

## De algemene voorwaarden behandelovereenkomst Mentaal Beter

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Mentaal Beter Cure B.V. die deze algemene voorwaarden van toepassing verklaren (hierna collectief en individueel ook wel te noemen "Mentaal Beter" en "wij").

Met deze algemene voorwaarden willen wij u vooraf zo goed mogelijk informeren over onze dienstverlening. Ze vormen een geheel met de behandelovereenkomst tussen u en Mentaal Beter. Deze behandelovereenkomst is juridisch vereist om in behandeling te komen bij Mentaal Beter. Deze overeenkomst voldoet aan verschillende eisen, richtlijnen, wet- en regelgeving. Als er onduidelijkheden of vragen zijn, dan horen wij dat graag.

Wanneer de cliënt die in behandeling is jonger is dan 12 jaar, dan is deze informatie voor degene(n) die het gezag uitoefent/uitoefenen over de cliënt. Wanneer de cliënt die in behandeling is 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar, dan is deze informatie voor de cliënt én de degene(n) die het gezag uitoefent/uitoefenen over de cliënt. Wanneer de cliënt die in behandeling is 16 jaar of ouder is, dan is deze informatie voor de cliënt.

### 1. Verloop van de behandeling

U bent aangemeld bij Mentaal Beter vanwege een hulpvraag. We starten de behandeling met een intakegesprek. Tijdens dit eerste gesprek willen we een goed beeld krijgen van de problemen en hulpvraag van uw kind. In de intake maakt u kennis met de behandelaar en de regiebehandelaar. De regiebehandelaar is een geregistreerd specialist die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Soms is intern overleg met andere experts in het team (een MDO) of aanvullend psychologisch of psychiatrisch onderzoek nodig om tot een goed behandeladvies te komen.

In het adviesgesprek informeren we u op een begrijpelijke manier over uw situatie, bepalen

we samen de behandeldoelen en bespreken we onze werkwijze en de verwachte duur van de behandeling. Dit leggen we vast in een behandelplan. Daarna volgen meerdere behandelafspraken, tussentijdse evaluaties van de behandeldoelen en een eindgesprek.

In de behandeling werken we samen aan het verminderen van de klachten van uw kind, zodat jullie de uitdagingen van het leven beter aankunnen. We vragen een actieve bijdrage van u als ouders in de behandeling van uw kind. Uw behandelaar zal met u en uw kind afstemmen wat jullie beiden zelf kunnen doen. We werken hierbij ook met positieve factoren en wat reeds goed gaat. Om objectief te evalueren welke resultaten we samen behalen, gebruiken we vragenlijsten. We nemen deze vragenlijsten af, aan het begin en aan het einde van de behandeling en soms tussentijds. Uiteraard bespreken we samen de resultaten. U mag daar ook zelf naar vragen bij uw behandelaar.

### 2. Regiebehandelaar

In de ggz is het verplicht dat een regiebehandelaar meekijkt naar uw behandelplan. Deze regiebehandelaar is een geregistreerd specialist, die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Uw behandelaar bespreekt de behandeling inhoudelijk met de regiebehandelaar en evalueert deze ook samen met de regiebehandelaar. U krijgt een afspraak met deze regiebehandelaar bij de start en aan het einde van de behandeling en het is mogelijk om een extra overleg met de regiebehandelaar aan te vragen.

### 3. Toestemming minderjarigen

De behandelovereenkomst voor cliënten die jonger zijn dan 12 jaar wordt getekend door de degene(n) die het gezag uitoefent/uitoefenen over de cliënt. De behandelovereenkomst voor cliënten

tussen 12 jaar en 16 jaar wordt getekend door de cliënt én de degene(n) die het gezag uitoefent/uitoefenen.

De behandelovereenkomst voor cliënten ouder dan 16 jaar wordt getekend door de cliënt. Houd er rekening mee dat intake en behandeling pas kunnen starten nadat de behandelovereenkomst is getekend door degene(n) die toestemming moeten geven. Wanneer beide ouders het gezag uitoefenen over de cliënt moeten allebei de ouders de behandelovereenkomst tekenen. Zonder deze toestemming kan de eerste afspraak niet worden gemaakt of kan de intake niet doorgaan en is er sprake van een gemiste afspraak, waarvoor wij de kosten bij u in rekening brengen. Een toestemmingsformulier is, wanneer van toepassing, in het informatiepakket bijgevoegd. Vanaf 12 jaar moet ook de minderjarige zijn of haar toestemming geven voor behandelingen.

#### 4. Inzet eHealth

EHealth is het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg. EHealth wordt ook wel zorg via internet of digitale zorg genoemd. Mentaal Beter biedt veel mogelijkheden voor eHealth, zowel voor jongeren als voor ouders. We bieden onder andere online programma's, games en apps aan. Bij veel programma's kunt u zelf aan de slag gaan, maar er zijn ook behandelprogramma's waar u samen met de behandelaar aan werkt. Met behulp van eHealth kunnen cliënten beter zelf de regie nemen over hun gezondheid. Omdat we zien dat de effecten van eHealth het grootst zijn wanneer dit in combinatie met persoonlijk contact wordt aangeboden, zetten we bij Mentaal Beter regelmatig een combinatie in van zowel eHealth als behandelgesprekken. De online programma's en behandelingen vindt u in een online privé omgeving. Programma's bevatten teksten afgewisseld met filmfragmenten, opdrachten, uitleg en animaties.

#### 5. Vergoeding Kind en Jeugd (tot 18 jaar)

Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugd-ggz. Dit staat in de Jeugdwet. Jeugd-ggz zit vanaf 2015 niet meer in het basispakket van de zorgverzekering. Gemeenten zorgen voor de kwaliteit, toegang en beschikbaarheid van hulp aan jongeren met psychische problemen en stoornissen. U hebt hiervoor een geldige, tijdige en gerichte verwijzing van uw (huis)arts nodig of een directe toewijzing vanuit uw gemeente of wijkteam. De behandeling wordt vergoed door uw gemeente. Zij leveren hiervoor een beschikking af voor uw kind. Meer informatie hierover vindt u op <https://mentaalbeter.nl/over-ons/vergoedingen/#vergoeding-kind-en-jeugd>

Wanneer Mentaal Beter (een deel van) de kosten van de behandeling niet kan declareren bij de gemeente, omdat er geen beschikking werd afgegeven of wanneer u hebt gevraagd om zelf te betalen, dan betaalt u de kosten van de behandeling aan Mentaal Beter. Wanneer u een factuur van Mentaal Beter niet betaalt, zal een incassobureau worden ingeschakeld. Als dit het geval is, worden er eventueel, naast de kosten van de behandeling, incassokosten in rekening gebracht.

Wanneer uw kind 18 jaar wordt tijdens de behandeling, dan gelden vanaf dat moment de regels over kosten volgens de beschrijving 'Kosten volwassenen', te vinden op [www.mentaalbeter.nl](http://www.mentaalbeter.nl).

#### 6. Afzeggen van afspraken

De behandeling vindt plaats op afspraak. Als u een afspraak met ons hebt die u niet kunt nakomen, dan vragen wij u deze minimaal 24 uur van te voren telefonisch of per email af te zeggen bij ons planbureau. Dit team staat tijdens werkdagen voor u klaar tussen 8.00 en 17.30 uur en is bereikbaar via telefoonnummer 088-0330600 of per e-mail [planbureaukj@mentaalbeter.nl](mailto:planbureaukj@mentaalbeter.nl).

Wanneer u niet op tijd bij ons afmeldt (binnen 24 uur vóór de afspraak) zullen we de gemiste afspraak in rekening (tarief januari 2021: €85,- per gemiste afspraak, voor actuele tarieven zie website). De kosten voor het niet komen opdagen op een afspraak zonder tijdige afmelding verlopen *niet* via de gemeente en deze zult u zelf moeten betalen. In enkele regio's maken de gemeenten hiervoor een uitzondering, u kunt navragen bij uw behandelaar of dit voor uw woonplaats van toepassing is.

## 7. Spoedgevallen

Onze praktijken hebben geen 24-uurs bereikbaarheid of crisisdienst. Wanneer er sprake is van een spoedgeval, kunt u het beste contact opnemen met uw (dienstdoende) huisarts of huisartsenpost. In levensbedreigende situaties: bel 112.

## 8. Communicatie en verhuizing

Uw behandelaar en Mentaal Beter versturen alle correspondentie, en indien van toepassing de facturen, naar de contactgegevens die door de cliënt zijn opgegeven. Het correspondentieadres van Mentaal Beter is: Mentaal Beter Jong, Orfeoschouw 26, 2726 JE Zoetermeer

Wanneer de cliënt (of wanneer de cliënt jonger dan 16 jaar is: de cliënt en/of de ouder(s) die het gezag uitoefent/uitoefenen of de voogd) verhuist, geeft u dit dan zo snel als mogelijk door. Een adreswijziging doorgeven kan door contact op te nemen met ons contactteam via 088-0330600 of [planbureaukj@mentaalbeter.nl](mailto:planbureaukj@mentaalbeter.nl) of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

Wanneer ouder(s) met gezag verhuizen naar een andere gemeente, is namelijk de nieuwe gemeente verantwoordelijk voor de jeugdhulp en de kosten hiervan. Wanneer een cliënt een verhuizing niet op tijd doorgeeft, waardoor (een deel van) de kosten van de behandeling niet gedeclareerd kunnen worden bij de

(nieuwe) gemeente waar de cliënt woont, betaalt de cliënt zelf de kosten van de behandeling aan Mentaal Beter. Wanneer u van huisarts verandert of wanneer deze verhuist, geeft u dit dan ook door. Een (adres)wijziging van uw huisarts doorgeven kan door contact op te nemen met ons contactteam via 088-0330600 of [planbureaukj@mentaalbeter.nl](mailto:planbureaukj@mentaalbeter.nl) of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

## 9. Opzeggen overeenkomst

Deze behandelovereenkomst kan altijd beëindigd worden door de cliënt of de wettelijk vertegenwoordigers. Mentaal Beter kan de overeenkomst alleen opzeggen als er sprake is van een bijzondere reden, of wanneer na intake of onderzoek blijkt dat verdere behandeling niet passend is. Wanneer uit de intake of onderzoek naar voren komt dat Mentaal Beter niet de juiste deskundigheid heeft om uw kind in behandeling te nemen, zullen we samen kijken naar alternatieven. Ook uw huisarts of verwijzer kan hier een rol in spelen.

## 10. Kwaliteit

Mentaal Beter werkt met vastgestelde zorgpaden, die gebaseerd zijn op behandelprotocollen. Wij vinden het belangrijk om objectief de voortgang te meten. Daarom meten wij regelmatig het effect van de behandeling met een digitale vragenlijst (ROM). De resultaten van deze vragenlijsten worden met u besproken en anoniem gebruikt voor verder onderzoek waarmee de kwaliteit van onze behandelingen verbeterd kan worden (wanneer u daar toestemming voor hebt gegeven). Uiteraard bespreken we samen de resultaten. U mag daar ook zelf naar vragen bij uw behandelaar. Mentaal Beter meet ook de cliënttevredenheid. Wij zijn benieuwd naar uw mening en vragen u daarom het cliënttevredenheidsonderzoek, dat u aan het einde van uw behandeling ontvangt, in te vullen en uw ervaringen ook te delen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

## 11. Geheimhouding

Mentaal Beter gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Iedere medewerker heeft een geheimhoudingsplicht en behandelaars hebben daarnaast medisch beroepsgeheim. Onze medewerkers mogen alleen informatie delen met collega's binnen Mentaal Beter die direct bij de hulpverlening betrokken zijn. We geven zonder uw toestemming geen informatie over u en/of uw kind aan anderen. Ook krijgen anderen zonder uw toestemming *geen* inzage in of een kopie van het cliëntdossier. Jongeren vanaf 12 jaar moeten ook zelf toestemming geven voor het delen van informatie met derden.

Meer informatie over de beroepscode van behandelaars vindt u op de volgende websites:

- Nederlands Instituut van Psychologen: [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl);
- Nederlandse Vereniging voor Psychotherapeuten: [www.psychotherapie.nl](http://www.psychotherapie.nl);
- Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen: [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl).

## 12. Klachtenreglement

Mentaal Beter heeft een klachtenreglement <https://mentaalbeter.nl/klachten-en-complimenten/>

Dit reglement is te downloaden van de website van Mentaal Beter en is te zien op de vestigingen van Mentaal Beter. Daar is ook een afschrift verkrijgbaar.

## 13. Verwijsindex

Mentaal Beter kan haar cliënten terugvinden in de verwijsindex. In de verwijsindex staat *géén* inhoudelijke informatie over de behandeling. Een verwijsindex is een digitaal systeem waarin medewerkers uit bijvoorbeeld de jeugdzorg of het onderwijs kunnen aangeven, dat zij betrokken zijn bij een cliënt. Op deze manier kunnen medewerkers met elkaar afstemmen om een cliënt zo goed mogelijk te helpen. De betrokken behandelaar van Mentaal Beter meldt zijn of haar betrokkenheid (naam en functie behandelaar) bij een jeugdige in dit systeem. Van de jeugdige

wordt enkel de naam, het adres en het Burgerservicenummer genoteerd. Als een andere professional ook een signaal afgeeft, ontstaat er een koppeling. Er kan ook een koppeling ontstaan met professionals die bij andere kinderen uit het gezin betrokken zijn. Na de koppeling krijgen de professionals een berichtje met contactgegevens, zodat zij elkaar kunnen bereiken. Wanneer Mentaal Beter informatie (over wat er aan de hand is en welke hulp geboden wordt) uitwisselt met een andere professional, zal daar expliciet toestemming voor worden gevraagd van ouders en/of de jeugdige.

## 14. Meldcode

Wanneer er tijdens de intake of behandeling zorgen ontstaan over acute of langdurige onveiligheid van het kind of de jongere, is Mentaal Beter verplicht de wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe te passen. Deze wet bepaalt dat organisaties in de gezondheidszorg een meldcode moeten hebben en toepassen. Er moet gemeld worden bij Veilig Thuis wanneer er sprake is van acute of langdurige onveiligheid.