

Aanvullende Algemene Voorwaarden – Somental Care

Wij bieden onze behandelingen aan op basis van de Algemene Leveringsvoorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg. Deze voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van zowel cliënt als zorginstelling en geven duidelijkheid over wat u en uw naasten kunnen verwachten bij het aangaan van een behandelovereenkomst.

Met dit document informeren wij u over aanvullende voorwaarden die specifiek gelden bij Somental Care. Wij vragen u dit document zorgvuldig door te lezen. Heeft u vragen of is iets onduidelijk, neem dan gerust contact met ons op.

1. Privacy

Uw cliëntdossier wordt volledig digitaal opgeslagen; er worden geen gegevens lokaal bewaard. Dit draagt bij aan optimale bescherming van uw privacy. Conform de wettelijke richtlijnen worden cliëntendossiers 15 jaar bewaard, waarna ze worden vernietigd.

Wilt u eerder uw dossier laten vernietigen? Dan hebben wij een schriftelijk en ondertekend verzoek van u nodig. Na ontvangst en zodra het behandeltraject is afgerond én de facturen zijn betaald (door uzelf of uw zorgverzekeraar), zullen wij het dossier vernietigen.

Zonder uw schriftelijke toestemming verstrekken wij geen informatie aan derden over u of uw dossier. Als informatie (met toestemming) wordt gedeeld, kunnen wij kosten in rekening brengen bij de aanvrager.

Wanneer dit professioneel wenselijk is, kunnen behandelaars casuïstiek bespreken tijdens intervisie binnen de praktijk. Dit gebeurt altijd geanonimiseerd, zodat uw privacy gewaarborgd blijft.

2. Betrokkenheid van naasten

Wij vinden het belangrijk om uw naasten te betrekken bij de behandeling. We vragen u daarom bij de intake of u iemand mee wilt nemen. Dit kan ook in een later stadium van het behandeltraject worden besproken.

Daarnaast vragen we u om de contactgegevens van een belangrijke naaste op te nemen in uw dossier. Informatie wordt alleen gedeeld met uw expliciete toestemming.

3. Omgangsregels

Een behandelafpraak zal worden geannuleerd (en wel in rekening gebracht) als u onder invloed bent van alcohol, drugs of andere middelen, waardoor de sessie naar inschatting van de behandelaar niet zinvol kan plaatsvinden. In dat geval wordt een nieuwe afspraak ingepland.

Fysieke of verbale agressie richting onze medewerkers wordt niet getolereerd. Als dit voorkomt, gaat de behandelaar direct met u in gesprek om te kijken wat nodig is om herhaling te voorkomen. Indien ondanks deze inspanningen de behandelrelatie niet hersteld wordt, of bij herhaling van agressie, kan dit leiden tot beëindiging van de behandeling. Hierbij volgen wij altijd de wettelijke zorgvuldigheidseisen.

4. No-show beleid

4.1. No-show bij intake

Als u niet op de intakeafpraak verschijnt of deze binnen 48 uur afzegt, ontvangt u een no-show factuur van €150,-. Deze kosten zijn voor eigen rekening en kunnen niet bij de zorgverzekeraar worden gedeclareerd.

Wij verzoeken u met klem om afspraken na te komen of, indien nodig, tijdig af te zeggen.

4.2. No-show bij behandeling

Wanneer u niet verschijnt op een behandelaafspraak of deze binnen 48 uur (ook bij ziekte) afzegt, en er geen vervangende sessie mogelijk is (bijvoorbeeld op een later tijdstip diezelfde dag, online of telefonisch), dan stelt uw behandelaar een **EHealth-bericht** voor u op.

Dit bericht helpt u om zelfstandig met uw herstel aan de slag te blijven, zodat de sessie niet volledig verloren gaat.

Een EHealth-bericht kan bestaan uit een inhoudelijke e-mail met opdrachten, reflecties of tips. Tijdens de eerstvolgende sessie wordt besproken wat u met dit bericht heeft gedaan.

Indien er géén EHealth-bericht opgesteld kan worden (dit naar beoordeling van de behandelaar), ontvangt u een no-show factuur van €90,-. Deze kosten zijn voor eigen rekening en worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

Bij herhaaldelijke afwezigheid zonder contact nemen wij schriftelijk contact met u op. Reageert u hier niet binnen twee weken op, dan gaan wij ervan uit dat u geen gebruik meer wenst te maken van onze zorg en zullen wij u uitschrijven.

Zie ook het no-show beleid op onze website.

5. Betaling van facturen

Facturen dienen binnen 30 dagen na ontvangst te worden betaald. Indien betaling uitblijft, ontvangt u een betalingsherinnering. Deze dient binnen 14 dagen voldaan te worden.

Bij uitblijvende betaling worden incassokosten aan u doorberekend.

Wanneer facturen structureel onbetaald blijven, kan de behandeling tijdelijk worden stopgezet. Indien twee facturen niet zijn voldaan, nemen wij contact met u op voor een gesprek en wordt de zorg gepauzeerd. Alleen bij volledige betaling wordt de behandeling hervat. Als betaling alsnog uitblijft,

kan de behandeling worden beëindigd, uiteraard met inachtneming van de wettelijke zorgvuldigheidseisen.

5.1. Vergoedingen

Met ingang van 1 januari 2026 geldt voor bepaalde polissen een eigen bijdrage. Op onze website kunt u precies zien voor welke polissen dit geldt en voor welke niet.

6. Wijzigingen in persoonlijke gegevens

Wij verzoeken u om wijzigingen in uw gegevens – zoals adres, huisarts of zorgverzekeraar – zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

7. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Als er tijdens de intake of behandeling signalen zijn van onveiligheid in de thuissituatie waarbij kinderen betrokken zijn, zijn wij wettelijk verplicht om de **Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling** toe te passen.

8. Klachten

Voor onze klachtenprocedure verwijzen wij u graag naar onze website. Daar vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen en wat u van ons mag verwachten in de afhandeling ervan.

9. Wijzigingen in onze voorwaarden

Als wij onze algemene voorwaarden wijzigen, stellen wij u daarvan schriftelijk op de hoogte. U ontvangt informatie over de ingangsdatum en

eventuele gevolgen. Indien u het niet eens bent met de wijziging, heeft u het recht om de behandelovereenkomst te beëindigen.