

## **Algemene voorwaarden Mentaal Losser 2024-2026**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de zorgvrager en zorgverlener (hierna te noemen Mentaal Losser) gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de door Mentaal Losser geleverde zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast, ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. 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 zorgvrager. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

### **Artikel 2 Totstandkoming zorgovereenkomst**

Voorafgaand aan het tot stand komen van de zorgovereenkomst bepalen de zorgverlener en de zorgvrager in onderling overleg welke zorg het beste bij de zorgvrager past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:

1. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
2. de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de zorgvrager;
3. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
4. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
5. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
6. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

### **Artikel 3 Totstandkoming zorgplan**

1. De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard op basis van het overleg tussen zorgverlener en zorgvrager, een aanbod tot te leveren zorg : het behandelplan of zorgplan.
2. Het plan bevat in ieder geval:
  1. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de zorgvrager;
  2. de wijze waarop de zorgverlener en de zorgvrager de gestelde doelen trachten te bereiken;

3. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de zorgvrager op die afstemming kan aanspreken;
  4. op welke manier gehandeld dient te worden bij een crisis.
3. De overeenkomst tussen de zorgvrager en Mentaal Losser komt uitsluitend tot stand indien:
  1. de zorgvrager of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
  2. Mentaal Losser redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de zorgvrager op grond van de bij Mentaal Losser aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
4. Mentaal Losser begint het zorgtraject pas nadat de instemming van de zorgvrager is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde plan.
5. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het zorgdossier.
6. Indien afwijking van het plan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en zorgvrager, tenzij onmiddellijke afwijking van het plan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en zorgvrager zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
7. Het plan maakt integraal onderdeel uit van het zorgdossier.

#### **Artikel 4           Aanvang zorg**

1. Mentaal Losser begint de zorg pas nadat de instemming van de zorgvrager is verkregen middels ondertekenen van de zogenaamde 1. toestemmingsverklaring, 2. behandelovereenkomst en op basis van het opgestelde 3. zorgplan.
2. In de periode tussen de totstandkoming van de zorgovereenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is voor geneeskundige handelingen toestemming van de zorgvrager vereist.
3. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor

de zorgvrager te voorkomen, kan hiervan worden afgeweken. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het zorgdossier.

4. Vanaf het aangaan van de zorgovereenkomst, en daarmee het zorgtraject, heeft de zorgvrager zoveel mogelijk met één zorgverlener te maken. Mocht deze zorgverlener onverhoopt voor langere tijd afwezig zijn, dan neemt één van de andere zorgverleners (een deel van) het zorgtraject over. Voorwaarde voor een goed zorgtraject is een goed contact met de zorgverlener. Mocht dat contact om welke reden dan ook niet geheel naar wens zijn, dan kan dit altijd bespreekbaar worden gemaakt en kan er eventueel om een andere zorgverlener worden verzocht. Bij ieder zorgtraject is er één zorgverlener die de regie voert over het totale verloop. Dit kan een andere medewerker zijn dan de zorgverlener die het zorgtraject uitvoert.

#### **Artikel 5           Zorgdossier**

Mentaal Losser heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van de zorgvrager. Van iedere zorgvrager wordt een zorgdossier aangelegd, waarin persoonsgegevens, gegevens omtrent de zorgverlening en het zorgplan worden bijgehouden. Het zorgplan blijft gedurende het zorgtraject ter beschikking van de zorgvrager. Deze heeft te allen tijde, zowel tijdens als na het zorgtraject, recht op inzage, verstrekking van een kopie en vernietiging van het zorgplan.

Mentaal Losser werkt met een aantal specifieke onderaannemers. Deze organisaties werken namens Mentaal Losser en voeren een deel van het zorgplan uit. Dit doen zij onder eigen verantwoordelijkheid. Mentaal Losser behoudt wel de regie. Mentaal Losser verwerkt de behandel- en voortgangsgegevens in het zorgdossier van de zorgvrager. De betrokken medewerker die dit coördineert is medewerker van Mentaal Losser.

#### **Artikel 6           Verplichtingen zorgvrager**

1. Zorgvrager is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een verwijzing van de huisarts, jeugdarts of medisch specialist.
2. Zorgvrager draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de zorgverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de zorgvrager redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst, tijdig aan de zorgverlener worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de zorgovereenkomst benodigde gegevens niet tijdig of naar waarheid aan de zorgverlener zijn verstrekt, heeft de zorgverlener het recht de uitvoering van de zorgovereenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de afgesproken tarieven aan zorgvrager in rekening te brengen.
3. Mentaal Losser is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat is uitgegaan van door zorgvrager verstrekte onjuiste en/of

onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de zorgverlener kenbaar behoorde te zijn.

4. Van de zorgvrager wordt verder verwacht dat deze zo veel mogelijk met de zorgverlener meewerkt en adviezen opvolgt.

#### **Artikel 7 Opzeggen**

1. Zorgvrager kan de zorgovereenkomst te allen tijde opzeggen.
2. Indien de zorgovereenkomst tussentijds wordt opgezegd door een zorgvrager bij wie de zorgverlening geschiedde op basis van een vast aantal uren per week of maand, dient bij de opzegging een opzegtermijn van één maand in acht te worden genomen, tenzij anders is overeengekomen.
3. Mentaal Losser heeft het recht de zorgovereenkomst te beëindigen in het geval van zwaarwichtige redenen.
4. Mentaal Losser heeft het recht de zorgtraject of het gesprek c.q. consult onmiddellijk te beëindigen indien zorgvrager zich misdraagt, bijvoorbeeld in het geval van bedreiging, gewelddadig gedrag of indien zorgvrager onder invloed is van middelen als alcohol en drugs. Er kan aangifte bij de politie worden gedaan.
5. Gedurende de zorgovereenkomst is het mogelijk dat de zorgverlener zorgvrager naar een andere praktijk of instantie doorverwijst, indien zorgvrager daar beter geholpen kan worden.

#### **Artikel 8 Tarieven**

1. De tarieven van Mentaal Losser zijn vermeld op de website en maken onderdeel uit van de zorgovereenkomst.
2. Mentaal Losser behoudt zich het recht voor tot wijziging van de tarieven, in welk geval deze minimaal één maand van tevoren via de website bekend zal worden gemaakt.
3. Vergoedingen vanuit de zorgverzekering, de vergoede zorg, worden rechtstreeks door onze organisatie gedeclareerd bij de zorgvrager. De zorgvrager dient de factuur aan Mentaal Losser te voldoen. De vergoeding kan de zorgvragen zelf opeisen bij de betreffende zorgverzekeraar middels het indienen van de factuur. Het eigen risico wordt door de zorgverzekeraar bij de zorgvrager verrekend. Indien er sprake is van een restitutiefactuur, wordt de factuur bij zorgvrager in rekening gebracht en dient deze de kosten zelf te declareren bij de zorgverzekeraar. Zorgvrager is zelf verantwoordelijk voor het informeren naar de vergoedingsmogelijkheden van de zorgverzekeraar. Mentaal Losser is hiervoor nooit aansprakelijk of verantwoordelijk.

#### **Artikel 9 Betaling**

1. De betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle (zorg)overeenkomsten, zowel mondeling als schriftelijk aangegaan, tussen Mentaal Losser en zorgvrager.

2. Afspraken moeten uiterlijk 24 uur voor het tijdstip van de afspraak worden geannuleerd. Bij niet annuleren en/of niet verschijnen voor de afspraak is Mentaal Losser zorg gerechtigd de gereserveerde tijd volledig aan de zorgvrager in rekening te brengen, ten bedrage van € 50,-.
3. Indien de afspraak door Mentaal Losser wordt geannuleerd, is geen vergoeding verschuldigd.
4. Alle door Mentaal Losser verstuurd facturen dienen binnen veertien dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij deze al contant zijn betaald.
5. Indien door zorgvrager aan Mentaal Losser machtiging is verleend tot bank- of giro incasso, dan wordt het factuurbedrag op of omstreeks de zevende dag na de factuurdatum geïnd.
6. Indien zorgvrager het verschuldigde bedrag niet binnen veertien dagen na de factuurdatum heeft betaald, of indien binnen zeven dagen na de onder lid 4 bedoelde handeling geen betaling is ontvangen, is de zorgvrager in verzuim – zonder dat daartoe een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist – en kan Mentaal Losser de wettelijke rente in rekening brengen over het openstaande bedrag, zolang de zorgvrager in gebreke blijft aan zijn/haar verplichtingen te voldoen.
7. Mentaal Losser zal bij niet betaling binnen veertien dagen na factuurdatum een betalingsherinnering sturen. Voldoet zorgvrager binnen veertien dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn/haar verplichtingen, dan is Mentaal Losser gerechtigd onverwijld maatregelen te treffen om tot incasso van de vordering over te gaan, dan wel derden daarmee te belasten. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verband houdend met de invordering van de gedeclareerde bedragen, komen ten laste van zorgvrager.
8. Bij betalingsachterstand is Mentaal Losser gerechtigd – tenzij de behandeling van de zorgvrager zich hiertegen verzet – verdere behandeling op te schorten totdat zorgvrager heeft voldaan aan zijn/haar betalingsverplichtingen.

**Artikel 10           Cursussen en niet vergoede zorg (relatietherapie en seksuologie)**

1. Deelname aan cursussen geschiedt op volgorde van aanmelding. Deelname is pas definitief zodra het verschuldigde bedrag is betaald.
2. Bij afzegging langer dan vier weken van tevoren, wordt het gehele bedrag van de cursus teruggestort. Indien tussen twee en vier weken van tevoren is afgezegd, wordt 50 % van het betaalde bedrag teruggestort.
3. In het geval de cursus korter dan twee weken van tevoren wordt afgezegd vindt geen restitutie van het cursusgeld plaats.
4. Wanneer de cursus door Mentaal Losser wordt geannuleerd, dan wel langer dan twee maanden wordt uitgesteld, vindt volledige restitutie van het cursusgeld plaats.
5. Consulten, therapieën, cursussen en trainingen die niet vallen onder vergoede zorg worden rechtstreeks in rekening gebracht bij de zorgvrager.

6. De bepalingen onder artikel 9 zijn hierbij van toepassing.

**Artikel 11 Privacy**

De gegevens van de zorgvrager worden vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens mogen door Mentaal Losser niet zonder toestemming van de zorgvrager aan derden worden verstrekt. Het verwerken van deze gegevens doen wij volgens ons privacy beleid.

**Artikel 12 Crisissituaties**

Mentaal Losser biedt als GGZ organisatie géén crisisopvang voor mensen die in acute psychiatrische nood verkeren en géén dagopvang/dagbehandeling of klinische opname mogelijkheden. Mocht zich een crisissituatie voordoen, dan adviseren wij onze zorgvrager contact op te nemen met de huisarts, huisartsenpost of politie.

**Artikel 13 Klachten**

1. Indien zorgvrager een klacht heeft over het beroepsmatig functioneren van de zorgverlener, bespreken de zorgverlener en/of andere medewerkers van Mentaal Losser dit graag in een persoonlijk gesprek. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een passende oplossing.
2. Indien de klacht niet naar wens wordt afgehandeld, kan de zorgvrager zich wenden tot (één van) de praktijkeigenaars van Mentaal Losser.
3. Mentaal Losser zorg is daarnaast aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Mocht interne afhandeling van de klacht niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan zorgvrager hier terecht voor contact met de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de geschillencommissie.

**Artikel 14 Rechtskeuze**

Op alle overeenkomsten van Mentaal Losser is Nederlands recht van toepassing.