Algemene leveringsvoorwaarden Psycholoog Dichtbij

Deze voorwaarden zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden van GGZ Nederland. Deze zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, Nederlandse Cliënten en Consumenten Federatie (NPCF) en Landelijk Platform GGz in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en zijn in werking getreden per 1 juli 2012.

Preambule
Aan de rechtsverhouding tussen cliënt en Psycholoog Dichtbij ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op behandeling en/of begeleiding. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de cliënt en Psycholoog Dichtbij bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de behandelaars daarnaast een belangrijke factor is. Deze voorwaarden zijn van toepassing op zowel kortdurende ambulante zorg en verblijf op grond van de Zorgverzekeringswet als op langdurende zorg en verblijf op basis van de AWBZ en WMO. Een klein aantal artikelen is alleen van toepassing op zorg op basis van de Zorgverzekeringswet of op basis van de AWBZ en WMO. Dit is in de tekst aangegeven.

1. Algemeen

ARTIKEL 1 – DEFINITIES
In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling: de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg, hierna te noemen 'Psycholoog Dichtbij'. Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot Psycholoog Dichtbij' wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Hierna wordt gesproken van cliënt. Overeenkomst: behandelings- of begeleidingsovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf. Zorgverlener: de voor Psycholoog Dichtbij werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft, hierna te noemen 'behandelaar'. Zorg of zorgverlening: behandeling en/of begeleiding Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt. Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. Behandelingsplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage. Zorgplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID
1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Psycholoog Dichtbij gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
2. Algemene Voorwaarden zijn zowel van toepassing op ambulante zorg als op zorg met verblijf en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de behandeling van de cliënt opgenomen op grond van de Wet BOPZ, voor zover niet in strijd met deze wet.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op een cliënt opgenomen op grond van de wettelijke regels van toepassing op forensische zorg.
5. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

ARTIKEL 3 - VERTEGENWOORDIGING
De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

ARTIKEL 4 - FAMILIE EN NAASTBETROKKENE(N)

1. Psycholoog Dichtbij vindt het belangrijk om familie en/of naastbetrokkenen, waar dit passend en wenselijk is, bij de behandeling van de cliënt te betrekken. De wensen van de cliënt zijn hierbij het uitgangspunt.

2. Het verstrekken van persoonlijke, medische of behandelinhoudelijke informatie aan familie en/of naastbetrokkenen en overleg over de behandeling vindt uitsluitend plaats met toestemming van de cliënt, tenzij op grond van wet- en regelgeving een uitzondering op het beroepsgeheim van toepassing is.

3. De cliënt kan aangeven welke familieleden en/of naastbetrokkenen bij de behandeling mogen worden betrokken, welke informatie met hen mag worden gedeeld en, indien van toepassing, voor welk doel. De cliënt kan deze toestemming op ieder moment intrekken.

4. Ook wanneer de cliënt geen toestemming geeft voor het delen van informatie, kunnen familie en/of naastbetrokkenen informatie, signalen of zorgen aan de behandelaar doorgeven. De behandelaar kan deze informatie in ontvangst nemen, maar verstrekt zonder toestemming van de cliënt geen persoonlijke of behandelinhoudelijke informatie terug.

5. Voor zover passend binnen de behandeling kan aan familie en/of naastbetrokkenen algemene, niet tot de cliënt herleidbare informatie worden verstrekt, bijvoorbeeld over een psychische aandoening, behandelmethode of mogelijkheden voor ondersteuning.

6. Indien familie en/of naastbetrokkenen betrokken worden bij de behandeling, worden relevante afspraken hierover vastgelegd in het zorgdossier. Hierbij wordt, waar relevant, vastgelegd wie betrokken mag worden en welke afspraken zijn gemaakt over informatie-uitwisseling.

7. Bij de betrokkenheid van familie en/of naastbetrokkenen handelt Psycholoog Dichtbij overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, waaronder de WGBO, de regels omtrent het medisch beroepsgeheim en de privacywetgeving, alsmede de voor de GGZ geldende professionele standaarden.

2. Informatie

ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE

1. De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de zorgverlening te kunnen maken. In de artikelen 6 en 7 wordt dit verder uitgewerkt. De informatie moet worden verschaft op een voor de cliënt geschikt niveau. De behandelaar gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst wordt de informatie in een andere vorm aangeboden. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze Psycholoog Dichtbij.

ARTIKEL 6 - ALGEMENE INFORMATIE

1. De in artikel 5 bedoelde informatie omvat in deze fase ten minste het volgende:
   a. beknopte uiteenzetting over Psycholoog Dichtbij en de gang van zaken van het zorgproces al dan niet in combinatie met verblijf inclusief de beëindiging van de overeenkomst;
   b. het recht op vrije keuze van de behandelaar binnen de mogelijkheden van Psycholoog Dichtbij;
   c. een heldere omschrijving van relevante behandelingsmogelijkheden;
2. De behandelaar stelt in deze fase de cliënt informatie ter beschikking, waarin in ieder geval de Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, en die voorts ten minste het volgende omvat:
   a. informatie over de intake, verdere zorgverlening en indien van toepassing verblijf;
   b. informatie over de relevante cliënten- en familieorganisaties;
   c. informatie over de cliëntenraad en de familieraad indien aanwezig;
   d. informatie over de klachten- en geschillenregeling;
   f. informatie over de rechtspositie van de cliënt, waaronder ingeval van wilsonbekwaamheid;
   g. informatie over kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
   h. informatie over hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
   i. feitelijke informatie over Psycholoog Dichtbij, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio; informatie over het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;
3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van Psycholoog Dichtbij. Indien de cliënt dit wenst, ontvangt hij van Psycholoog Dichtbij informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid in schriftelijke vorm.

ARTIKEL 7 - ZORGSPECIFIEKE INFORMATIE 1

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de behandelaar en cliënt in onderling overleg welke zorg (al dan niet in combinatie met verblijf) het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg.
In ieder geval wordt besproken:
   a. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
   b. de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
   c. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale

gevolgen);
d. de naam van de verantwoordelijke behandelaar en die van andere betrokken behandelaars;
e. de ervaring van de betrokken behandelaars;
f. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in het vorige lid kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstige nadeel voor de cliënt oplevert.

3. Tot stand komen van de overeenkomst en toestemming in geval van zorg op grond van de Zorgverzekeringswet

ARTIKEL 8 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST / TOESTEMMING EN BEHANDELINGSPLAN

1. De behandelaar doet in overeenstemming met de professionele standaard op basis van het overleg tussen behandelaar en cliënt bedoeld in artikel 7 een aanbod tot te leveren zorg – het behandelingsplan - al dan niet in combinatie met verblijf.
2. Het behandelingsplan bevat in ieder geval:
   a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
   b. de wijze waarop de behandelaar en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
   c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere behandelaars, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
3. De overeenkomst tussen de cliënt en Psycholoog Dichtbij komt uitsluitend tot stand indien:
   a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan en
   b. Psycholoog Dichtbij redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij Psycholoog Dichtbij aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
4. Psycholoog Dichtbij begint de behandeling pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde behandelingsplan.
5. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier.
6. Indien afwijking van het behandelingsplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen behandelaar en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het behandelingsplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen behandelaar en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
7. Het behandelingsplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

3a. Tot stand komen van de overeenkomst, het zorgplan en toestemming behandeling in geval van zorg op grond van de AWBZ of WMO Artikel

8a TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST De overeenkomst tussen de cliënt en Psycholoog Dichtbij komt uitsluitend tot stand indien:

a. De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
b. Psycholoog Dichtbij redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij Psycholoog Dichtbij aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.

Artikel 8b HET OPSTELLEN VAN HET ZORGPLAN 1

1. De behandelaar doet in overeenstemming met de professionele standaard tijdens het in artikel 7 bedoelde gesprek of zo spoedig mogelijk na de aanvang van de zorg een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt waarin in ieder geval de volgende elementen aan bod komen:

a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;

b. de wijze waarop de behandelaar en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;

c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere behandelaars, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;

d. de frequentie en onder welke omstandigheden de behandelaar de zorgverlening in samenspraak met de cliënt gaat evalueren en actualiseren, waarbij als norm geldt aan het einde van de zorg en in het geval dat de zorg langer dan drie maanden duurt steeds na elke drie maanden, tenzij omstandigheden een andere evaluatietermijn rechtvaardigen of noodzakelijk maken;

e. de eventuele nazorg.

2. De behandelaar biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan; desgewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.

3. Psycholoog Dichtbij legt tijdens het in het eerste lid bedoelde gesprek dan wel – als dit gelet op de te bieden zorg niet anders mogelijk is - binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, het resultaat van de bespreking met de cliënt op de onderscheiden onderwerpen vast in een zorgplan, waarin tevens wordt opgenomen:

a. eventuele contra-indicaties voor de behandeling en zorginterventie;

b. de instructie voor en het monitoren van het medicatiegebruik en bijwerkingen;

c. de tijdstippen waarop behandelaar en cliënt het zorgplan evalueren en zo nodig actualiseren.

4. Het zorgplan blijft gedurende de behandeling ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

5. Indien afwijking van het zorgplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen behandelaar en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen behandelaar en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.

6. Het zorgplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier

Artikel 8c AANVANG EN TOESTEMMING ZORG

1.Psycholoog Dichtbij begint de zorg pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen op basis van het op grond van artikel 8b opgestelde zorgplan.

2. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is voor geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist.

3. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan hiervan worden afgeweken. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier.

4. Second opinion

ARTIKEL 9 - SECOND OPINION

Psycholoog Dichtbij zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van Psycholoog Dichtbij.

5. Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 10 - ZORGVERLENING OP AFSTAND

1. Indien mogelijk en verantwoord en met instemming van de cliënt verleent Psycholoog Dichtbij met in achtneming van het bepaalde in artikel 8 en 8a e.v. zorg op afstand. Psycholoog Dichtbij maakt aantekening in het cliëntendossier van de verstrekte informatie die de cliënt voor zijn instemming behoeft.

2. Psycholoog Dichtbij spreekt met de cliënt af hoe de zorgverlening en relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de zorg en informatie moeten verschaffen.
3. Psycholoog Dichtbij informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en evalueert regelmatig met cliënt of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

6. Zorgdossier en privacy

ARTIKEL 11 - ZORGDOSSIER Het zorgdossier bevat naast de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

in overleg met de cliënt welke familie of naastbetrokkene bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet; de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor behandeling en zorginterventies; de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen, gaf scores etc.) van de behandeling en/ of begeleiding; incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de cliënt.

Privacy omtrent gegevensverwerking

ARTIKEL 12 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING
Psycholoog Dichtbij hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van cliënten.

7. Verantwoorde zorg en veiligheid

ARTIKEL 13 - KWALITEIT VAN ZORG
1 Psycholoog Dichtbij levert verantwoorde zorg op basis van goed behandelaarschap.
2. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en behandelaars.
3. Als norm voor goed behandelaarschap gelden vooral de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet Psycholoog Dichtbij motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
4 Psycholoog Dichtbij heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagementsysteem en een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid.

ARTIKEL 14 - INCIDENTEN
1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Psycholoog Dichtbij de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
   a. de aard en de oorzaak van het incident;
   b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Psycholoog Dichtbij de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Psycholoog Dichtbij wijst de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de Psycholoog Dichtbij.
3. Psycholoog Dichtbij verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt zoveel mogelijk te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 pas achteraf hoeft te worden voldaan.
4. Psycholoog Dichtbij houdt registratie van incidenten bij in het zorgdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

8. Zorg op afspraak en ketenzorg

ARTIKEL 15 - ZORG OP AFSPRAAK

1. Als de behandeling plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de Psycholoog Dichtbij ervoor dat voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende behandeling zal plaatsvinden.
2. De datum en het tijdstip van een telefonisch of elektronisch gemaakte afspraak wordt binnen een redelijke termijn schriftelijk of elektronisch bevestigd door Psycholoog Dichtbij.
3. Psycholoog Dichtbij houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
4. Indien de cliënt of behandelaar een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk de vorige werkdag voor 9 uur worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
5. Bij bezoek voor behandeling wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

ARTIKEL 16 - KETENZORG

1. Indien bij de zorg voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere behandelaars, al dan niet binnen Psycholoog Dichtbij, worden er tussen de behandelaars afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken behandelaars afspraken over specifieke momenten van onderling overleg en de evaluatie van het behandelingsproces, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.
3. De in de voorgaande leden bedoelde afspraken zijn conform de handreiking zoals opgesteld door de KNMG en vertegenwoordigers van Psycholoog Dichtbij, behandelaars en cliënten voor de verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg. De vindplaats van deze handreiking wordt aan de cliënt gecommuniceerd. Desgevraagd ontvangt de cliënt een papieren versie.
4. De behandelaars zullen de betekenis van deze afspraken voor de concrete situatie van de cliënt duidelijk communiceren.
5. Indien de afspraken over de taken en verantwoordelijkheden niet conform de in het derde lid bedoelde handreiking worden gemaakt, wordt de cliënt uitdrukkelijk geïnformeerd over de aard en de inhoud van de feitelijk gemaakte afspraken.

9. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 17 - GOED CLIËNTSCHAP

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Psycholoog Dichtbij met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is de Psycholoog Dichtbij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de cliënt zich heeft gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de behandeling geeft de cliënt op verzoek van Psycholoog Dichtbij de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt maakt een eventuele voorkeur voor een bepaalde behandelaar tijdig vóór het maken van een afspraak of aanvang van de behandeling aan Psycholoog Dichtbij bekend.
4. De cliënt geeft Psycholoog Dichtbij, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
5. De cliënt die bij Psycholoog Dichtbij op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de behandeling laat uitvoeren door een andere zorginstelling dan Psycholoog Dichtbij, meldt dit aan de eerstgenoemde zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de behandeling daar zal plaatsvinden.
6. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen binnen Psycholoog Dichtbij.

7. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Psycholoog Dichtbij gericht op de (brand)veiligheid.
8. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Psycholoog Dichtbij in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

ARTIKEL 18 - BETALING
1. De cliënt is Psycholoog Dichtbij de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet, AWBZ of WMO rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Psycholoog Dichtbij en cliënt met elkaar in overleg.
3. Voor de vooraf overeengekomen door Psycholoog Dichtbij in rekening te brengen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder h stuurt Psycholoog Dichtbij een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
4. Psycholoog Dichtbij stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de Psycholoog Dichtbij gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

10.Einde overeenkomst en nazorg

ARTIKEL 19 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST
1. De overeenkomst eindigt:
   a. bij doorverwijzing naar een andere zorginstelling;
   b. met instemming van beide partijen;
   c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
   d. na een eenzijdige opzegging door Psycholoog Dichtbij met inachtneming van het bepaalde in artikel 27;
   e. overlijden van de cliënt.

ARTIKEL 20 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR PSYCHOLOOG DICHTBIJ
1. Psycholoog Dichtbij is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
   a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken; Psycholoog Dichtbij gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de behandeling- of begeleiding op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
   b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de Psycholoog Dichtbij kan worden gevergd;
   c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de behandelaars of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Psycholoog Dichtbij kan worden gevergd;
   d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de behandelaars ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling of begeleiding ernstig wordt bemoeilijkt;
   e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Psycholoog Dichtbij kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelingsplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Psycholoog Dichtbij een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van hem als goed behandelaar mag worden verwacht.

ARTIKEL 21 - NAZORG
1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Psycholoog Dichtbij en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg

indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. Deze randvoorwaarden kunnen diverse levensgebieden betreffen.

11.Klachten en Geschillen

ARTIKEL 22 - KLACHTENREGELING

1. Psycholoog Dichtbij beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten voor zover deze betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Psycholoog Dichtbij, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
4. Bij Psycholoog Dichtbij volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

ARTIKEL 23 - GESCHILLENCOMMISSIE

De cliënt en Psycholoog Dichtbij kunnen naast de op grond van de wet bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan de geschillencommissie waar Psycholoog Dichtbij bij is aangesloten.