

## ZO! Algemene Voorwaarden

### INHOUDSOPGAVE

ZO! Algemene Voorwaarden .....	1
INLEIDING .....	3
WAT DOET ZO!? .....	3
WAT IS ZO!? .....	3
VERSIEBEHEER. Wat is er veranderd in deze versie t.o.v. de vorige versie? .....	3
AANMELDING EN WACHTLIJST .....	3
ALS JE IN ZORG BENT BIJ EEN ANDERE AANBIEDER DAN ZO! .....	4
BEREIKBAARHEID .....	4
CRISIS & SPOED .....	4
WERKWIJZE .....	4
BEHANDELPLAN .....	5
RESULTATEN .....	5
RISICO 's .....	5
VERTROUWELIJKHEID, TOESTEMMING & DOSSIER .....	5
AKKOORDVERKLARING VAN BEIDE OUDERS MET GEZAG .....	6
INFORMATIE OUDER ZONDER GEZAG .....	6
TARIEF EN VERGOEDINGEN .....	7
NOTA 's EN BETAALTERMIJN .....	8
INTERNETCONTACT .....	8
DIAGNOSE .....	8
DIAGNOSE OP DE FACTUUR bij 18+? .....	9
OPVRAGEN INFORMATIE DOOR DERDEN .....	9
ANDERE INFORMATIE NAAR DERDEN .....	9
COOKIES .....	10
HUISREGELS .....	10
DIEREN10	
ONGEWENST GEDRAG .....	10
RIVM en gezondheidsregels .....	11
NOODGEVALLEN .....	11
AVG .....	11
WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK .....	11
AUDIO EN VIDEO OPNAMEN .....	11



AUDIO EN VIDEO OPNAMEN IN ALGEMENE RUITEN .....	11
CERTIFICERING .....	12
KWALITEITSSTATUUT .....	12
KLACHTEN en misverstanden.....	12
VERTROUWENSPERSOON .....	12
NEDERLANDS RECHT .....	13
AANPASSINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN .....	13



## INLEIDING

ZO!-zorgoplossingen ("ZO!") is een onderneming gevestigd te Leeuwarden aan de Achter de Hoven 114E (8933AK) en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01154186. Hierna volgen de Algemene Voorwaarden van ZO!.

## WAT DOET ZO!?

ZO! geeft zorg aan mensen die zelf ook een mening hebben. We werken samen om problemen te overwinnen. Waar nodig betrekken we ook anderen hierbij. We doen onderzoek, behandeling en training in overleg met de cliënt.

## WAT IS ZO!?

ZO! is een samenwerkingsverband van zelfstandige zorgverleners (elk een "Zorgverlener"). Als cliënt heb je te maken met je eigen Zorgverlener van ZO!. Je kunt over alle onderwerpen rechtstreeks met je eigen Zorgverlener contact opnemen via zijn of haar mailadres of mobiel nummer.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door ZO! en bij ZO! aangesloten Zorgverleners van ZO! geleverde diensten.

Als je iets aan een -andere- collega binnen ZO! (een Zorgverlener) wilt vragen of voorleggen is dat ook prima. Je bent wel in zorg bij 1 van ons, maar hiermee heb je ook toegang tot de rest.

## VERSIEBEHEER. Wat is er veranderd in deze versie t.o.v. de vorige versie (2024-01)?

- Toevoeging dat aanmelding na een verwijzing kan.
- Een eenmalige afspraak via de online agenda is vervallen.
- PGB zorg is vervallen, behalve als het formeel behandeling is.
- Bij risico; het vraagt naast inspanning ook inzet.
- Toevoeging 112 en 113 bij crisis en spoed.
- Verduidelijking interne klachtenprocedure.
- Geschillencommissie van het NIP is gewijzigd.
- Toevoeging dat je ook niet mag vaper, blowen of niet legale drug in en rondom ons pand mag gebruiken.
- Toevoeging advies om geen zorg af te nemen zonder dat je gemeente of verzekeraar een contract of overeenkomst met ons heeft gesloten.
- Enkele kleine tekstuele verduidelijkingen.

## AANMELDING EN WACHTLIJST

Cliënten of hun ouders kunnen zichzelf, na een verwijzing, rechtstreeks aanmelden door ns een mail te sturen. Wij sturen je dan een inschrijfformulier.

Met een aanmelding verklaar je deze Algemene Voorwaarden te hebben gelezen, ontvangen en hiermee in te stemmen.

Je krijgt binnen 7 werkdagen (behalve in de schoolvakanties) een reactie. We kunnen of binnen enkele weken beginnen, maar inmiddels is er meestal een lange wachttijd. Als we niet snel kunnen starten



adviseren we je altijd eerst elders te kijken of er passende hulp is, omdat lang wachten vaak niet verstandig is. Je kan hiervoor met je huisarts, verzekeraar of Gebiedsteam overleggen.

Als je toch bij ons in zorg wilt terwijl er niet snel plek is, zetten we je op de wachtlijst. Hierbij ben je nog niet officieel in zorg bij ons; wij kunnen je in de wachtlijst periode geen ondersteuning bieden.

Op onze site staat de actuele informatie over de wachttijd.

## **ALS JE IN ZORG BENT BIJ EEN ANDERE AANBIEDER DAN ZO!**

Als je bij start ook in zorg bent bij een andere aanbieder moet in veel regio's de andere aanbieder afsluiten en dit melden bij de gemeente of verzekeraar.

In de meeste gemeenten kan onze zorg niet naast een bestaand PGB worden ingezet via Zorg in Natura. Binnen de Jeugdwet kunnen andere aanbieders onze zorg ook inkopen.

In enkele regio's kunnen wel meerdere beschikkingen voor jeugd wel tegelijkertijd worden ingezet. Je gemeente kan hier informatie over geven.

Zorg voor 18+ vanuit de basisverzekering kan niet altijd als je ook elders binnen een GGZ in zorg bent. Bij start ben je zelf verantwoordelijk dat zorg elkaar niet overlapt.

## **BEREIKBAARHEID**

Op het algemene nummer 058 2800920 zijn wij beperkt bereikbaar, om onze tijd zo veel mogelijk te gebruiken voor onze directe zorgtaken. Wij zijn wel telefonisch bereikbaar, met uitzondering van de schoolvakanties, op dinsdag en donderdag van 9 uur tot 10 uur.

Op andere momenten zijn wij bereikbaar via het mailadres van een Zorgverlener van ZO! of via het contactformulier op de site.

Als je al cliënt bent bij ons kun je met je Zorgverlener van ZO! bellen of een bericht sturen op zijn of haar mobiele nummer, voor rechtstreeks contact.

## **CRISIS & SPOED**

Als er een crisissituatie is en je kan je eigen Zorgverlener(s) van ZO! per tekstbericht, telefonisch op zijn of haar mobiele nummer of per mail, niet binnen maximaal een uur (of zo veel korter dan nodig passend bij de crises) bereiken, moet contact op nemen met Spoed4Jeugd in je eigen regio of met je huisarts of dokterswacht voor de crisisdienst van de GGZ.

In levensbedreigende situaties moet je 112 bellen. Bij dreigende suïcide of acute zorgen over suïcide bel je met 113 / 0800-0113 of online 113.nl

## **WERKWIJZE**

In de startfase gaan we kijken wat het probleem is en hoe we hier aan gaan werken. Ons uitgangspunt is simpel; als het klikt en werkt werken we zolang jij wilt of binnen je verwijzing/indicatie kan. Als het niet klikt en werkt gaan we op zoek naar een Zorgverlener waarmee het wel klikt en werkt. Het



belangrijkste wat je zelf moet doen is opletten of het voor jou klikt en opletten of het duidelijk is wat er gaat gebeuren. Kritische en eigenwijze cliënten stellen wij op prijs, dus zeg wat je vindt en wilt.

Als we het probleem duidelijk hebben, bespreken we hoe we hieraan gaan werken. Meestal zijn er een aantal contacten nodig voor we zover zijn. Als we langer werken, zullen we regelmatig evalueren en de plannen bijstellen als dit nodig is. Ook jij kunt dit aankaarten.

In het contact proberen we duidelijk te zijn in wat de plannen zijn, waarom we dingen voorstellen enz. Toch kunnen we hierin tekortschieten of kunnen er misverstanden ontstaan. Als je vragen of opmerkingen hebt, hopen we dat je dit aangeeft. Het is belangrijk dat we een goede en open samenwerking krijgen.

## **BEHANDELPLAN**

In de eerste contacten bespreken we wat we gaan doen. Formeel is er dan sprake van een behandelplan. Volgens regelgeving moet het plan in je dossier zitten. We maken dan ook een korte notitie van onze afspraken. Afhankelijk van je vraag kunnen we ook een uitgebreid rapport schrijven met een plan.

Wij evalueren niet op vaste momenten; tijdens iedere afspraak kunnen we met elkaar de voortgang bespreken en het plan bijstellen. Als het voor je indicatie nodig is en jij het wilt, kunnen we een rapport maken. Rapportages worden eerst door jou in concept beoordeeld. Bij voorkeur regel je zelf het versturen naar derden.

## **RESULTATEN**

Samen met jullie (kind, jongere, ouders) maken we een plan hoe we gaan werken. We stellen een werkwijze voor waarvan wij verwachten dat het resultaat gaat geven en ons voor zullen inzetten. Hierbij maken wij gebruik van evidence based en practise based kennis, of kunnen motiveren waarom wij hier van afwijken. We kunnen niet een positief resultaat garanderen, omdat succes van meerdere factoren afhankelijk is welke wij niet onder controle hebben. Als er na verloop van tijd geen verbeteringen meer zijn vast te stellen, kan het beter zijn te stoppen, diagnostiek te herzien en/of de werkwijze aan te passen.

## **RISICO 's**

Onze contacten zijn gericht op het laten afnemen van de klachten en het beter laten verlopen van de ontwikkeling. Het hieraan werken kost inspanning en inzet. Klachten of lijdensdruk kunnen zelfs tijdelijk toe nemen, omdat er iets gaat veranderen. Het is belangrijk deze te melden in de contacten, zodat we er aandacht aan kunnen besteden en zo nodig de werkwijze kunnen aanpassen.

## **VERTROUWELIJKHEID, TOESTEMMING & DOSSIER**

Wat er in het contact of onderzoek naar voren komt is vertrouwelijk. Jongeren tussen 12 en 16 jaar moeten instemmen en worden geïnformeerd over het contact. Vanaf 16 jaar zijn jongeren hierin zelfstandig.

Overleg van ons met anderen of inzage van anderen in het dossier kan alleen na toestemming. Bij extremen kan er worden afgeweken binnen de grenzen en eisen van tuchtrecht en regelgeving.



Zorgverleners van ZO! overleggen binnen de praktijk en delen elkaars informatie en dossiers als dit de zorg ten goede komt. Hierbij hebben alle Zorgverleners beroepsgeheim.

Gegevens worden opgenomen in een dossier, wat ter inzage voor je is. Wij zijn niet aangesloten op het elektronisch patiëntendossier, waarmee automatisch inhoudelijke informatie wordt uitgewisseld met anderen. Volgens wettelijke regels moeten wij je dossier 20 jaar bewaren. Je kan schriftelijk vernietiging van de inhoud van je dossier vragen.

Een eventuele rapportage of brief maken we eerst in concept, wat je kunt wijzigen en aanvullen. Pas na jouw fiat is een conceptrapport een formeel rapport in je dossier. Jij krijgt een exemplaar. Met jouw toestemming kan het dan naar derden gaan. Zo hou je controle over je informatie.

Bij ons op de praktijk hangen camera's in de gang om het pand en de spullen te monitoren. De opnamen zijn geen onderdeel van je cliëntendossier.

### **AKKOORDVERKLARING VAN BEIDE OUDERS MET GEZAG bij jongeren tot 16 jaar**

Bij kinderen tot 16 jaar moeten beide ouders (als ze beide ouderlijk gezag hebben) toestemming geven voor contact en eventuele latere rapportages. Vanaf 16 jaar mag de jongere zelf akkoord geven.

Als een kind bij beide ouders woont of beide ouders meekomen bij start, is akkoord voor contact vanzelfsprekend. Als het kind niet bij beide ouders woont of ze niet beide meekomen bij start, moet een akkoordverklaring worden ondertekend door beide ouders. De betreffende ouder mag ons daar ook een mail over sturen.

Als het kind niet bij beide ouders woont, gaan wij er van uit dat de verzorgende ouder de niet verzorgende ouder informeert over aanmelding, bevindingen en verloop.

Ouders kunnen op hun verzoek worden geïnformeerd over de bevindingen, rekening houdend met de privacybescherming van kind en (de andere) ouder. Bij particuliere zorg zijn hier kosten aan verbonden. Bij contact met de niet aanmeldende ouder vragen wij je van te voren aan te geven aan wie wij de factuur dan kunnen sturen.

Bij jeugdigen tussen 12 en 16 jaar hebben ouders recht op informatie welke nodig is om mee te kunnen beslissen over de behandeling. Voor de overige informatie moet de jeugdige toestemming geven.

De aanmeldende ouder of instantie moet de akkoordverklaring regelen. Eventuele claims of schade richting ons door een ontbrekende akkoordverklaring kunnen op de aanmeldende ouder of aanmeldende instantie worden verhaald. Door ons eerder gegeven informatie over de minderjarige is in een dergelijke situatie niet rechtsgeldig.

### **INFORMATIE OUDER ZONDER GEZAG**

Een ouder zonder gezag hoeft geen toestemming te geven. Als er contact tussen deze ouder en het aangemelde kind (jonger dan 16 jaar) is, vinden wij het belangrijk dat de ouder is geïnformeerd over de aanmelding. Wij gaan er van uit dat de ouder met gezag dit heeft gedaan.

De ouder zonder gezag kan contact met ons zoeken voor informatie. Bij een contact met de niet met gezag belaste ouder, moeten ouders van te voren onderling hebben geregeld hoe dit gefactureerd gaat worden (bij particuliere zorg).



## TARIEF

De tarievenlijst is onderdeel van deze Algemene Voorwaarden en staat op de site. Ook het eerste contact wordt gerekend en is niet gratis. Als je niet duidelijk aangeeft of er sprake is van vergoede of verzekerde zorg, of je verwijfsbrief/beschikking niet correct is, worden de kosten bij de aanmelder (d.w.z. de persoon die het aanmeldformulier heeft ingevuld) in rekening gebracht volgens het particuliere tarief of GGZ tarief buiten contract. Vergewis je dus van tevoren over de vergoeding die je krijgt.

Voor contacten buiten een contract met gemeenten en zorgverzekeraars krijg je zelf de factuur van ons en betaal je ons rechtstreeks.

Telefonisch en e-mailconsult (anders dan voor het maken van afspraken), overleg met derden en eventuele reistijd worden berekend naar rato volgens het tarief, afgerond in kwartieren. Contacten via beeldbellen worden gerekend als een normale afspraak.

Het verwerken van vragenlijsten en rapportage van derden wordt afzonderlijk berekend. Je kunt een schatting van de benodigde tijd vragen. De scoring en verwerking van vragenlijsten en eerdere rapportages in de startfase neemt meestal in totaal 1 extra uur.

Afspraken die 24 uur van tevoren worden afgezegd worden niet berekend. Bij niet tijdig (korter dan 24 uur tevoren) afzeggen wordt er €80 euro in rekening gebracht. Bij vergoede zorg krijgt de cliënt zelf de factuur, aangezien het niet binnen de vergoeding mag worden genoteerd.

Bij twee niet tijdige afmeldingen of no shows bij vergoede zorg houden wij ons het recht voor het contact te beëindigen.

## VERGOEDINGEN\*

### 18-\*

Bij minderjarigen valt psychologische hulp onder de vergoeding van de gemeenten. Als je een verwijfsbrief van je huisarts, jeugdarts, kinderarts, (gezins-)voogd of een indicatie van je gebiedsteam kunnen wij bij een contract rechtstreeks aan je gemeente declareren. Als jouw gemeente geen contract met ons heeft gesloten kunnen ze een afspraak met ons maken voor levering van zorg.

Een aantal gemeenten koopt beperkt zorg in. Dat kan betekenen dat er in de loop van het jaar inwoners van deze gemeenten (van hun gemeente) bij ons geen vergoede zorg kunnen afnemen.

Wij leveren geen zorg via een PGB, tenzij het eventueel formeel behandeling is.

### 18+\*

Met een verwijfsbrief van je huisarts voor GGZ en binnen de eisen van de verzekeraars en je polis kan je bij ZO! gebruik maken van verzekerde zorg. Als wij een contract met je verzekeraar hebben gaat de factuur rechtstreeks naar je verzekeraar. Als je verzekeraar niet een contract met ons heeft gesloten sturen wij de factuur naar jou. Je betaalt ons en stuurt de factuur door naar je verzekeraar. Jouw verzekeraar betaalt jou je vergoeding.



Een aantal verzekeraars koopt beperkt zorg in. Dat kan betekenen dat er in de loop van het jaar cliënten van deze verzekeraars (van hun verzekeraar) bij ons geen vergoede zorg kunnen afnemen.

Wij hebben geen contracten met alle verzekeraars, maar worden wel gewoon vergoed. Je verzekeraar is verplicht ook een deel te vergoeden zonder dat zij een contract met ons hebben gesloten.

*\*Je kan geen rechten ontleen aan de door ons genoemde bedragen en vergoedingen. We noemen ze zodat je een eerste indruk kan krijgen van de kosten. De betreffende instantie bepaalt de uiteindelijke vergoeding en eventuele eigen bijdrage.*

## **NOTA 's EN BETAALTERMIJN**

Bij particuliere zorg, eventuele zorg zonder indicatie of verwijsbrief, verzekerde zorg buiten een contract krijg je zelf de nota.

Bij gecontracteerde zorg wordt de declaratie naar de vergoedende organisatie gestuurd. Bij zorg via onderaanneming wordt de nota naar de hoofdaanbieder gestuurd die ons inhuurt.

Nota's worden eens per maand verstuurd via ons administratiekantoor. Wij sturen de nota's per mail.

Bij verzekerde zorg GGZ buiten een contract, betaalt je verzekeraar niet aan ons; dat moet je zelf doen. Je nota stuur je door naar je verzekeraar, die jou je vergoeding geeft. Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling binnen 30 dagen na de factuurdatum.

Wij adviseren je niet zorg bij ons af te nemen zonder dat je verzekeraar of gemeente een contract (of overeenkomst) met ons heeft gesloten.

Het kan zijn dat we fouten hebben gemaakt bij het opstellen van de nota. Dit kun je overleggen met je eigen Zorgverlener, die het kan aanpassen.

Wij hanteren een betalingstermijn van 30 dagen. Bij een niet tijdige betaling worden lopende afspraken opgeschort.

Als je bent vergeten te betalen krijg je een herinnering. Als je niet betaalt dragen we de vordering over aan ons incassobureau. De extra kosten moet je dan ook betalen.

## **INTERNETCONTACT**

Aanmelding, vragenlijsten, veel communicatie en rapportage gaat per mail en internet. Wij sturen rapportages beveiligd. Door je aan te melden verklaar je toestemming te geven voor mailcontact en het uitwisselen van gegevens en informatie via mail en internet. We vragen je er voor te zorgen dat wij het juiste mailadres hebben en je internetverbinding en mailadres beveiligd is voor inzage door onbevoegden.

## **DIAGNOSE**

Ons zorgtraject kan uitmonden in een diagnose en DSM classificatie. De diagnose of classificatie komt tot stand na overleg naar aanleiding van de verzamelde informatie en de bevindingen. Bij zorgtrajecten





binnen de Jeugdwet is een DSM classificatie niet verplicht. Ook hoeft een diagnose of DSM classificatie niet met derden te worden gedeeld.

## **DIAGNOSE OP DE FACTUUR bij 18+?**

Bij werken binnen het ZorgPrestatieModel eisen de overheid en verzekeraars dat wij een diagnose noteren (DSM notering) en op de factuur vermelden (als code). Je kan een verklaring ondertekenen dat je niet wilt dat deze wordt doorgegeven. Je kan je Zorgverlener hier naar vragen. De classificatie blijft wel in ons dossier staan, maar dit hoeven wij dan niet te communiceren met derden, zonder jouw toestemming. Jouw verzekeraar kan wel eisen ons dossier in te zien, om te controleren of er een classificatie is en of er is voldaan aan hun regels.

## **OPVRAGEN INFORMATIE DOOR DERDEN**

Aan een derde rapportages vraagt geven wij dit niet. Zelfs niet als de cliënt en/of zijn met gezag belaste personen toestemming geeft voor de inzage of verstrekking van een afschrift. Onze rapportages zijn in bezit van de cliënt. De cliënt kan eventueel opnieuw afschrift vragen en dit vervolgens zelfs aan een derde verstrekken.

## **ANDERE INFORMATIE NAAR DERDEN**

Routine Outcome Measuring is het in kaart brengen van de voortgang van de behandeling. Wij doen dit via (digitale) vragenlijsten. Verzekeraars en gemeenten stellen dit verplicht en willen dat wij de gegevens aanleveren een andere derde organisatie. De gegevens worden anoniem aangeleverd. Je mag invulling van de lijst weigeren. Wij vermelden dat in ons systeem dat wij je de lijst wel hebben aangeboden, maar je niet wilt invullen. Dit heeft geen gevolg voor de zorg die wij aan jou leveren.

Na aanmelding moeten wij jouw BSN en adresgegevens checken bij de gemeentelijke basisadministratie. Bij verzekerde zorg moeten wij jou polis checken. Dit doen wij digitaal via onze beveiligde verbinding.

Diverse data over aanmeldingen, cliëntkenmerken en geleverde zorg onder de 18 jaar moeten wij verplicht aanleveren bij gemeenten en het CBS. Overheid en verzekeraars kunnen ons ook verplichten diverse andere informatie aan te leveren. Wij proberen dit zo beperkt als mogelijk te doen, binnen de verplichtingen die ons worden opgelegd.

Scoring en verwerking van testen gebeurt vaak online; informatie wordt dan verwerkt via het portaal van een derde partij. Informatie wordt niet gedeeld, maar verwerkt.

Eens per twee jaar worden (een deel van de) cliënten per mail benaderd voor het online ZKN klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Bosgra Onderzoek, een gecertificeerd onderzoeksbedrijf. De verzamelde gegevens worden verwerkt volgens de regels van o.a. de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Het kan zijn dat je in de onderzoeksgroep gaat vallen. Deelname is vrijwillig. Deelname en de antwoorden worden buiten onze praktijk anoniem verwerkt en zijn door ons niet terug te voeren op een persoon. Deelname helpt ons om zicht te krijgen op wat goed gaat en wat beter moet. Natuurlijk hoef je niet te wachten met opmerkingen en kritiek tot het onderzoek. Tijdens de contacten horen wij ook graag je mening.

Nu en dan gebruiken wij informatie uit onze praktijk voor wetenschappelijk onderzoek. Informatie is altijd geanonimiseerd en niet te herleiden naar een cliënt.



Gezinsvoogden mogen informatie opvragen, zonder dat er toestemming nodig is.

Vanaf 1 januari 2015 moet een zorgaanbieder op verzoek van de gezinsvoogd informatie verschaffen aan de gezinsvoogd, zonder dat de zorgaanbieder toestemming hoeft te verkrijgen van de wettelijke vertegenwoordigers van de cliënt. Het moet gaan om inlichtingen inzake feiten en omstandigheden die de verzorging en opvoeding van de cliënt betreffen, of de persoon van een ouder of voogd betreffen, welke inlichtingen noodzakelijk kunnen worden geacht voor de uitvoering van de ondertoezichtstelling.

## **COOKIES**

Als je onze site bezoekt verzamelen wij informatie over je surfgedrag, zodat wij de site kunnen verbeteren. Deze cookies verzamelen geen persoonsinformatie. Als je op onze site blijft, gaan wij er van uit dat je dit accepteert. Wij delen onze cookies niet met derden en verkopen ze (natuurlijk) niet.

Verkeer en invullen van gegevens via onze site is beveiligd via een https verbinding. Hierdoor kan je voor derden “ongezien” surfen op onze site en (eventueel) je gegevens achterlaten.

## **HUISREGELS**

Onze pand is toegankelijk voor mensen die een afspraak hebben. We hebben geen vrije inloop voor mensen zonder afspraak en hebben geen baliefuncties.

Als je op bezoek komt op onze locatie(s) ontvangen we je graag als gast en verwachten dat je je als gast gedraagt.

Het is belangrijk dat je geen overlast voor de andere gasten en gebruikers van onze locaties veroorzaakt. We kijken er niet van op als kinderen rommel maken, maar willen wel graag dat ouders (mee) opruimen. Als er onverhoopt ergens viezigheid is blijven liggen, meldt het bij ons. Dan kunnen we het opruimen.

Roken, vaperen, blowen en gebruik van niet legale drugs is in en om ons pand niet toegestaan.

## **DIEREN**

Service-honden, maar ook andere honden of dieren zijn welkom. Wil je rekening houden met dat kinderen of volwassen bang en/of allergisch kunnen zijn?

### **Tom, onze kat**

Tom onze kat is vaak op de praktijk. Als je allergisch bent of het niet fijn vindt; laat het weten, dan houden we hem bij je uit de buurt.

## **ONGEWENST GEDRAG**

Uiteraard kijken we niet op van bijzonder gedrag, maar spullen vernielen, agressie, diefstal of intimidatie tegen andere gasten, medewerkers of spullen kunnen we niet toestaan. We vragen je dan te vertrekken voor de veiligheid van anderen, jezelf en ons zelf. Ook als wij elders of bij jou thuis afspreken staan wij vernielen, agressie, diefstal of intimidatie naar ons ook niet toe. In voorkomende gevallen kunnen wij aangifte doen van intimidatie, geweld, vernieling of diefstal.



Bij schending van de huisregels en bij ongewenst gedrag houden wij ons het recht voor om de behandeling/behandelrelatie te beëindigen.

### **RIVM en gezondheidsregels**

Indien er sprake is van beperkende of geadviseerde maatregelen rond gezond en/of infectierisico's volgen wij dit. Informatie hierover zal op onze site staan.

### **NOODGEVALLEN**

In het onwaarschijnlijke geval dat er in of rond ons gebouw een noodgeval plaats vindt of iets anders ingrijpends gebeurt vragen we je de instructie van de Zorgverlener te volgen.

### **AVG**

Hoe wij omgaan met privacy is ook beschreven in onze Privacy Policy. Deze is deel van onze Algemene Voorwaarden en wordt waar nodig aangepast aan nieuwe regels en inzichten. Op onze site staat de laatste versie, die de voorgaande versie vervangt.

### **WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK**

ZO! draagt bij aan het verbeteren van zorg en behandelingen. Verzamelde data binnen onze praktijk kan geanonimiseerd worden gebruikt ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek, zonder dat data terug te voeren is op specifieke personen.

Specifieke behandelingen kunnen onderdeel zijn van een onderzoekslijn. In deze gevallen kan je gevraagd worden of je mee wil doen aan het onderzoek. Hierover krijg je dan extra informatie. Deelname is vrijwillig en heeft geen invloed op het krijgen van zorg.

### **AUDIO EN VIDEO OPNAMEN**

Voor diagnostisch onderzoek worden sommige gesprekken en testafnamen opgenomen (audio en/of video). De opnamen worden uitgewerkt voor codering. De codering is deel van het testdossier. Opnamen maken we alleen als jij (en/of de met gezag belaste volwassenen) hier toestemming voor geven. De opname wordt alleen gebruikt voor het afgesproken doel. Als je niet wilt dat er een opname wordt gemaakt, kijken wij of een andere vorm van diagnostiek mogelijk is.

Sessies of gesprekken worden soms opgenomen (audio en/of video) voor beoordeling (studie) van de Zorgverlener, scholing, wetenschappelijk onderzoek of toetsing van onze kwaliteit. De Zorgverlener zal je dit vragen en het doel uitleggen. Dit doen we alleen als jij (en/of de met gezag belaste volwassenen) hier toestemming voor geven. De opname wordt alleen gebruikt voor het afgesproken doel. Deze opnamen zijn niet onderdeel van je dossier. Als je niet wilt dat er een opname wordt gemaakt, heeft dit geen invloed op het krijgen van zorg.

Soms willen cliënten opnamen van een gesprek maken om het later rustig voor jezelf te kunnen afluisteren. Dit mag natuurlijk, maar doe het niet stiekem. Je mag de opname niet delen met derden of openbaar maken.

### **AUDIO EN VIDEO OPNAMEN IN ALGEMENE RUIMTEN**



Bij ons op de praktijk hangen camera's in de algemene ruimten om het pand en de spullen te monitoren. De opnamen zijn geen onderdeel van je cliëntendossier. In voorkomende gevallen kunnen wij opnamen gebruiken voor aangifte van intimidatie, geweld, vernieling of diefstal.

## **CERTIFICERING**

Onze praktijk heeft het visitatietraject van het NIP doorlopen en voldoet aan de gestelde NIP kwaliteitseisen en criteria voor vrijgevestigde praktijken.

Onze praktijk is ISO 9001 gecertificeerd.

## **KWALITEITSSTATUUT**

Conform eisen voor de volwassenen GGZ heeft onze praktijk een Kwaliteitsstatuut. Deze is deel van onze Algemene Voorwaarden en wordt waar nodig aangepast aan nieuwe regels en inzichten. Op onze site staat de laatste versie, die de voorgaande versie vervangt.

## **KLACHTEN en misverstanden**

Als we werken kunnen wij dingen fout doen, dingen missen of er kunnen misverstanden ontstaan. Het is belangrijk dat we het hier snel over hebben; geef het aan bij de Zorgverlener of iemand anders van ZO! Ook als je tips hebt over wat anders kan of hoe het beter kan horen we het graag.

Wacht alsjeblieft niet te lang met opmerkingen of klachten; hoe eerder wij het weten, hoe sneller wij het kunnen aanpassen.

De zorgverleners van ZO! werken vanuit hun eigen beroepsverantwoordelijkheid. Klachten, opmerkingen en tips kan je eerst met je eigen zorgverlener(s) op nemen om zo snel een oplossing te vinden.

Als je hier vervolgens niet uitkomt, kan je je klacht schriftelijk of per mail sturen naar [info@zo-zorgoplossingen.nl](mailto:info@zo-zorgoplossingen.nl).

Onze klachtfunctionaris neemt dan contact met je op en regelt de afhandeling. De klacht wordt dan binnen 6 weken behandeld door 2 medewerkers binnen ZO! die niet betrokken zijn op jouw dossier.

Als je ondersteuning wilt van een onafhankelijke vertrouwenspersoon, kan je contact zoeken met JeugdStem. Ondersteuning van JeugdStem is gratis. Je mag ook je eigen vertrouwenspersoon mee nemen.

Zorgverleners van ZO! zijn, voor zover verplicht, ook aangesloten bij het Klachten- en geschillenreglement WKKGZ NIP Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ), en de klachtregelingen bij de eigen beroepsverenging (NIP), SKJ of BIG.

Een mogelijke klacht kan je, als er er samen niet uitkomen, indienen bij Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl) of per aangetekende post: CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. Klachten kunnen digitaal worden ingediend met het [klachtenformulier](#).

## **JeugdStem vertrouwenspersoon**



Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij JeugdStem. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van JeugdStem is gratis.

JeugdStem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van de instelling, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van JeugdStem. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met de instelling.

## **NEDERLANDS RECHT**

Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

## **AANPASSINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN**

Onze Algemene Voorwaarden worden regelmatig aangepast aan nieuwe regels en inzichten. Op de site staat steeds de laatste versie, die de voorgaande versie vervangt.

Door aanmelding en/of het afnemen van diensten van ZO! en/of Zorgverleners van ZO!, stem je in met de Algemene Voorwaarden. Bij aanpassingen in de Algemene Voorwaarden verklaar je deze te accepteren als je diensten van ons blijft afnemen na de aanpassing. Fundamentele wijzigingen zullen wij je laten weten.

Vergoedingen worden vastgesteld door gemeenten, verzekeraars, Ministerie, NZA etc. en vallen buiten onze verantwoordelijkheid. Veranderingen in wetgeving en regelgeving moeten wij doorvoeren, voor zover verplicht gesteld.

Heb je zelf aanvullingen of voorstellen om informatie beter weer te geven? Laat het ons weten.