

**Dit zijn de algemene voorwaarden van Emendare BV en deze zijn van toepassing op al onze behandelovereenkomsten. Hieronder hanteert Emendare BV 'wij' als het gaat om Emendare als instelling en voor de individuele behandelaar. Wij spreken jou, de cliënt, aan met: jij.**

**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 Emendare, die juridisch vereist is om de behandeling uit te mogen voeren. Als er onduidelijkheden of vragen zijn, dan horen wij dat graag.**

## 1. Verloop van de behandeling

Je bent aangemeld bij Emendare 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 regiebehandelaar. De regiebehandelaar is een geregistreerde 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 stemt met jou af wat je zelf kunt doen tussen de afspraken door. We werken hierbij vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid.

## 2. Regiebehandelaar

In de ggz is het verplicht dat een regiebehandelaar meekijkt naar je behandelplan. Deze regiebehandelaar is een geregistreerde specialist, die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Je behandelaar bespreekt en

evalueert de behandeling inhoudelijk met de regiebehandelaar. Je krijgt een afspraak met deze regiebehandelaar bij de start en bij het einde van de behandeling en bij een tussentijdse evaluatie. Ook is het mogelijk om een extra overleg met de regiebehandelaar aan te vragen.

## 3. Inzet e-health

E-health is het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg. E-health wordt ook wel zorg via internet of digitale zorg genoemd. Wij hebben mogelijkheden voor e-health, met online modules. Bij veel modules kan je zelf aan de slag, maar er zijn ook behandelprogramma's waar je samen met de behandelaar aan werkt. E-health helpt je om zelf de regie te nemen over je gezondheid. De effecten van e-health zijn het grootst in combinatie met persoonlijke gesprekken.

## 4. Vergoeding behandeling

Jouw behandeling wordt deels of geheel vergoed door je zorgverzekeraar vanuit de basisverzekering. Of je een eigen bijdrage moet betalen en de hoogte daarvan, hangt af van je zorgpolis. Ook kan het verschillen of je de factuur zelf moet indienen of wij dat voor je kunnen doen bij je verzekeraar. Bij sommige zorgpolissen heb je bovendien een machtiging voor behandeling nodig. Op onze website kan je dit alles nagaan middels een keuzetabel. Als je tijdens je behandeling overstapt naar een Budgetpolis, gelden er aanvullende voorwaarden (zie punt 7).

## 5. Betaling van facturen

Als jij zelf de factuur moet indienen, sturen we deze aan het begin van de maand naar jou. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de betaling hiervan. Deze factuur kun je declareren bij je zorgverzekeraar. Meestal stort de verzekeraar binnen twee weken het vergoede bedrag op je rekening. Zorg dus dat je snel je factuur bij de zorgverzekeraar declareert. Anders moet je het bedrag tijdelijk voorschieten. Wij vragen van jou dat je het factuurbedrag binnen 15 dagen aan ons vergoedt.

Het kan zijn dat je je eigen risico nog (deels) moet betalen. Dan heb je minder ontvangen van je zorgverzekeraar. Dit heeft geen invloed op het bedrag dat je aan ons moet betalen; het eigen risico is iets tussen jou en de zorgverzekeraar. Op de website van Emendare vind je onder het kopje FAQ uitgebreide rekenvoorbeelden van hoe de vergoeding en het eigen risico werkt.

## 6. Incassoprocedure

Wat gebeurt er als je de factuur niet binnen 15 dagen betaalt?

- We sturen een herinnering met de vraag het bedrag alsnog binnen 15 dagen over te maken.
- Betaal je niet binnen deze 15 dagen, dan volgt een aanmaning. Daarop staan de aanstaande incassokosten vermeld en daarvoor krijg je opnieuw 15 dagen de tijd.
- Als betaling uitblijft, volgt een tweede aanmaning, ook wel een WIK brief genoemd.
- Reageer je daar niet binnen 15 dagen op, dan schakelen wij een incassobureau in. De incassokosten van dat bureau worden bij jou in rekening gebracht. We zetten de behandeling tijdelijk stop.
- Is na het incassotraject de factuur nog niet volledig betaald? Dan zetten we de behandeling definitief stop en verwijzen we je terug naar je verwijzer. Waarschijnlijk volgt dan een gerechtelijk incassotraject, wat hoge kosten voor jou met zich mee zal brengen.

Heb je problemen met het betalen van de factuur? Bespreek dit zo snel mogelijk met het secretariaat. We willen net als jij tot een goede oplossing komen en denken graag met je mee.

## 7. Overstappen van zorgverzekeraar

Sommige verzekeraars bieden een hele lage vergoeding voor ongecontracteerde zorg via een zogenaamde budgetpolis. Wij nemen geen cliënten aan met deze polissen. Maar het kan zijn dat je gedurende een behandeling overstapt naar een dergelijke verzekeraar. In dat geval zal je eigen bijdrage worden verhoogd en zal je tot het door ons vastgestelde percentage van het landelijke (NZA) tarief zelf moeten bijbetalen. Op onze website staat bij 'vergoedingen' om welke verzekeraars het gaat.

## 8. Afzeggen van afspraken

De behandeling vindt plaats op afspraak. Kun je deze afspraak niet nakomen? Dan vragen wij je deze minimaal 24 uur van tevoren telefonisch af te zeggen via het telefoonnummer van je Emendare locatie. Als er niemand opneemt, kun je een voicemailbericht inspreken (ook in weekenden of op feestdagen). Je kunt uiteraard ook e-mailen. Voor de contactgegevens per locatie kijk op onze site onder het kopje '[contact](#)'. Kun je wel bellen of beeldbellen? Dan kijken we of we de afspraak kunnen omzetten naar bellen of beeldbellen.

Als je je niet op tijd bij ons afmeldt (binnen 24 uur vóór de afspraak) of niet verschijnt, moeten wij de gemiste afspraak in rekening brengen, ook als je een hele goede reden hebt. Het tarief is €50 per gemiste behandelafpraak en €100 als het om een diagnostische afspraak gaat. Deze kosten moet je zelf betalen. Je kunt deze niet declareren bij de zorgverzekering. De reden dat wij een 'no show'-tarief hanteren is omdat we met lage vergoedingen werken en anders niet kostendekkend kunnen werken. Ook vinden wij het rechtvaardig om samen verantwoordelijkheid te delen bij het aangaan van behandeling. Dit tarief betreft namelijk enkel een deel van ons omzetverlies; in die zin delen we dit risico samen.

## 9. Spoedgevallen

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

## 10. Communicatie en verhuizing

Wij versturen onze communicatie vooral digitaal, dus naar je mailadres, tenzij je een andere voorkeur opgeeft. Belangrijke correspondentie vind je ook terug in het cliëntenportaal. Op onze website staan onze contactgegevens, waaronder wanneer we telefonisch bereikbaar zijn. Als je gaat verhuizen, wil je dan je nieuwe adres zo snel mogelijk aan ons doorgeven? Ook als je van huisarts of verzekering verandert, horen wij dat graag.

## 11. Opzeggen overeenkomst

De behandelovereenkomst kun jij altijd beëindigen. Wij kunnen deze behandelovereenkomst alleen maar beëindigen als er sprake is van een bijzondere reden of wanneer na intake of onderzoek blijkt dat verdere behandeling niet passend is. Als uit de intake blijkt dat wij niet de juiste deskundigheid hebben om jou verder te helpen, kijken we samen naar alternatieven. Ook je huisarts of verwijzer kan hier een rol in spelen.

## 12. Kwaliteit

Emendare werkt met zorglijnen die wij aanpassen aan wat jij nodig hebt. Wij vinden het belangrijk om de voortgang te meten. Daarvoor vragen we je om bepaalde vragenlijsten in te vullen bij evaluaties. Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar. Wij meten ook of je tevreden bent over onze behandeling. Aan het eind van het behandeltraject vragen wij je een vragenlijst hierover in te vullen.

## 13. Geheimhouding

Emendare gaat altijd 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 van Emendare 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. In ons privacy beleid staat hoe we je persoonsgegevens conform de wet AVG verwerken.

## 14. Klachten en verbeteringen

Wij horen het graag als je een klacht hebt of als je een voorstel hebt voor verbetering. Bespreek het met je behandelaar of vul daarover het formulier in op onze website.

Wordt je klacht niet naar tevredenheid opgelost? Dan kun je een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen via [Klachtenloket Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#).

## 15. Wachttijden

Wij streven ernaar onze aanmeld -en wachttijden binnen de landelijk afgesproken Treeknormen te houden. Voor een actueel overzicht, zie onze website.

## 16. Meldcode

Wanneer er tijdens de intake of behandeling zorgen ontstaan over acute of langdurige onveiligheid bij kinderen die onder jouw zorg vallen, zijn wij wettelijk verplicht om de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe te passen. Wij moeten een melding doen bij Veilig Thuis wanneer er sprake is van acute of langdurige onveiligheid.

## 17. Wijzigingen in de algemene voorwaarden

Wij kunnen op elk moment wijzigingen aanbrengen in de algemene voorwaarden. Wijzigingen die gaan over de formulering van de voorwaarden voeren we door zonder daar bericht van te geven. Van inhoudelijke wijzigingen stellen we je via e-mail en eventueel website op de hoogte. Daarbij vermelden we wat de wijziging is, wanneer deze ingaat en wat de gevolgen voor je zijn. Als je het niet eens bent met de inhoudelijke wijziging, dan heb je het recht de behandelovereenkomst te beëindigen.