

## Algemene leveringsvoorwaarden

### De Kreek-Premiumzorg GGZ

#### 1. Overeenkomst en de kleine lettertjes

Als u zorg krijgt van De-Kreek Premiumzorg GGZ, maakt u met deze instelling afspraken over de zorg. Bij die afspraken horen in ieder geval *de algemene leveringsvoorwaarden De Kreek-Premiumzorg GGZ*. Dat zijn de kleine lettertjes bij de afspraken die u heeft gemaakt over de behandeling of begeleiding.

In de algemene leveringsvoorwaarden van De Kreek-Premiumzorg GGZ staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waar de zorginstelling en ook u zich aan moeten houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld.

#### 2. Wanneer gelden de voorwaarden?

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorginstelling gesloten overeenkomst met betrekking tot de behandeling die zal plaatsvinden. De Algemene Voorwaarden worden zoveel als mogelijk toegepast en gelden voor zover dat mogelijk is.

#### 3. Familie en naastbetrokkene(n)

Bij individuele behandelingen worden partner of naasten betrokken waar gevraagd of nodig geacht wordt door u of de behandelaar. Dit uiteraard met inachtneming van het wettelijk beroepsgeheim.

#### 4. Recht op duidelijke informatie

Het is voor u belangrijk dat u alle informatie krijgt die nodig is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

##### *Informatie m.b.t. de zorg:*

Voorafgaand aan het tot stand komen van het behandelplan bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. Volgende zaken worden besproken met de cliënt:

- De cliënt heeft het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
- De gestelde diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben;
- Een heldere omschrijving van de zorgopties;
- Het doel van de behandeling;

- De naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners.

U heeft verder recht op informatie over:

- a. de zorginstelling en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een behandelplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
- b. de vergoeding door zorgverzekeraar en eigen risico, de vergoeding door de gemeentes (kind en jeugdzorg) en de mogelijk niet vergoede zorg;
- c. de klachten- en geschillenregeling;
- d. omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
- e. de bereikbaarheid van de organisatie;
- f. het privacyreglement;
- g. het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
- h. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.
- i.

## **5. Toestemming en begin van de zorg**

U sluit alleen een overeenkomst met onze zorginstelling als u dat wil. U moet daarvoor toestemming geven voor onze zorgvoorwaarden en akkoord gaat met het behandelplan. Pas dan kan uw behandelaar zorg gaan verlenen. U stemt in met onze zorgvoorwaarden voorafgaand aan de intake, hiervoor krijgt u per mail een uitnodiging. Onze zorgvoorwaarden zijn opgedeeld in een verplicht deel en een deel waar u kan kiezen of u hiermee akkoord gaat of niet (zoals communicatie met de huisarts ja/nee). Tijdens of na de intake bespreekt uw behandelaar het behandelplan en gaat u akkoord door dit te ondertekenen. Als u twijfelt, helpt de zorginstelling u met een second opinion.

## **6. Zorgdossier**

Uw zorgverlener legt alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening vast in een zorgdossier. Het dossier bevat het behandelplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, proces notes van de behandelaar n.a.v. elk gesprek en de afspraken binnen de zorgvoorwaarden zoals u ze ingevuld heeft. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

## **7. Verantwoorde zorg en veiligheid**

De zorginstelling moet goede kwaliteit zorg leveren. Hierover worden afspraken gemaakt met de zorgverzekeraars en gemeenten. De Kreek-Premiumzorg GGZ is ISO-gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO 9001:2015 en draagt het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ. Verdere informatie is te lezen in ons kwaliteitsstatuut.

## **8. Zorg op afspraak**

Goede informatie over een afspraak is voor u belangrijk. De Kreek-Premiumzorg GGZ zorgt ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip zorg zal plaatsvinden. De zorginstelling



houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren of beperkingen.

Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.

### **9. Een cliënt – meer zorgverleners**

De zorginstelling handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

### **9. Goed cliëntschap**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van De Kreek-Premiumzorg GGZ met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs (tijdens de eerste afspraak) en is verzekerd bij een zorgverzekeraar. Verzekeringsgegevens worden vooraf gecontroleerd en opgeslagen.

Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen of blijkt de cliënt na controle niet verzekerd, dan is De Kreek-Premiumzorg GGZ gerechtigd de behandeling niet te starten totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens kan voorleggen.

2. Vóór aanvang van de zorg en indien aangewezen geeft de cliënt op verzoek van De Kreek-Premiumzorg GGZ de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.

3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen binnen De Kreek-Premiumzorg GGZ.

4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van De Kreek-Premiumzorg GGZ gericht op de (brand)veiligheid.

5. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

6. De cliënt geeft De Kreek-Premiumzorg GGZ, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandeling nodig heeft.

7. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

8. De cliënt die bij De Kreek-Premiumzorg GGZ gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, annuleert de afspraken bij De Kreek-Premiumzorg GGZ zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.



## **10. Einde overeenkomst en nazorg**

De overeenkomst over de zorg eindigt als u naar een andere zorginstelling wordt verwezen, als u de overeenkomst opzegt of als de zorginstelling dat doet of met instemming van beide partijen.

De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien de financiering, de verwijzing, de indicatie voor de zorg komt te ontbreken (de zorginstelling gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg).

## **11. Klachten en Geschillen**

De zorginstelling heeft een regeling voor het indienen van klachten deze kan u terugvinden op de website [www.dekreekpremiumzorg.nl](http://www.dekreekpremiumzorg.nl)

**Meer weten?** Wij adviseren u onze website te raadplegen, hierop kan u alle informatie vinden betreffende ons zorgaanbod, afspraken en contactinformatie.