Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder:	de rechtspersoon BasicME SGGZ, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg.
Cliënt:	een natuurlijk persoon die zich tot BasicME SGGZ wendt of heeft gewend om zorg te ontvangen of deze reeds ontvangen heeft.
Overeenkomst:	de behandelovereenkomst.
Zorgverlener:	de voor BasicME SGGZ werkzame behandelaar die met de cliënt in het kader van de behandeling persoonlijk contact heeft.
Zorg:	behandeling al dan niet in combinatie met verblijf.
Begeleiding:	activiteiten gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt zodat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
Behandeling:	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing is.
Behandellocatie:	de behandelruimte van BasicME SGGZ, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
Naastbetrokkene(n):	familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
Vertegenwoordiger:	de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. 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 door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
Behandelplan:	een in samenspraak met cliënt opgesteld plan, waarin de diagnose, beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
Dossier:	de zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening.
Kwaliteitsstandaarden:	richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
Incident:	een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, medecliënt of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en BasicME SGGZ gesloten overeenkomst met betrekking tot behandeling.
2. De Algemene Voorwaarden zijn zowel van toepassing op ambulante als klinische 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 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 Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen de Nederlandse ggz enerzijds en de Consumentenbond en MIND anderzijds.

Artikel 4 Naastbetrokkene(n)

1. BasicME SGGZ hanteert een reglement ten aanzien van naastbetrokkenen, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

Artikel 5 Duidelijke informatie

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

Artikel 6 Zorg specifieke informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
    a. Het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
    b. De eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante dagbesteding- en zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
    c. De naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
    d. De ervaring van de betrokken zorgverleners;
    e. Overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

Artikel 7 Algemene informatie

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De zorgverlener geeft informatie over:
    a. BasicME SGGZ en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel behandelplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
    b. Betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
    c. De relevante cliënten- en familieorganisaties;
    d. De cliëntenraad en de familieraad;
    e. De klachten- en geschillenregeling;
    f. De cliëntenvertrouwenspersoon en familievertrouwenspersoon;
    g. De gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
    h. De huisregels;
    i. Omgang van BasicME SGGZ met naastbetrokkenen;
    j. De bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
    k. Het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
    l. Het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en euthanasie;
    m. Het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

Artikel 8 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen de cliënt en BasicME SGGZ komt uitsluitend tot stand indien:

a. De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
b. BasicME SGGZ redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij BasicME SGGZ aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
c. Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing is afgegeven.

Artikel 9 Opstellen van het behandelplan

1. De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een behandelplan aan de cliënt.
2. De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.

3. De zorgverlener begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
4. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling 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. In dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
5. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.

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 de cliënt;
    b. De wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
    c. Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
    d. De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Artikel 10 Dossier

1. Het dossier bevat, naast het behandelplan en de in de wet- en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
    a. In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
    b. De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
    c. De voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM-uitslagen, GAF-scores etc.) van de zorgverlening;
    d. Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

Artikel 11 Second opinion bij behandeling

BasicME SGGZ 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 BasicME SGGZ.

Artikel 12 Privacy tijdens de behandeling

BasicME SGGZ hanteert een privacyreglement.

Artikel 13 Kwaliteit van zorg

Als norm voor goed zorgverlener schap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet BasicME SGGZ motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

Artikel 14 Toegankelijkheid ruimtes

Alle ruimtes die van belang zijn voor de cliënt moeten voldoende toegankelijk zijn.

Artikel 15 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident dat voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert BasicME SGGZ 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 BasicME SGGZ de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

Artikel 16 Zorg op afspraak

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt BasicME SGGZ ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. BasicME SGGZ houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.
4. De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

Artikel 17 Eén cliënt – meer zorgverleners

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

Artikel 18 Goed cliënt-schap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van BasicME SGGZ met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens niet overleggen, dan is BasicME SGGZ gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van BasicME SGGZ de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in BasicME SGGZ.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van BasicME SGGZ gericht op de (brand)veiligheid.
5. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om BasicME SGGZ in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

Artikel 19 Informatieplichten

1. De cliënt geeft BasicME SGGZ, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden BasicME SGGZ daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij BasicME SGGZ op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan BasicME SGGZ zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

Artikel 20 Betaling

1. De cliënt is BasicME SGGZ de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar wordt betaald.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering of verwijzing, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke.
   Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.
3. Voor de vooraf overeengekomen door BasicME SGGZ in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt BasicME SGGZ een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.

4. BasicME SGGZ 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 BasicME
   SGGZ gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 21 Toegang tot eigen kast of verblijfsruimte

1. Zorgverleners hebben zonder toestemming van de cliënt geen toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte van de cliënt, tenzij dat redelijkerwijs noodzakelijk is in geval van:
   a. De veiligheid waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden;
   b. Of in geval van een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
   c. Of in het belang van de uitvoering van het behandelplan.
3. Tenzij dit een strafrechtelijk onderzoek zou belemmeren, wordt de cliënt van de toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte tevoren op de hoogte gesteld en krijgt hij een kans de kast of de verblijfsruimte zelf op orde te brengen. In ieder geval wordt de cliënt, dan wel de vertegenwoordiger of contactpersoon/gemachtigde van de cliënt in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de kast of ruimte aanwezig te zijn.

Artikel 22 Verblijfsruimte

1. BasicME SGGZ biedt de cliënt de meest geschikte verblijfsruimte aan voor de uitvoering van de zorg.
2. BasicME SGGZ kan een andere verblijfsruimte toewijzen indien de evaluatie van het behandelplan daartoe noopt of indien praktische omstandigheden dat dringend noodzakelijk maken.
3. De cliënt dient aan een eventuele verhuizing mee te werken, voor zover dat redelijkerwijs van hem of haar kan worden gevraagd.
4. De cliënt kan met redenen omkleed om een andere verblijfsruimte verzoeken. BasicME SGGZ honoreert dit verzoek, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten. Een eventuele afwijzing van het verzoek wordt gemotiveerd.
5. Het verblijf eindigt in geval sprake is van beëindiging van de overeenkomst conform artikel 27.
6. De cliënt dient de verblijfsruimte als een ‘goed huisvader’ te onderhouden voor zover hij daartoe in staat is.
   In het bijzonder geldt voor de ruimte het volgende:
   a. De cliënt mag de verblijfsruimte uitsluitend voor eigen bewoning gebruiken, andere doeleinden zijn - behoudens toestemming van BasicME SGGZ- niet toegestaan;
   b. Er kan een borgstelling worden verlangd;
   c. BasicME SGGZ kan regels vaststellen ten aanzien van de toegang en het verblijf van derden tot de verblijfsruimte;

d. Indien in het kader van de begeleiding een sleutel wordt geleverd aan de cliënt, ontvangt de cliënt ten minste één sleutel, tenzij er zwaarwegende redenen zijn hiervan af te wijken; bij het beëindigen van het verblijf dient deze weer te worden teruggegeven;
e. Indien er sprake is van sub d wordt er in gezamenlijkheid besloten wie ook over een sleutel kan beschikken en onder welke voorwaarden deze persoon/personen de verblijfsruimte kan/kunnen betreden;
f. De cliënt is verantwoordelijk voor het dagelijkse schoonhouden van de verblijfsruimte, tenzij met BasicME SGGZ is overeengekomen dat deze zorgt voor het schoonhouden van de ruimte;
g. In het geval de verblijfsruimte door de cliënt zelf wordt gemeubileerd, dan kan BasicME

1. SGGZ ten behoeve van de veiligheid en doelmatigheid hieromtrent aanwijzingen geven;
   h. ten behoeve van het onderhoud en aanvullende diensten kan een bijdrage aan de cliënt worden gevraagd. De cliënt ontvangt daartoe een gespecificeerde factuur;
   i. de cliënt dient een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren aan te vragen en wordt geadviseerd voor de inboedel een inboedelverzekering af te sluiten. BasicME
   SGGZ wijst de cliënt op diens verantwoordelijkheid en assisteert zo nodig bij het afsluiten van de verzekeringen.

Artikel 23 Tijdelijke afwezigheid

1. Bij afwezigheid van de cliënt blijft diens verblijfsruimte beschikbaar, tenzij de afwezigheid langer duurt dan de termijn die BasicME SGGZ voor financiering bij tijdelijke afwezigheid is overeengekomen met de financier. Hiervoor gelden de beleidsregels van de Nederlandse
1. Zorgautoriteit.
2. Indien de termijn van afwezigheid langer duurt dan de termijn die BasicME SGGZ voor financiering bij tijdelijke afwezigheid is overeengekomen, vervalt de zorgovereenkomst van rechtswege, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt.
3. BasicME SGGZ informeert de cliënt bij aanvang van de overeenkomst over de in het eerste lid bedoelde termijn. Bij wijziging van deze termijn informeert hij de cliënt daarover zo spoedig mogelijk.
4. Na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijn is BasicME SGGZ gerechtigd de verblijfsruimte van de cliënt te ontruimen. Indien mogelijk brengt BasicME SGGZ de cliënt of diens naastbetrokkene(n)/vertegenwoordiger hiervan vooraf op de hoogte. BasicME SGGZ draagt op kosten van de cliënt zorg voor passende opslag van de eigendommen van de cliënt die in de verblijfsruimte aanwezig zijn.

Artikel 24 Verlof

Uitsluitend in het geval van behandelinhoudelijke overwegingen, die zijn vastgelegd in het behandelplan, mag een cliënt het verlaten van BasicME SGGZ geweigerd worden.

Artikel 25 Voeding –wensen en levensovertuiging cliënt

BasicME SGGZ zorgt, bij verblijf met maaltijden, voor een medisch noodzakelijk dieet. Er wordt Daarnaast zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en levensovertuiging van de cliënt.

Artikel 26 Huisregels

1. BasicME SGGZ hanteert huisregels, gebaseerd op het modelreglement Huisregels van GGZ Nederland.
1. Van het bedoelde reglement afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

Artikel 27 Beëindiging van de overeenkomst

1. 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 BasicME SGGZ met inachtneming van het bepaalde in artikel 30;
    e. Overlijden van de cliënt.
2. Indien de overeenkomst mede inhield het bieden van zelfstandige verblijfsruimte op grond van een huurovereenkomst, eindigt de overeenkomst uiterlijk na een kalendermaand na het moment van beëindigen van de overeenkomst conform het eerste lid van dit artikel.

Artikel 28 Eigendommen cliënt

In de situatie als genoemd in artikel 27 lid 1 is BasicME SGGZ gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen. BasicME SGGZ heeft een inspanningsverplichting om met de cliënt een afspraak te maken om de goederen, die zijn achtergebleven, op te halen. Indien de cliënt niet reageert, wordt de contactpersoon benaderd voor het ophalen van de goederen.

Artikel 29 Opzegging van de overeenkomst door BasicME SGGZ

1. BasicME SGGZ is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
    a. De financiering of de verwijzing voor de zorg komt te ontbreken; BasicME SGGZ gaat hier evenwel niet toe over indien BasicME SGGZ meent dat het stopzetten van de zorg 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 BasicME SGGZ kan worden gevergd;
   c. De 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 BasicME SGGZ kan worden gevergd;
   d. Door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
   e. Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van BasicME SGGZ kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt BasicME SGGZ een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van BasicME SGGZ mag worden verwacht.

Artikel 30 Nazorg

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen BasicME SGGZ 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. BasicME SGGZ stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
   a. De contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
   b. Betrokken zorgverleners, al dan niet binnen BasicME SGGZ.
2. Indien de overeenkomst gepaard gaat met verblijf, is BasicME SGGZ behulpzaam bij het vinden van eventuele huisvesting.

Artikel 31 Overlijden

1. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf bij BasicME SGGZ overlijdt, stelt BasicME SGGZ de contactpersoon en/of vertegenwoordiger onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.10
2. In geval de cliënt geen contactpersoon of vertegenwoordiger heeft aangewezen of indien deze persoon geen adequate stappen onderneemt, handelt BasicME SGGZ volgens een vast beleid voor laatste zorg, waarbij BasicME SGGZ zoveel als mogelijk met de levensovertuiging van de overledene – althans voor zover bekend – rekening houdt.
3. BasicME SGGZ biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.
4. BasicME SGGZ is gerechtigd om in geval van overlijden de kamer van de cliënt te ontruimen. BasicME SGGZ heeft een inspanningsverplichting om met de contactpersoon van de cliënt een afspraak te maken voor het ophalen van de eigendommen.

Artikel 32 Klachtenregeling

1. BasicME SGGZ beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz wijst BasicME SGGZ een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 33 Geschillencommissie

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van BasicME SGGZ in het kader van de zorgverlening bij BasicME SGGZ indient.
2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade van ten hoogste € 25.000.

Indien u naar aanleiding van uw behandelovereenkomst, behandelplan of de algemene voorwaarden nog vragen heeft, neemt u dan contact met ons op:

BasicME SGGZ
Kanaaldijk N.W. 77
5707 LC Helmond
www.basicme.nl
Of wendt u tot uw behandelaar.

Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden GGZ van MIND, Consumentenbond en de Nederlandse GGZ uit 2022.