

## 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 je vooraf zo goed mogelijk informeren over onze dienstverlening. Ze vormen een geheel met de behandelovereenkomst tussen jou 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.

### 1. Verloop van de behandeling

Je 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 je hulpvraag. In de intake maak je kennis met de behandelaar en de regiebehandelaar. De regiebehandelaar is een geregistreerde specialist die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Soms is intern overleg met andere experts in het team of aanvullend psychologisch of psychiatrisch onderzoek nodig om tot een goed behandeladvies te komen.

In het adviesgesprek informeren we je op een begrijpelijke manier over je 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 je problemen, zodat je de uitdagingen van het leven beter aankan. We vragen een actieve bijdrage van je in de behandeling. Je behandelaar zal met jou afstemmen wat je zelf kan doen tussen de afspraken door. 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. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar.

### 2. Regiebehandelaar

In de ggz is het verplicht dat een regiebehandelaar meekijkt naar je behandelplan. Deze regiebehandelaar is een geregistreerde specialist, die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Je behandelaar bespreekt de behandeling inhoudelijk met de regiebehandelaar en evalueert deze ook samen met de regiebehandelaar. Je 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. 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 volwassenen.

We bieden onder andere online programma's, games en apps aan. Bij veel programma kan je zelf aan de slag, maar er zijn ook behandelprogramma's waar je 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 deze 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 vind je in een online privé omgeving. Programma's bevatten teksten afgewisseld met filmfragmenten, opdrachten, uitleg en animaties.

### 4. Vergoeding behandeling

De behandeling wordt in de meeste gevallen vergoed door je zorgverzekeraar. Je hebt hiervoor een geldige, tijdige en gerichte verwijzing van je (huis)arts nodig. Je moet gedurende de gehele duur van de behandelovereenkomst verzekerd zijn bij een zorgverzekeraar.

Behandelingen zijn verzekerd vanuit de basisverzekering, tenzij anders aangegeven in de polisvoorwaarden van je verzekering. Hiervoor betaal je geen eigen bijdrage. Wel is het wettelijke eigen risico van toepassing en eventueel een aanvullend eigen risico als je dat met je zorgverzekeraar hebt afgesproken. Voor het bedrag dat binnen je eigen risico valt, stuurt je zorgverzekeraar je een factuur. Als je hierover vragen hebt, kun je het beste contact opnemen met je zorgverzekeraar.

Wij adviseren je altijd bij je zorgverzekeraar te controleren of de voorgenomen behandeling onder de polisvoorwaarden valt en de polisvoorwaarden goed te lezen. Wanneer Mentaal Beter (een deel van) de kosten van de behandeling niet kan declareren bij je zorgverzekeraar of wanneer je hebt gekozen om zelf te betalen), dan ben je zelf de kosten van de behandeling aan Mentaal Beter verschuldigd.

De tarieven zijn afhankelijk van de soort en de duur van de behandeling. Voor het zelf betalen van coaching is dat vanaf januari 2021 €105,- per gesprek. Neem voor andere soorten behandeling contact op met ons op.

Wanneer je een factuur van Mentaal Beter niet betaalt, zal een incassobureau worden ingeschakeld. In dat geval worden er eventueel, naast de kosten van de behandeling, incassokosten in rekening gebracht. Meer hierover vind je op <https://mentaalbeter.nl/over-ons/vergoedingen/#vergoeding-kind-en-jeugd>

## 5. Afzeggen van afspraken

De behandeling vindt plaats op afspraak. Als je een afspraak met ons hebt die je niet kunt nakomen, dan vragen wij je deze minimaal 24 uur van te voren telefonisch of per email af te zeggen bij ons planbureau. Dit team staat tijdens werkdagen voor je klaar tussen 8.00 en 17.30 uur en is bereikbaar via telefoonnummer 088-0104480 of per e-mail [contactteam@mentaalbeter.nl](mailto:contactteam@mentaalbeter.nl).

Wanneer je niet op tijd bij ons afmeldt (binnen 24 uur vóór de afspraak) zullen we de gemiste afspraak in rekening te brengen (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 zorgverzekering en deze zal je zelf moeten betalen.

## 6. Spoedgevallen

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

## 7. Communicatie en verhuizing

Je behandelaar en Mentaal Beter versturen alle correspondentie, en indien van toepassing de facturen, naar de contactgegevens die je hebt opgegeven. Het correspondentieadres van Mentaal Beter is: Mentaal Beter, Steijnlaan 12, 1217 JS Hilversum.

Wanneer je verhuist, geef dit dan zo snel mogelijk door. Een adreswijziging doorgeven kan door contact op te nemen met ons contactteam via 088-0104480 of [contactteam@mentaalbeter.nl](mailto:contactteam@mentaalbeter.nl) of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

Wanneer je van huisarts verandert of wanneer deze verhuist, geef dit dan ook door. Een (adres)wijziging van je huisarts doorgeven kan door contact op te nemen met ons contactteam via 088-0104480 of [contactteam@mentaalbeter.nl](mailto:contactteam@mentaalbeter.nl) of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

## 8. Opzeggen overeenkomst

Deze behandelovereenkomst kan altijd beëindigd worden door jou. 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 komen dat Mentaal Beter niet de juiste deskundigheid heeft om de behandeling te starten, zullen we samen kijken naar alternatieven. Ook je huisarts of verwijzer kan hier een rol in spelen.

## 9. 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 jou besproken en anoniem gebruikt voor verder onderzoek waarmee de kwaliteit van onze behandelingen verbeterd kan worden

(wanneer je daar toestemming voor hebt gegeven). Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar. Mentaal Beter meet ook de cliënttevredenheid. Wij zijn benieuwd naar je mening en vragen je daarom het cliënttevredenheidsonderzoek, dat je aan het einde van je behandeling ontvangt, in te vullen en je ervaringen ook te delen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

## 10. Geheimhouding

Mentaal Beter gaat zorgvuldig met jouw persoonlijke gegevens om. Iedere medewerker heeft een geheimhoudingsplicht en behandelaren 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 je toestemming geen informatie over jou aan anderen. Ook krijgen anderen zonder je toestemming *geen* inzage in of een kopie van het cliëntdossier.

Meer informatie over de beroepscode van behandelaren vind je 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 Pedagogogen en Onderwijskundigen: [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl).

## 11. Klachtenreglement

Mentaal Beter heeft een klachtenreglement <https://mentaalbeter.nl/klachten-en-complimenten/>. Dit reglement is te downloaden van de website van Mentaal Beter en in te zien op de vestigingen van Mentaal Beter. Daar is ook een afschrift verkrijgbaar.

## 12. Meldcode

Wanneer er tijdens de intake of behandeling zorgen ontstaan over acute of langdurige onveiligheid, 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.