultuurbarrières te overbruggen schakelen wij zo nodig tolken in. De tolken die wij gebruiken leveren gegarandeerde kwaliteit, hebben ervaring met vertalingen in de gezondheidszorg en met de specifieke terminologie. Ook hebben zij de eed van geheimhouding afgelegd.

Vrijwel altijd wordt een tolk op afstand, via de tolkentelefoon, gebruikt. ARQ Centrum'45 heeft hiervoor speciale 'tolkentelefoons' met een goede microfoon en luidspreker.

Bij communicatieproblemen werken wij soms met een persoonlijk aanwezige tolk. In een gezins- of groepsgesprek kan een persoonlijk aanwezige tolk de verschillende gespreksdeelnemers beter uit elkaar houden.

Het inzetten van een tolk heeft voordelen, maar ook nadelen. Dit betreft de vertrouwelijke sfeer, het contact verloopt indirect en kost extra tijd. Deze nadelen zal uw behandelaar natuurlijk altijd afwegen tegen de voordelen.

## 5.6 U wilt een second opinion

Het kan zijn dat u twijfelt aan een advies of een conclusies van uw behandelaar(s). Met name wanneer het gaat om een zwaarwegende en/of ingewikkelde beslissing, kan het voor u heel moeilijk zijn om te beoordelen of uw behandelaar nu gelijk heeft of niet. In zo'n situatie kunt u gebruik maken van uw recht op een second opinion. Dat wil zeggen dat u aan een deskundige, onafhankelijke beroepsgenoot van de betrokken behandelaar vraagt wat hij van deze kwestie vindt. Uw behandelaar kan ook zelf zo'n second opinion voorstellen, bijvoorbeeld wanneer u samen geen besluit over de verdere behandeling kunt nemen.

Meer informatie over een second opinion kunt u krijgen van uw behandelaar.

## 5.7 U verschijnt niet op een afspraak

Wanneer u zich niet meldt op de afgesproken dag en/of het tijdstip, noemen we dat 'afwezigheid'. Daardoor kan de voor u gereserveerde behandeltime niet ingevuld worden, blijft uw plaats in de behandelgroep leeg, komen tolken voor niets en worden er onnodig extra kosten gemaakt. Daarom moet deze afwezigheid tot het absolute minimum beperkt worden.

Frequente afwezigheid kán een teken zijn dat u eigenlijk voortijdig wilt stoppen. Dit is natuurlijk een ongewenste situatie. Indien de behandeling u niet brengt wat u ervan verwacht heeft, raden wij u aan om dit in een vroeg stadium met uw behandelaar te bespreken. Zo kunnen we proberen om afwezigheid en voortijdig stoppen te voorkomen.

Afwezigheid heeft behoorlijk wat negatieve effecten. Denk aan:

- uzelf: discontinuïteit van de behandeling;
- de groep(en) waaraan u deelneemt: de groepsprocessen worden verstoord;
- de organisatie: verlies aan inkomsten. Soms ook extra kosten, wanneer u het hotel niet afgebeld hebt;
- de tolken: die voor niets komen en daardoor geen inkomsten hebben.

Om zo min mogelijk met afwezigheid en uitval te maken te krijgen, heeft ARQ Centrum'45 de richtlijn afwezigheid patiënten opgesteld. Uw behandelaar, de sociotherapeut en/of de aanmeldingscoördinator zullen altijd contact met u opnemen over uw afwezigheid.



## 5.8 Time-out, even tot jezelf komen

Soms is het gedrag van een patiënt dusdanig dat niet meer kan worden gesproken van een redelijke samenwerking bij de uitvoering van de behandelovereenkomst die wij zijn aangegaan. U geeft als patiënt bijvoorbeeld onvoldoende informatie, u houdt zich herhaaldelijk niet aan gemaakte behandelingsafspraken en/of aan de huisregels. Ook kan uw gedrag de behandeling van andere patiënten negatief beïnvloeden of een bedreiging vormen voor de veiligheid van medewerkers en/of medepatiënten.

In plaats van een directe en eenzijdige opzegging van de behandelingsovereenkomst (zie verderop onder het kopje 'Gedwongen ontslag') kan dan in overleg tussen uw behandelaar en u worden gekozen voor een time-out. Dat houdt in dat op initiatief van uw behandelaar en in samenspraak met de verantwoordelijke psychiater, uw behandeling op zeer korte termijn wordt opgeschort.

Tijdens deze time-out krijgt u de gelegenheid om bij uzelf na te gaan of u nog gemotiveerd bent voor de behandeling, en of u daar nog aan mee wilt werken. Eventuele opgelopen spanningen kunnen in de tussentijd wegebben. Dat geldt zowel voor u zelf als voor de behandelmedewerkers en/of medepatiënten. Bent u een klinische patiënt, dan moet de behandelverantwoordelijke tijdens de time-out wel voldoende zorg en aandacht besteden aan de noodzakelijke medische zorg, uw huisvesting en uw financiën.

U moet zelf akkoord gaan met zo'n time-out. Doet u dat niet, dan kan de verantwoordelijk behandelaar overwegen om voor u alsnog gedwongen ontslag aan te vragen.

Na het verstrijken van de time-out periode bekijken de behandelaars of u op dat moment weer voldoende gemotiveerd bent om door te gaan met de afgesproken behandeling. Eventueel stellen we het behandelplan in goed overleg met u bij.



## 5.9 Gedwongen ontslag

In sommige situaties moet ARQ Centrum'45 de behandelovereenkomst met u als patiënt eenzijdig opzeggen. Dat heet 'gedwongen ontslag'. Aan wat voor situaties moet u dan denken?

- Uit de intake- en indicatiestellingsprocedure blijkt dat u geen indicatie krijgt voor (voortzetting van) een behandeling binnen ARQ Centrum'45, en u weigert zich daarbij neer te leggen. We kunnen dan eenzijdig besluiten u niet in behandeling te nemen.
- U houdt zich keer op keer niet aan uw behandelplan en maakt daarmee verdere behandeling onmogelijk. U ontvangt dan eerst een schriftelijke waarschuwing van de verantwoordelijke psychiater of behandelaar. In deze waarschuwing staat welke gedragingen de aanleiding zijn voor gedwongen ontslag en wat u kunt doen om dit ontslag te voorkomen.
- Verandert dat niets aan de situatie, dan kunnen we overgaan tot gedwongen ontslag.
- Uw gedrag is onevenredig schadelijk voor medepatiënten en/of medewerkers en daardoor een belemmering voor verdere behandeling.

De verantwoordelijke psychiater beoordeelt of een van de genoemde redenen voor gedwongen ontslag aanwezig is. Na overleg met de eerste geneeskundige en de directie besluit de verantwoordelijke psychiater of in uw geval daadwerkelijk tot gedwongen ontslag zal worden overgegaan.

U ontvangt tenminste twee weken voor het ontslag een onderbouwde brief van de verantwoordelijke psychiater. De directie ontvangt een afschrift van deze brief. U ontvangt tegelijkertijd een afschrift van het protocol 'Gedwongen ontslag' en de verantwoordelijke psychiater wijst u op de continuïteit van zorg. U kunt tegen dit besluit in beroep gaan bij de directie.

U kunt ook gebruik maken van de diensten van de patiëntvertrouwenspersoon en de klachtencommissie.



## 6. Meer weten?

### 6.1 Nuttige namen, adressen en links

#### ARQ Centrum'45

Op onze website vindt u alles over onze behandelprogramma's. Ook is veel informatie opgenomen over de verschillende doelgroepen waar wij voor werken, zijn diverse publicaties opgenomen en een groot aantal links naar websites van verwante instellingen en belangenorganisaties.

 [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org)

#### Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

De onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon helpt individuele patiënten van de kliniek bij het vinden van een oplossing voor hun klachten en vragen. Het grote voordeel hierbij is dat de PVP onafhankelijk van de instelling kan werken en geen verantwoording aan ARQ Centrum'45 hoeft af te leggen.

 [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

#### Informatie en diensten van alle overheden


Deze site is de kortste weg naar álle informatie van de Nederlandse overheid op internet.

 [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

#### Centraal Tuchtcollege

 Postbus 20302

2500 EH Den Haag

 T 070 - 340 5417

 [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

#### Inspectie voor de Gezondheidszorg

 Postbus 2680

3500 GR Utrecht

 T 088 - 120 5000

 [www.igz.nl](http://www.igz.nl)



## **Colofon**

Weten waar u aan toe bent?  
Informatiedocument over rechten, regels  
en procedures.

## **Tekst**

© 2021 ARQ Centrum'45

## **Ontwerp**

hollandse meesters

