

## 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. Wanneer de cliënt die in behandeling is 16 jaar of ouder is, dan is deze informatie voor de cliënt.

### 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 geregistreerd 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 geregistreerd 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. Toestemming minderjarigen

De behandelovereenkomst voor cliënten ouder dan 16 jaar wordt getekend door de cliënt. Je geeft dus zelf toestemming voor de behandeling. Uiteraard mag je je ouders inlichten over je behandeling en kan je aan je behandelaar hier ook toestemming voor geven. Je behandelaar kan je ook vragen om je ouders of anderen te betrekken bij de behandeling, maar dit gebeurt enkel na toestemming van jou.

#### 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 volwassenen.

We bieden onder andere online programma's, games en apps aan. Bij veel programma's 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.

#### 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. Je hebt hiervoor een geldige, tijdige en gerichte verwijzing van je (huis)arts nodig of een directe toewijzing vanuit je gemeente of wijkteam. De behandeling wordt vergoed door je gemeente. Zij leveren hiervoor een beschikking af. Meer informatie hierover vind je 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 je hebt gevraagd om zelf te betalen, dan betaal je de kosten van de behandeling aan Mentaal Beter. Wanneer je 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 je 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 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 088-0330600 of per e-mail [planbureaukj@mentaalbeter.nl](mailto:planbureaukj@mentaalbeter.nl).

Wanneer je niet op tijd bij ons afmeldt (binnen 24 uur vóór de afspraak) zullen we de gemiste afspraak in rekening 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 gemeente en deze zal je zelf moeten betalen. In enkele regio's maken de gemeenten hiervoor een uitzondering, je kan navragen bij je behandelaar of dit voor je woonplaats van toepassing is.

#### 7. 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.

## 8. Communicatie en verhuizing

Je 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 je verhuist, geef 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 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 088-0330600 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. 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 de behandeling te starten, zullen we samen kijken naar alternatieven. Ook je 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 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).

## 11. 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. Jongeren vanaf 16 jaar moeten dus steeds zelf toestemming geven voor het delen van informatie met derden.

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).

## 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 in 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, 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.