



ALGEMENE VOORWAARDEN 2018

Inhoud

Inleiding	3
I. ALGEMEEN.....	4
Artikel 1 Definities	4
Artikel 2 Toepasselijkheid.....	5
Artikel 3 Wijziging.....	5
Artikel 4 Naastbetrokkene(n)	5
Artikel 5 duidelijke informatie.....	6
Artikel 6 Zorg specifieke informatie	6
Artikel 7 Algemene informatie	6
II. DE OVEREENKOMST	7
Artikel 8 Tot stand komen van de overeenkomst	7
Artikel 9 Het opstellen van het behandelplan.....	7
Artikel 10 Dossier	8
Artikel 11 Second opinion bij behandeling.....	9
Artikel 12 Privacy tijdens de zorgverlening	9
III. KWALITEIT.....	9
Artikel 13 Kwaliteit van zorg.....	9
Artikel 14 Toegankelijkheid ruimtes.....	9
Artikel 15 Incidenten	9
Artikel 16 Zorg op afspraak	10
Artikel 17 Eén patiënt - meer behandelaars	10
IV. De Patiënt.....	10
Artikel 18 Goed patiëntschap.....	10
Artikel 19 Informatieplichten	11
Artikel 20 Betaling	11
Artikel 21 Huisregels.....	12
V. EINDE OVEREENKOMST & NAZORG	12
Artikel 22 Beëindiging van de overeenkomst.....	12
Artikel 23 Opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling.....	12
Artikel 24 Nazorg	13
VI. KLACHTEN EN GESCHILLEN	13
Artikel 33 Klachtenregeling	13
Artikel 34 Geschillencommissie voor Zvw (reikwijdte Wkkgz).....	13

Inleiding

MoleMann Mental Health (MMH) biedt hulp - op basis van een 'huiselijk', 'kleinschalige' en 'persoonlijk' karakter - aan kinderen, volwassenen en ouderen met hun naasten, ook wel genaamd systeem, bij psychiatrische klachten. De professionals van de vestigingen, verspreid over heel Nederland, stellen de hulpvraag en het contact tussen patiënt en behandelaar centraal. Om te zorgen voor heldere verwachtingen tussen patiënten en de zorgorganisatie Molemann Mental Health zijn algemene voorwaarden opgesteld. Van deze algemene voorwaarden kan niet worden afgeweken, tenzij hierover in onderling overleg afspraken zijn gemaakt. Zo wordt de behandeling zorgvuldig afgestemd en krijgt u de ruimte om zelf regie te nemen over uw behandeling. Wij heten u van harte welkom bij Molemann Mental Health en wensen u waardevolle ervaringen toe.

Deze Algemene Voorwaarden zijn in overeenstemming met de voor leden van GGZ Nederland geldende algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg.

I. ALGEMEEN

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling: MoleMann Mental Health

Patiënt: een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over patiënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaan.

Overeenkomst: de behandelingsovereenkomst

Behandelaar: de voor MoleMann Mental Health werkzame behandelaar die met de patiënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

Zorg of zorgverlening: behandeling of begeleiding

Begeleiding: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de patiënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.

Behandeling: handelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een behandelaar die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.

Naastbetrokkene(n): familie, partners, vrienden of andere naasten van de patiënt.

Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de patiënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de patiënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de patiënt 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 patiënt.

Behandelplan: een in samenspraak met de patiënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de patiënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.

Dossier: De behandelaar heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de patiënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de patiënt, de verrichtingen, verklaringen van de patiënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan.

Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

Indicatiebesluit: een verzekerde die in aanmerking wil komen voor Wlz-zorg moet hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt in een indicatiebesluit of iemand toegang heeft tot de Wlz.

Incident: is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt, of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Beschikking: het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de patiënt en MoleMann Mental Health gesloten overeenkomst met betrekking tot
 - a. behandeling
 - b. begeleiding
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de behandeling van de patiënt opgenomen op grond van de Wet BOPZ, voor zover niet in strijd met deze wet.
4. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing als de behandeling is opgelegd op grond van een justitiële maatregel of wanneer de behandeling wordt gestart als naleving van de voorwaarden of opgelegd door een strafrechter of officier van justitie.
5. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de patiënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

Artikel 3 Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen GGZ Nederland enerzijds en de Consumentenbond en het Landelijk Platform GGz anderzijds.

Artikel 4 Naastbetrokkene(n)

1. MoleMann Mental Health hanteert een reglement ten aanzien van naastbetrokkenen, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.

2. Indien gewenst kan de patiënt 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 patiënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de patiënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de patiënt geschikt niveau zijn. De behandelaar gaat bij de patiënt 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 behandelaar en patiënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de patiënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg.
2. In ieder geval wordt besproken:
 - a) het recht op vrije keuze van behandelaar binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
 - b) de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben;
 - c) 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 patiënt;
 - d) de naam van de verantwoordelijke behandelaar en die van andere betrokken behandelaars;
 - e) de ervaring van de betrokken behandelaars;
 - f) overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
3. Indien de patiënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
4. 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 patiënt oplevert.

Artikel 7 Algemene informatie

1. De behandelaar stelt de patiënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking.

De behandelaar geeft informatie over:

- a) MoleMann Mental Health 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 patiënt;
- b) betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
- c) de relevante patiënten- en familieorganisaties;
- d) de Cliëntenraad
- e) de klachten- en geschillenregeling;
- f) de patiënten- of patiënten vertrouwenspersoon en indien aanwezig de familievertrouwenspersoon;
- g) de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
- h) de huisregels;
- i) omgang van MoleMann Mental Health met naastbetrokkenen;
- j) de bereikbaarheid van MoleMann Mental Health 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.

II. DE OVEREENKOMST

Artikel 8 Tot stand komen van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de patiënt en MoleMann Mental Health komt uitsluitend tot stand indien:
 - a) de patiënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
 - b) MoleMann Mental Health redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de patiënt op grond van de bij MoleMann Mental Health aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
 - c) een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.

Artikel 9 Het opstellen van het behandelplan

1. De behandelaar doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen behandelaar en patiënt een voorstel voor een behandelplan aan de patiënt.

2. De behandelaar biedt de patiënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.

Voorafgaande instemming

3. De behandelaar begint de zorg nadat de patiënt 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 patiënt 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 behandelaar en patiënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
5. Indien patiënt of behandelaar afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.

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 patiënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
- b) de wijze waarop de behandelaar en de patiënt 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 behandelaars, en wie de patiënt op die afstemming kan aanspreken.
- d) de wijze waarop de patiënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de patiënt daarbij van MoleMann Mental Health zal ontvangen.
- e) de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de patiënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het begeleidingsplan plaatsvindt.

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 patiënt welke naasten bij de behandeling worden betrokken of over de behandeling worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
 - b. de wensen en voorkeuren van de patiënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
 - c. de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen, gaf scores etc.) van de behandeling;
 - d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de patiënt.

2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de patiënt; patiënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

Artikel 11 Second opinion bij behandeling

MoleMann Mental Health zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de patiënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de patiënt de resultaten van de second opinion ook als de patiënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van MoleMann Mental Health.

Artikel 12 Privacy tijdens de zorgverlening

MoleMann Mental Health hanteert een privacyreglement.

III. KWALITEIT

Artikel 13 Kwaliteit van zorg

Als norm voor goed zorgverlenerschap 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 MoleMann Mental Health motiveren, aan de patiënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

Artikel 14 Toegankelijkheid ruimtes

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

Artikel 15 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de patiënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert MoleMann Mental Health de betreffende patiënt 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 patiënt, bespreekt MoleMann Mental Health de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de patiënt 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 behandeling plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt MoleMann Mental Health ervoor dat het voor de patiënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende behandeling zal plaatsvinden.
2. MoleMann Mental Health houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de patiënt.
3. Indien de patiënt of behandelaar 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 patiënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

Artikel 17 Eén patiënt - meer behandelaars

MoleMann Mental Health handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

IV. De Patiënt

Artikel 18 Goed patiëntschap

1. Elke patiënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de MoleMann Mental Health met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is MoleMann Mental Health gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de patiënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de behandeling geeft de patiënt op verzoek van MoleMann Mental Health de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
3. De patiënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen bij MoleMann Mental Health.
4. De patiënt werkt mee aan instructies en maatregelen van MoleMann Mental Health gericht op de (brand)veiligheid.

5. Indien de behandeling plaatsvindt in het huis van de patiënt, biedt de patiënt alle noodzakelijke medewerking om MoleMann Mental Health in staat te stellen de behandeling te geven conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

Artikel 19 Informatieplichten

1. De patiënt geeft MoleMann Mental Health, 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 patiënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren behandeling, is de patiënt gehouden MoleMann Mental Health daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De patiënt die bij MoleMann Mental Health op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de behandeling laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan MoleMann Mental Health zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

Artikel 20 Betaling

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

4. MoleMann Mental Health stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de patiënt 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 MoleMann Mental Health 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 Huisregels

1. MoleMann Mental Health hanteert huisregels.
2. Van het bedoelde reglement afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de patiënt.

V. EINDE OVEREENKOMST & NAZORG

Artikel 22 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 patiënt;
 - d) na een eenzijdige opzegging door de zorginstelling met inachtneming van het bepaalde in artikel 23;
 - e) overlijden van de patiënt;
 - f) op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;
 - g) wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

Artikel 23 Opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling

1. MoleMann Mental Health is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a) de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor behandeling komt te ontbreken; MoleMann Mental Health gaat hier evenwel niet toe over indien MoleMann Mental Health meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b) de patiënt 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 MoleMann Mental Health kan worden gevergd;

- c) de patiënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de behandelaars of de medepatiënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van MoleMann Mental Health kan worden geveerd;
 - d) door toedoen van naasten van de patiënt ernstige spanningen met de behandelaars ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e) indien de zorgvraag van de patiënt dusdanig verandert dat het niet meer van MoleMann Mental Health kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt MoleMann Mental Health een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van MoleMann Mental Health mag worden verwacht.

Artikel 24 Nazorg

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen MoleMann Mental Health en de patiënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van behandeling noodzakelijk is. MoleMann Mental Health stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
 - a. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de patiënt;
 - b. betrokken behandelaars, al dan niet binnen MoleMann Mental Health

VI. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 33 Klachtenregeling

1. MoleMann Mental Health beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte 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 MoleMann Mental Health 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. (Klachtenfunctionaris)

Artikel 34 Geschillencommissie voor Zvw (reikwijdte Wkkgz)

1. De patiënt 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 patiënt of instelling wegneemt, indien de

klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de patiënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van MoleMann Mental Health in het kader van de zorgverlening bij MoleMann Mental Health indient.

2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade van ten hoogste € 25.000.