

levéo

2024

**Algemene voorwaarden
levering hulpverlening
Perspectief**

Revisie juli 2025



Algemene voorwaarden levering hulpverlening Perspectief

Op de zorg die wij bieden zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Je kunt ze hier lezen, maar je kunt ook een exemplaar downloaden door hier te klikken. Via indiening van ons digitale aanmeldformulier en de digitale ondertekening van je behandelplan en de verlenging van dit plan stem je in met de algemene voorwaarden voor onze hulpverlening. Zonder deze instemming kunnen wij je geen zorg verlenen

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgverlening aan cliënten van **Perspectief BV**. Perspectief is als onderdeel van de Levéo Groep een WTZI en HKZ gecertificeerde zorginstelling op het terrein van de Geestelijke gezondheidszorg en levert zorg in de vorm van diagnostiek en behandeling. Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden van GGZ Nederland die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond, Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF) en Landelijk Platform GGZ in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg.

INLEIDEND

Aan de rechtsverhouding tussen jou als cliënt en Perspectief als zorginstelling ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op behandeling zijnde het Behandelplan. 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 jij als cliënt, en wij als zorginstelling bij de uitvoering daarvan van elkaar mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact tussen jou als cliënt met onze zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

ARTIKEL 0 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling:	De rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg. Hierna te noemen Perspectief.
Cliënt:	Een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Hierna wordt gesproken van cliënt.
Overeenkomst:	Behandelplan.
Zorgverlener:	De voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling persoonlijk contact heeft.
Zorg of zorgverlening:	Behandeling.
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.
Behandelplan:	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, actieplan, evaluatie en rapportage.

ARTIKEL 1- ALGEMENE INFORMATIE EN SPELREGELS ZORGVERLENING PERSPECTIEF

Op grond van deze algemene voorwaarden zijn wij verplicht je de in dit artikel opgenomen algemene informatie en spelregels te verschaffen over de zorgverlening bij Perspectief deze informatie en spelregels zijn integraal onderdeel van de algemene voorwaarden.

1. Verwijsbrief voor de start

Om de gewenste zorg en de bekostiging daarvan in het kader van de Zorgverzekeringswet voor jou te organiseren hebben wij direct bij je aanmelding een verwijsbrief van de (huis)arts nodig. Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief

2. Identificatie

Tijdens ons eerste contact en desgevraagd tussentijds moet je je kunnen identificeren met een geldig legitimatiebewijs.

3. Aanmeldproces, (pre) Intake en start zorg

Op basis van je volledig ingevulde aanmeldformulier en je verwijfsbrief wordt in de pre intake beoordeeld of je geïndiceerd bent voor een diagnostiek-behandeltraject en of er sprake is van een contra indicaties voor behandeling bij de Perspectief. Wanneer je geïndiceerd bent en er geen sprake is van een contra-indicatie, starten we met het intakeproces. Wij vragen je voorafgaand aan het intakegesprek een vragenlijst in te vullen via onze website zodat we een beter beeld krijgen van je situatie. Op basis van deze informatie en het intakegesprek bepalen we samen met jou, je hulpvraag en bijbehorende verwachte zorgzwaarte na deze beoordeling kan je zorg starten.

4. Behandelkosten

De kosten voor je zorg worden vanaf je 18e jaar op basis van de door jou afgesloten zorgverzekering rechtstreeks door de zorgverzekeraar vergoed. Wel betaal je zelf je jaarlijkse eigen risico.

5. Afmelding en no show

Aan geestelijke gezondheidszorg zijn kosten verbonden die je zorgverzekeraar in principe voor je vergoed, minus je eigen risico. In het incidentele geval dat je je moet afmelden voor je behandeling geldt dat dit kosteloos kan tot uiterlijk 08:30 op de dag van de afspraak per voicemail, sms of email. Meld je je niet of niet tijdig af dan worden de hieraan verbonden kosten bij je in rekening gebracht op basis van een bedrag van €50,- voor zover deze kosten niet door jouw zorgverzekeraar worden vergoed.

6. Behandelaar

Al ons zorgpersoneel beschikt over een geldige VOG verklaring. Al onze behandelingen vinden plaats door of onder de (eind) verantwoordelijkheid van een klinisch psycholoog BIG en/of GZ psycholoog BIG, ook als een (gedeelte van de) behandeling wordt uitgevoerd door een psycholoog of andere medewerker.

7. Jouw Behandelplan

Je behandeling wordt uitgevoerd op basis van een samen met jou vastgesteld behandelingsplan conform de WBGO (Wet op de Geneeskundige Behandelings- Overeenkomst). Dit plan maken we samen met jou en andere betrokkenen. Het is belangrijk dat we ons daarna allemaal houden aan de afspraken in het plan en tussentijds samen evalueren of de aanpak helpt in de verbetering van jou situatie. Op die manier kunnen we samen werken aan verbetering en de bij jou meest passende hulpverlening.

8. Digitale communicatie en gebruik client inlog

Onze communicatie en hulpverlening vindt steeds vaker middels digitale kanalen plaats. We communiceren met je via mail, telefoon en whatsapp over afspraken, we gebruiken online testen, kunnen naast face to face ook digitaal zorg verlenen en beveiligd beeldbellen. Daarnaast werken en communiceren we zo veel mogelijk samen via je beveiligde digitale cliënt inlog in ons cliëntvolgsysteem mijn Perspectief. Hierin delen we de voor jou belangrijke informatie en vragen je digitale akkoord op bijvoorbeeld je behandelplan en algemene voorwaarden. Door instemming met deze algemene voorwaarden stem je in met het gezamenlijke gebruik van deze digitale communicatiemiddelen en je cliënt inlog als vast onderdeel van jouw hulpverlening en de onderlinge communicatie. Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief

9. Bereikbaarheid bij crisis

Bij acute levensbedreigende crisis bel je altijd 112. Bij overige crisissituaties onder kantoortijden is je behandelaar je eerste aanspreekpunt voor overleg om samen te kijken wat er moet gebeuren. Wanneer deze vrij of niet bereikbaar is, zijn wij op werkdagen bereikbaar voor overleg op ons algemene telefoonnummer. Indien je ons niet kunt bereiken en je toch acuut hulp nodig hebt kun je altijd bellen met de huisartsenpost of 112, zij zullen je verwijzen naar de crisisdienst.

Indien er sprake is van een onveilige situatie of suïcidale uitingen en je behandelaar kan niet met je in contact komen, nemen we contact op met de bij de intake opgegeven contactpersoon.

10. Jouw Resultaat telt

Gedurende je hulverleningsproces meten we periodiek via een effectmeting (Routine Outcome Monitoring) of we samen op de goede weg zijn, of je baat hebt bij je behandeling of dat we moeten bijsturen en de aanpak moeten aanpassen. Zo kijken we steeds naar wat voor jou werkt, wat jou helpt.

11. Jouw mening telt

Perspectief werkt voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en wil daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij meten je ervaringen en tevredenheid bij evaluaties en de afronding van je traject en hebben daarnaast op elke locatie een cliëntenpanel dat met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van Perspectief. Je kunt het cliëntenpanel via cliëntenpanel@perspectief.net benaderen.

12. Samenwerken vanuit respect

Wij werken samen met respect voor elkaars culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Vanuit veiligheidsoverwegingen en met respect zullen wij niet in gesprek gaan met cliënten of betrokkenen die onder invloed zijn van alcohol en/of harddrugs, wanneer één van hen een wapen draagt of wij hier een sterk vermoeden van hebben. Als je niet tevreden bent over de hulp of een hulpverlener kun je dit het beste bespreken met je behandelaar zelf. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan is het mogelijk een geschil of klacht in te dienen bij onze intern of externe klachtencommissie. Wij verwijzen hiervoor naar ons klachtenreglement, dat op de website te vinden is.

13. Privacy, informatie-uitwisseling, gegevensverwerking en dossiers

Voor het bieden van goede hulpverlening en de financiering en de verantwoording hiervan leggen wij gegevens van cliënten en anderen die betrokken zijn bij onze dienstverlening vast in een intern elektronisch dossier. Jouw gegevens worden door ons beschermd zoals vastgelegd in ons privacyreglement en de wet- en regelgeving (WGBO, ZVW, Wbp, Wet BIG, AVG in de zorg). Dit betekent dat wij gegevens mogen uitwisselen met onze eigen medewerkers voor zover deze direct bij de hulp betrokken zijn. Je heb recht op inzage, afschrift of wijziging van je cliëntdossier, je kunt hiervoor schriftelijk een verzoek indienen en dan bieden we je de mogelijkheid je dossier binnen 7 werkdagen op onze vestiging in te zien. In de toekomst is er steeds meer inzichtelijk via je eigen cliënt inlog in je Perspectief account. Meer informatie hierover vind je in ons privacyreglement. Daarnaast wordt met de volgende organisaties de informatie uitgewisseld: De Zorgverzekeraar: voor zover noodzakelijk voor de financiering (NAW-gegevens). De verwijzer: over de datum van start en beëindiging van de hulp. In geval van een calamiteit maken wij melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en/of de zorgverzekeraar.

Voor alle andere vormen van informatie uitwisseling met bovenstaande en andere (hulpverlenende) instanties of scholen geldt dat wij alleen informatie uitwisselen als je hier toestemming voor hebt Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief verleend via een aparte toestemming- en instemmingsverklaring. Alleen in geval van acute onveiligheid of een calamiteit zijn wij gerechtigd voorbij te gaan aan overleg of het vooraf vragen om toestemming. Uiteraard worden cliënten en andere betrokkenen daarover wel geïnformeerd.

Met de instemming met deze algemene voorwaarden geef je toestemming voor het opslaan en verwerken van je gegevens. Zonder deze toestemming kunnen wij geen zorg verlenen.

Onze hulpverlening is gebaseerd op onderling vertrouwen. Alleen dan kan voor alle betrokkenen het beoogde positieve doel worden bereikt. Het maken van geluid of beeld opnames van zowel cliënt als hulpverlener is daarom alleen met toestemming vooraf van beiden toegestaan.

14. Onderzoek

Wetenschappelijk onderzoek is belangrijk om goede hulp te blijven bieden. Veel van wat we weten over behandeling en diagnostiek, weten we mede dankzij wetenschappelijk onderzoek. Dit betekent dat wij onszelf steeds moeten blijven ontwikkelen en het meewerken aan wetenschappelijk onderzoek is noodzakelijk om goede zorg te kunnen bieden. Ben je cliënt bij ons, dan betekent dit dat je gegevens kunnen worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Uiteraard worden deze gegevens geheel geanonimiseerd, het is voor de onderzoekers niet te achterhalen dat het om jou (gezin of kind) gaat. Je privacy wordt door ons te allen tijde gewaarborgd.

15. Privacy en Klachtenreglement

Perspectief heeft samen met Levéo Groep waar zij onderdeel van is een Privacy- en Klachtenreglement (die te vinden zijn op onze websites). Deze maken integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden. Daarnaast hanteren we een apart toestemming en instemmingsformulier voor het delen van specifieke informatie, persoonsgegevens en zorginhoudelijke gegevens met andere organisaties.

16. Klachtenregeling

Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot je casemanager/behandelaar. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker of je komt er samen niet uit, dan kan je je ook direct wenden tot de regiebehandelaar of zorg coördinator. Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt of wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen, kan je je direct wenden tot de klachtenfunctionaris van Perspectief, klachten@perspectief.net of geschillencommissie GGZ middels het contactformulier op de volgende website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>.

17. Akkoordverklaring

Bij de indiening van je digitale aanmeldformulier, de digitale ondertekening van je behandelplan en de verlenging van dit plan wordt je gevraagd onze algemene voorwaarden te lezen, te verklaren dat je dit hebt gedaan en je akkoord te geven voor alle in deze voorwaarden opgenomen bepalingen. Zonder deze akkoordverklaring kunnen wij je geen zorg verlenen.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID EN FORUMKEUZE

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de door jou als cliënt en Perspectief gesloten overeenkomst (het behandelplan).
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat expliciet is overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd.
4. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing, partijen spannen zich in Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief geval van een geschil tot het uiterste in om dit in onderling overleg en ondersteuning van de geschillencommissie op te lossen (zie klachtenregeling). Lukt dit niet dan wordt het geschil uitsluitend aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechtbank te Amsterdam.

ARTIKEL 3 - VERTEGENWOORDIGING

Een vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van jou als cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door jou als cliënt.

ARTIKEL 4 - FAMILIE EN NAASTBETROKKENE(N)

1. In het kader van goede zorg aan jou als cliënt kan je familie en/ of naastbetrokkenen met Perspectief in overleg treden over de zorg aan jou als cliënt, mits je hiervoor toestemming geeft. 2. Perspectief legt in geval van actieve betrokkenheid van familie en/ of naastbetrokkenen van de cliënt de gemaakte afspraken ingevolge het vorige lid van dit artikel vast in het zorgdossier.
2. Bij de intake mag je als cliënt een betrokkenen of familielid meenemen om je bij te staan, dit horen we graag van tevoren
3. Voor de intake horen we graag van jou als cliënt, wie je wilt opgeven als contactpersoon, indien er sprake is van een calamiteit, crisis of onveilige situatie. Je stem bij deze in dat de behandelaar indien sprake van bovengenoemde situaties contact op mag met de opgegeven persoon.

ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE

1. Je hebt als cliënt recht op die informatie die nodig is om weloverwogen keuze over je zorgverlening te kunnen maken. In de artikelen 6 en 7 wordt dit verder uitgewerkt. De informatie moet je worden verschaft op een voor jouw geschikt niveau. Perspectief stelt deze informatie aan jou beschikbaar via haar website en het persoonlijk cliëntportaal.
2. Indien gewenst kan je je als cliënt laten bijstaan door iemand naar jou keuze.

ARTIKEL 6 - ALGEMENE INFORMATIE

1. De in artikel 5 bedoelde informatie omvat in deze fase ten minste het volgende: a. beknopte uiteenzetting over onze zorginstelling en de gang van zaken van het zorgproces inclusief de beëindiging van de overeenkomst; b. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van onze zorginstelling; c. een heldere omschrijving van relevante behandelingsmogelijkheden;
2. Perspectief stelt in deze fase jou als cliënt informatie ter beschikking, waarin in ieder geval deze algemene voorwaarden zijn opgenomen, en die daarnaast ten minste het volgende omvat: a. informatie over de intake en verdere zorgverlening; b. informatie over de cliëntenraad; c. informatie over de klachten- en geschillenregeling; d. informatie over kosten en betaling voor kosten voor aanvullende diensten; e. feitelijke informatie over de zorginstelling, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood, de website en informatie over andere relevante instanties in de regio; f. 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 de zorginstelling en het persoonlijk cliëntportaal.

ARTIKEL 7 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepaalt Perspectief samen met jou als cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij je past en wisselen wij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval bespreken we daarbij:
 - a. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij; Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief
 - 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 jou als 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 zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - e. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - f. overige aspecten, zoals de wachttijd en aanvullende kosten.
2. Indien je als cliënt uitdrukkelijk aangeeft informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van deze 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 ernstig nadeel voor jou als cliënt oplevert.

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

1. Perspectief doet jou in overeenstemming met de professionele standaard op basis van ons onderlinge overleg met jou als cliënt bedoeld in artikel 7 een aanbod tot te leveren zorg – het behandelplan.
2. Het behandelplan 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 jou als cliënt; b. de wijze waarop wij als zorgverlener en jij als cliënt samen 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 zorgverleners, en wie je als cliënt op die afstemming kan aanspreken.
3. De overeenkomst tussen jou en Perspectief komt uitsluitend tot stand indien: a. Jij of je vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en b. wij als

zorginstelling redelijkerwijs van oordeel zijn dat we je hulpvraag op grond van de bij onze zorginstelling aanwezige mogelijkheden kunnen beantwoorden.

4. Perspectief begint de behandeling pas nadat wij je instemming als cliënt hebben verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde behandelplan.
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 jou als 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 behandelplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen onze zorgverlener en jou als cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het behandelplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor jou als cliënt te voorkomen; in dat geval vindt het overleg tussen je zorgverlener en jou als cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
7. Het behandelplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

ARTIKEL 9 - SECOND OPINION

Perspectief zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de jou als cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van jou als cliënt de resultaten van de second opinion ook met je als je deze hebt gevraagd zonder medewerking van onze zorginstelling.

ARTIKEL 10 - ZORGVERLENING OP AFSTAND

1. Indien mogelijk en verantwoord verleent Perspectief met jou instemming zorg op afstand met in achtneming van het bepaalde in artikel 8. Wij maken als zorginstelling een aantekening in het cliëntendossier van de verstrekte informatie die de cliënt voor zijn instemming heeft.
2. Perspectief spreekt jou als cliënt af hoe de zorgverlening en relevante informatie-uitwisseling Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief plaatsvindt en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de zorg en informatie moeten verschaffen.
3. Perspectief informeert je als cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en evalueert regelmatig met cliënt of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

ARTIKEL 11 – ZORGDOSIER

Het zorgdossier bevat naast de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- indien van toepassing en 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, scores etc.) van de behandeling;
- incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de cliënt.

ARTIKEL 12 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING

Perspectief hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van cliënten.

ARTIKEL 13 - KWALITEIT VAN ZORG

1. Perspectief levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap en zoals vastgelegd in het kwaliteitsstatuut.
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 zorgverleners.
3. Als norm voor goed zorgverlenerschap 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 de zorginstelling motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
4. Perspectief heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagementsysteem.

ARTIKEL 14 - VEILIGHEID

1. Perspectief draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.
2. Alle faciliteiten en infrastructuur in en om de instelling voldoen aan de in de geestelijke gezondheidszorg geldende eisen.
3. Perspectief zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
4. Perspectief heeft een calamiteitenplan en geeft personeel en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

ARTIKEL 15 - INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Perspectief 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 onze cliënt, bespreekt Perspectief 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 Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief vervolg. Perspectief wijst jou als cliënt en/of je vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van onze zorginstelling.
3. Perspectief 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. Perspectief houdt registratie van incidenten bij in het zorgdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

ARTIKEL 16 - ZORG OP AFSPRAAK

1. Als de behandeling plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Perspectief ervoor dat voor jou als 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 door Perspectief binnen een redelijke termijn schriftelijk of elektronisch bevestigd.
3. Perspectief houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van jou als de cliënt.
4. Indien je als cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet he deze uiterlijk 24 uur van tevoren (telefonisch) annuleren. Voor afspraken die niet 24 uur van te voren (telefonisch) zijn geannuleerd, brengen wij als zorginstelling de kosten in rekening.

ARTIKEL 17 - KETENZORG

1. Indien bij de zorg voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling, worden er tussen de zorgverleners afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken zorgverleners 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 het kwaliteitsstatuut van HSK.
4. De zorgverleners zullen de betekenis van deze afspraken voor de concrete situatie van de cliënt duidelijk communiceren.

ARTIKEL 18 - GOED CLIËNTSCHAP

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Perspectief met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan je als cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en de verzekeringsgegevens niet tonen, dan is Perspectief gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat je je als cliënt hebt gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.

2. Vóór aanvang van de behandeling geeft je als cliënt op verzoek van Perspectief de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door jou als cliënt schriftelijk is gemachtigd in je plaats te treden als je als cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van je belangen.
3. Als cliënt maak je een eventuele voorkeur voor een bepaalde zorgverlener tijdig vóór het maken van een afspraak of aanvang van de behandeling aan Perspectief bekend.
4. Als cliënt geef je Perspectief, mede naar aanleiding van onze vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die wij redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig hebben, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
5. De cliënt die bij de zorginstelling op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de behandeling laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de behandeling daar zal plaatsvinden. Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief
6. Als cliënt houdt je je aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in onze zorginstelling.
7. Als cliënt werk je mee aan instructies en maatregelen van de Perspectief gericht op de (brand)veiligheid.
8. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van jou als cliënt, biedt je alle noodzakelijke medewerking om ons als zorginstelling in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

ARTIKEL 19 - BETALING

1. Als cliënt ben je Perspectief de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door de zorgverzekeraar, de gemeente respectievelijk de werkgever 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 wij als zorginstelling en jij als cliënt met elkaar in overleg. Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder h stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
3. Perspectief 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.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Perspectief gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 20 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst eindigt:

- a. bij overplaatsing 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 de zorginstelling met inachtneming van het bepaalde in artikel 27;
- e. bij overlijden van de cliënt.

ARTIKEL 21 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR PERSPECTIEF

1. Perspectief is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken; Perspectief gaat hier evenwel niet toe over indien wij menen dat het stopzetten van de behandeling op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. Je als cliënt herhaaldelijk je verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk bent aangesproken maar het gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Perspectief kan worden gevergd;

- c. Je als cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Perspectief kan worden geveerd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Perspectief kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.
 - f. op een verzoek om contact vanuit de zorginstelling de reactie van de cliënt uitblijft.
- Algemene voorwaarden levering hulpverlening 18+ Perspectief
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Perspectief een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van ons als goed zorgverlener mag worden verwacht.

ARTIKEL 22 - NAZORG

Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Perspectief en jij als 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.

ARTIKEL 23 - KLACHTENREGELING

1. Perspectief 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. De klachtenprocedure is te vinden op onze website www.perspectief.net.
2. Klachten of geschillen over de uitvoering van de overeenkomst moeten conform het klachtenreglement van Perspectief zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven bij ons worden ingediend, nadat je als cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Perspectief volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk conform het klachtenreglement van Perspectief afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Perspectief is aangesloten bij een geschilleninstantie. In de klachtenprocedure op onze website is hierover nadere informatie te vinden.