

1. Algemeen

Wanneer je in behandeling komt bij GGz Belevingswereld, gelden een aantal wettelijke regels, professionele richtlijnen en interne afspraken. In deze algemene voorwaarden staat beschreven hoe wij werken, wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou verwachten. De voorwaarden maken onderdeel uit van de zorgovereenkomst die tussen cliënt en behandelaar wordt gesloten bij de start van de behandeling.

2. Start van de behandeling

Voordat de behandeling kan starten, hebben wij een aantal zaken nodig:

- een ondertekende zorgovereenkomst
- akkoord op deze algemene voorwaarden
- toestemming voor het uitwisselen van noodzakelijke informatie met de verwijzer (bijvoorbeeld de huisarts)
- afspraken over de financiering van de behandeling

Tijdens het intakegesprek worden deze afspraken met je besproken en vastgelegd.

3. Samenwerking en respect

Binnen GGz Belevingswereld staat een respectvolle samenwerking centraal. Wij behandelen cliënten met respect voor hun:

- culturele achtergrond
- levensbeschouwing of religie
- genderidentiteit en geaardheid
- normen en waarden
- persoonlijke keuzes

Wij verwachten dat cliënten zich eveneens respectvol gedragen tegenover medewerkers en andere betrokkenen.

Discriminatie, bedreiging, intimidatie of geweld wordt niet geaccepteerd. Wanneer de veiligheid van cliënten of medewerkers in gevaar komt, kan de organisatie maatregelen nemen. In ernstige gevallen kan dit leiden tot beëindiging van de behandeling en/of melding bij de bevoegde instanties.

4. Behandelplan en dossier

De behandeling wordt vastgelegd in een behandelplan. Hierin staan:

- de hulpvraag
- de behandeldoelen
- de voorgestelde behandelvorm
- de evaluatiemomenten

Dit plan wordt samen met jou opgesteld en regelmatig geëvalueerd. Indien nodig wordt het plan bijgesteld.

Tijdens de behandeling worden gegevens vastgelegd in een elektronisch patiëntendossier (EPD). Dit dossier bevat informatie die nodig is om goede zorg te kunnen bieden.

Je hebt het recht om jouw dossier in te zien, aan te vullen of een verzoek te doen tot correctie.

5. Regiebehandelaar

Binnen GGz Belevingswereld wordt voor iedere cliënt een regiebehandelaar aangewezen.

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor de inhoud en samenhang van de behandeling en ziet toe op de kwaliteit en voortgang van het behandeltraject.

De taken van de regiebehandelaar omvatten onder andere:

- het vaststellen van de diagnose
- het opstellen en accorderen van het behandelplan
- het bewaken van de voortgang en evaluatie van de behandeling
- het coördineren van de inzet van eventuele andere behandelaren

Indien er meerdere zorgverleners betrokken zijn bij de behandeling, blijft de regiebehandelaar het centrale aanspreekpunt voor de cliënt.

De cliënt wordt geïnformeerd over wie de regiebehandelaar is en bij wijzigingen hierin.

6. Privacy en gegevensbescherming

GGz Belevingswereld gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonsgegevens. De verwerking van gegevens gebeurt volgens de geldende wet- en regelgeving, waaronder de **AVG** (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de **WGBO** (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

Gegevens worden alleen gedeeld met derden wanneer:

- jij daarvoor toestemming hebt gegeven
- dit noodzakelijk is voor de behandeling
- dit wettelijk verplicht is
- er sprake is van een noodsituatie of ernstig veiligheidsrisico



Voor het declareren van zorg bij een zorgverzekeraar of gemeente zijn wij verplicht bepaalde persoonsgegevens te verstrekken, zoals:

- naam
- geboortedatum
- geslacht
- BSN
- zorgprestatie of declaratiecode

Wanneer je niet wilt dat bepaalde medische gegevens op een declaratie worden vermeld, kun je een privacyverklaring ondertekenen.

Wanneer je geen gegevens wilt laten delen met financiers, is het mogelijk om de behandeling zelf te betalen.

7. Samenwerking met andere instanties

Indien nodig kan er worden samengewerkt met andere betrokken hulpverleners, zoals:

- huisartsen
- andere zorginstellingen
- gemeenten
- maatschappelijke organisaties

Dit gebeurt in principe alleen met jouw toestemming, tenzij de wet anders bepaalt of er sprake is van een veiligheidsrisico.

8. Veiligheid

Wij zetten ons in voor een veilige situatie voor cliënten, hun omgeving en medewerkers.

Wanneer er signalen zijn van bijvoorbeeld:

- huiselijk geweld
- mishandeling
- verwaarlozing
- ernstige veiligheidsrisico's

kan het noodzakelijk zijn om dit te bespreken met betrokken instanties, zoals **Veilig Thuis** of andere bevoegde organisaties. Hierbij volgen wij de geldende meldcodes en wettelijke richtlijnen.

9. Afspraken en annuleringen

Afspraken worden in overleg met jou gepland.

Wanneer je verhinderd bent, verzoeken wij je de afspraak **minimaal 24 uur van tevoren** te annuleren. Dit kan via telefoon, sms- of WhatsApp-bericht of e-mail.

Wanneer een afspraak niet tijdig wordt geannuleerd of wanneer je zonder bericht niet verschijnt, kan een **no-show tarief** in rekening worden gebracht. Dit tarief bedraagt **€90** per gemiste afspraak en wordt niet vergoed door de zorgverzekeraar.

10. Bereikbaarheid en spoedsituaties

Met je behandelaar maak je afspraken over bereikbaarheid.

Bij **acute nood of direct gevaar** neem je contact op met de hulpdiensten via **112**.

Voor crisiszorg buiten kantooruren kun je contact opnemen met de regionale crisisdienst via je huisarts of huisartsenpost.

11. E-health en online communicatie

GGz Belevingswereld kan, indien passend binnen de behandeling, gebruikmaken van e-health en online communicatiemiddelen, zoals beeldbellen, e-mail of andere digitale toepassingen.

Bij het gebruik van digitale communicatie gelden de volgende afspraken:

- er wordt zorgvuldig omgegaan met privacy en gegevensbescherming
- voor zover mogelijk worden beveiligde communicatiemiddelen gebruikt
- digitale communicatie is niet bedoeld voor crisissituaties of spoedgevallen
- de cliënt is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van een veilige internetverbinding en een geschikte, privé omgeving

Hoewel wij ons inspannen om veilige systemen te gebruiken, kan volledige beveiliging van digitale communicatie niet worden gegarandeerd. Door gebruik te maken van e-health en online contact gaat de cliënt akkoord met deze vorm van communicatie.

Indien de cliënt geen gebruik wil maken van digitale communicatie, kan de behandeling, waar mogelijk, volledig face-to-face plaatsvinden.

12. Klachtenregeling

Wij streven ernaar om onze zorg zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het voorkomen dat je ontevreden bent.

Wanneer je een klacht hebt, kun je:

1. deze bespreken met je behandelaar
2. contact opnemen met de praktijkleiding
3. een klacht indienen via een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie.

GGz Belevingswereld is aangesloten bij de **De Geschillencommissie Zorg**.



13. Verbetering van zorg

Wij vinden het belangrijk om onze zorg voortdurend te verbeteren. Daarom stellen wij het op prijs wanneer cliënten hun ervaringen, ideeën of suggesties met ons delen.

Feedback kan worden gegeven aan de behandelaar of via de praktijk. Jaarlijks wordt een cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd, waarbij cliënten worden uitgenodigd om feedback te geven op de geboden zorg en dienstverlening.

14. Tarieven en financiering van zorg

De kosten van behandeling bij GGz Belevingswereld kunnen op verschillende manieren worden gefinancierd. Welke regeling van toepassing is, hangt af van de situatie van de cliënt.

De volgende vormen van financiering kunnen van toepassing zijn:

1. Zorgverzekeringswet (Zvw)

Voor verzekerde zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg gelden de tarieven zoals vastgesteld door de **Nederlandse Zorgautoriteit** (NZa). Deze zorg valt onder het eigen risico van de zorgverzekering.

2. Jeugdwet

Voor cliënten jonger dan 18 jaar kan behandeling worden gefinancierd via de gemeente op basis van de **Jeugdwet**. In dat geval gelden de contractafspraken met de betreffende gemeente.

3. Particuliere zorg / zelfbetaling

Wanneer de behandeling niet via een verzekeraar of gemeente wordt vergoed, kan de cliënt ervoor kiezen de behandeling zelf te betalen. In dat geval gelden de door de praktijk vastgestelde particuliere tarieven.

De actuele tarieven worden voorafgaand aan de behandeling met de cliënt besproken en zijn op aanvraag beschikbaar.

15. Facturatie en betaling

De wijze van facturatie hangt af van de financiering van de behandeling.

Zorgverzekeringswet (Zvw)

Wanneer de cliënt de zorg wil declareren via de zorgverzekering, declareert de cliënt de geleverde zorg zelf bij de zorgverzekeraar, conform de geldende regels van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

De cliënt dient de facturen voorafgaand aan of tijdens de behandeling zelf te voldoen aan GGz Belevingswereld.

GGz Belevingswereld is een niet-gecontracteerde zorgaanbieder. Dit betekent dat een eventuele eigen bijdrage voor rekening van de cliënt komt.

Eventuele kosten die onder het eigen risico vallen, worden door de zorgverzekeraar rechtstreeks bij de cliënt in rekening gebracht.

Jeugdwet

Wanneer de behandeling plaatsvindt op basis van de Jeugdwet, wordt de zorg niet geleverd vanuit een gecontracteerde overeenkomst met de gemeente. GGz Belevingswereld biedt zorg binnen de Jeugdwet uitsluitend op basis van maatwerkvoorzieningen.

Dit betekent dat financiering en declaratie uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande toekenning van een individuele maatwerkbeschikking door de betreffende gemeente, en volgens de daarbij geldende afspraken. Zonder een dergelijke beschikking kan de behandeling niet ten laste van de Jeugdwet worden gedeclareerd.

Particuliere behandeling (zelfbetaling)

Wanneer de behandeling niet via een zorgverzekeraar of gemeente wordt vergoed, vindt betaling plaats op particuliere basis.

In dat geval gelden de volgende afspraken:

- de kosten van de afspraak dienen voorafgaand aan de afspraak te worden voldaan
- betaling kan plaatsvinden via bankoverschrijving of een andere door de praktijk aangeboden betaalmethode
- wanneer de betaling niet voorafgaand aan de afspraak is ontvangen, kan de afspraak worden verplaatst of geannuleerd

De actuele particuliere tarieven worden voorafgaand aan de behandeling met de cliënt besproken.

16. Eigen risico

Wanneer de behandeling wordt vergoed via de zorgverzekering, geldt het **wettelijk eigen risico** zoals vastgesteld door de Nederlandse overheid.

De zorgverzekeraar kan (een deel van) de kosten van behandeling daarom bij de cliënt in rekening brengen. De praktijk heeft geen invloed op de hoogte van dit bedrag.

17. Identificatieplicht

Bij de start van de behandeling is de cliënt verplicht zich te legitimeren met een geldig identiteitsbewijs, zoals voorgeschreven in de **Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst** en de **Zorgverzekeringswet**.

18. Beëindiging van behandeling

De behandeling kan worden beëindigd wanneer:

- de behandeldoelen zijn bereikt
- cliënt en behandelaar gezamenlijk besluiten te stoppen
- de cliënt zelf de behandeling beëindigt



- de behandelaar van mening is dat verdere behandeling niet zinvol is
- de cliënt afspraken structureel niet nakomt
- de veiligheid van medewerkers of anderen in het geding is

Indien mogelijk wordt de behandeling zorgvuldig afgerond en kan er worden doorverwezen naar passende vervolgzorg.

19. Aansprakelijkheid

GGz Belevingswereld spant zich in om zorg van hoge kwaliteit te leveren volgens professionele standaarden.

De praktijk is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van aantoonbaar verwijtbaar handelen van de behandelaar. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

De praktijk is niet aansprakelijk voor:

- schade ontstaan door onvolledige of onjuiste informatie van de cliënt
- schade ontstaan door handelen van derden
- indirecte schade of gevolgschade

20. Wachttijden

Wanneer er sprake is van wachttijd voordat behandeling kan starten, wordt de cliënt hierover geïnformeerd. Indien gewenst kan de cliënt worden verwezen naar alternatieve zorgaanbieders.

21. Slotbepalingen

Deze algemene voorwaarden kunnen indien nodig worden aangepast aan gewijzigde wetgeving of organisatiebeleid. De meest actuele versie is beschikbaar via de praktijk.

Door ondertekening van de zorgovereenkomst verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden.

