

De Algemene Voorwaarden Mentaal Beter

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

Met deze algemene voorwaarden willen wij je vooraf zo goed mogelijk informeren over onze dienstverlening. Ze zijn van toepassing op de intakefase en 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 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

Je bent aangemeld bij Mentaal Beter vanwege een hulpvraag. We starten met de intakefase. Tijdens deze intakefase willen we een goed beeld krijgen van de problemen en hulpvraag.

Als wij jou een passend zorgaanbod¹ kunnen doen en je hebt ingestemd met het behandelplan dan starten we het vervolgtraject door middel van behandelingen of eerst nog aanvullend onderzoek. We zetten aanvullend onderzoek in als we nog meer inzicht nodig hebben in de aard, ernst en mate van de klachten en de beperkingen in het functioneren, om tot een goed behandeladvies te komen. De uitkomsten van dit onderzoek bespreken we met elkaar in een adviesgesprek.

In sommige gevallen stopt het traject na dit onderzoek. In andere gevallen wordt het traject vervolgd met meerdere behandelingen. Vervolgens werken we in de behandeling samen aan het verminderen van de klachten.

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.

In het behandeltraject betrekken wij ook graag jouw ouder(s)/verzorger(s).

Mocht dit voor jou niet wenselijk zijn dan kun je dit bij jouw behandelaar aangeven.

2. Regiebehandelaar

In de ggz is het verplicht dat een regiebehandelaar meekijkt naar jouw behandelplan. Deze regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de voortgang en samenhang van de zorg. Jouw behandelaar bespreekt de behandeling inhoudelijk met de regiebehandelaar en evalueert deze ook samen met de regiebehandelaar.

3. Toestemming minderjarigen

De behandelovereenkomst voor cliënten ouder dan 16 jaar wordt getekend door de cliënt.

Houd er rekening mee dat we de intakes pas plannen nadat de behandelovereenkomst is getekend door degene(n) die toestemming moeten geven.

4. Vergoeding Kind en Jeugd (tot 18 jaar)

Jeugd-ggz zit vanaf 2015 niet meer in het basispakket van de zorgverzekering. Nu zijn gemeenten verantwoordelijk voor de (vergoeding van de) jeugd-ggz. Dit staat in de Jeugdwet. Voor vergoeding door de gemeente heb je een geldige, tijdige en gerichte verwijzing van je (huis)arts nodig of een directe toewijzing vanuit je gemeente of wijkteam. De gemeente kan dan een beschikking voor jou afgeven. Meer informatie hierover vindt u op <https://mentaalbeter.nl/over-ons/vergoedingen/#vergoeding-kind-en-jeugd>.

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.

¹ Helaas kan het ook voorkomen dat wij moeten constateren dat wij niet de benodigde expertise of geen passende interventie hebben om jou een passend zorgaanbod te kunnen doen. Een passend zorgaanbod gaat over zorg die effectief en doelmatig is, een relevante bijdrage levert aan het herstel én beschikbaarheid van bevoegde en bekwaame professionals om die zorg te kunnen leveren. Indien wij hier niet aan kunnen voldoen zullen wij jou en de verwijzer hier op een begrijpelijke manier over informeren.

5. Afzeggen van afspraken

Laat het ons zo spoedig mogelijk weten als je een afspraak niet kunt nakomen en wilt annuleren. Afspraken kun je tot 24 uur van tevoren telefonisch afzeggen bij ons contact- en planbureau. Voor afspraken die niet 24 uur van tevoren zijn geannuleerd, brengt Mentaal Beter € 65,- bij jou in rekening. Voor deze "no-show" facturen hanteren wij een bezwaartermijn van 30 dagen vanaf de factuurdatum. In enkele regio's maken de gemeenten hiervoor een uitzondering, je kunt navragen bij jouw behandelaar of dit voor jouw woonplaats van toepassing is. Wij vragen je zorgvuldig met afspraken om te gaan en deze alleen in uiterste gevallen af te zeggen.

Ons contact- en planbureau staat tijdens werkdagen voor je klaar tussen 8.00 en 17.00 uur en is bereikbaar via 088 033 0600. Indien je in het weekend een afspraak op maandag wilt afzeggen of verplaatsen, dan kun je een e-mail sturen naar planbureaukj@mentaalbeter.nl. Als de e-mail voor maandag 09:00 uur binnen is zullen wij geen "no-show" in rekening brengen.

6. Spoedgevallen

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

7. Communicatie en verhuizing

Jouw behandelaar en Mentaal Beter versturen alle correspondentie, naar de contactgegevens die door jou zijn opgegeven. Het correspondentieadres van Mentaal Beter is: Mentaal Beter Jong, Groeneweg 2, 2718 AA Zoetermeer.

Wanneer je verhuist, geeft dit dan zo snel als mogelijk door. Een adreswijziging doorgeven kan door contact op te nemen met ons Contactteam via 088 – 0330 600 of planbureaukj@mentaalbeter.nl of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

Wanneer je van huisarts verandert of wanneer deze verhuist, geef je dit ook door.

8. 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 jou in behandeling te nemen, zullen we samen kijken naar alternatieven. Ook jouw huisarts of verwijzer kan hier een rol in spelen.

9. Kwaliteit

Mentaal Beter werkt met vastgestelde zorgpaden, die gebaseerd zijn op zorgstandaarden en richtlijnen binnen de GGZ. 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 u daar toestemming voor hebt gegeven). Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij jouw behandelaar. Mentaal Beter meet ook de cliënttevredenheid. Wij zijn benieuwd naar jouw mening en vragen je daarom het cliënttevredenheidsonderzoek, dat je aan het einde van jouw behandeling ontvangt, in te vullen en jouw ervaringen ook te delen op www.zorgkaartnederland.nl.

10. Geheimhouding en privacy

Mentaal Beter gaat zorgvuldig om met jouw persoonlijke gegevens. Iedere medewerker heeft een geheimhoudingsplicht en behandelaars hebben daarnaast medisch beroepsgeheim. Op onze website kun je ons Privacy statement lezen (<https://mentaalbeter.nl/privacystatement/>). Daarin leggen we uit hoe we met jouw gegevens omgaan. Meer informatie over de beroepscode van behandelaars vindt u op de volgende websites:

- Nederlands Instituut van Psychologen: www.psynip.nl;
- Nederlandse Vereniging voor Psychotherapeuten: www.psychotherapie.nl;
- Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen: www.nvo.nl;
- KNMG: www.knmg.nl;
- Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie: www.nvvp.net.

11. Klachtenreglement

Mentaal Beter heeft een klachtenreglement: [Heb je een klacht of compliment? Laat het ons weten! - Mentaal Beter](#). 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. Verwijsindex

Mentaal Beter kan haar cliënten terugvinden in de verwijsindex. Een verwijsindex is een digitaal systeem waarin hulpverleners 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. In de verwijsindex staat *geén* inhoudelijke informatie over de behandeling. Wanneer Mentaal Beter informatie (over wat er aan de hand is en welke hulp geboden wordt) uitwisselt, zal daar expliciet toestemming voor worden gevraagd van ouders en/of de jeugdige.

13. 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.

14. Familiegroepsplan

Vanuit de Jeugdwet hebben ouder(s)/verzorger(s) het recht om een familiegroepsplan op te stellen. Het familiegroepsplan is een plan van aanpak dat ouder(s)/verzorger(s)/het gezin zelf kunnen opstellen, zonder tussenkomst van Mentaal Beter Jong, om een vraag of probleem aan te pakken. In dat plan kan aangegeven worden hoe ouders zelf de opvoed- en opgroeisituatie voor hun kind(eren) willen verbeteren. Wat is de belangrijkste vraag? Wie willen ouders graag betrekken in de aanpak van deze vraag? Wat kunnen ouders met behulp van mensen uit hun omgeving doen? En welke professionele hulp en ondersteuning denken zij hierbij nodig te hebben? Met het familiegroepsplan krijgen ouders, gezinnen en hun netwerk de mogelijkheid om de regie te voeren over hulp die zij nodig hebben. Het plan is vormvrij, indien ouder(s)/verzorger(s) aan de slag willen gaan met een familiegroepsplan, kan er gebruik worden gemaakt van dit voorbeeld: [voorbeeld Familiegroepsplan](#) | www.familiemaakteigenplan.nl.