Algemene voorwaarden Mentaal Losser

Versie 1.2

Afspraken over diagnostiek, behandeling en andere zorg

Deze voorwaarden leggen in gewone taal uit wat cliënten en Mentaal Losser van elkaar mogen verwachten. Ze gelden voor jeugd- en volwassenenzorg, diagnostiek, particuliere zorg, relatietherapie en seksuologische zorg. Wettelijke regels, professionele standaarden en individuele afspraken in het behandelplan gaan altijd voor wanneer die meer bescherming bieden.

Voor geneeskundige geestelijke gezondheidszorg sluiten deze voorwaarden aan bij de Algemene Leveringsvoorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2022. Die landelijke voorwaarden zijn opgesteld door de Nederlandse ggz, MIND en de Consumentenbond. De praktijkspecifieke afspraken hieronder vullen deze aan.

Zorgaanbieder	Mentaal Losser
KvK	77212762
Locaties	Lutterstraat 2A, 7581 BV Losser Hoofdstraat 184, 7586 BW Overdinkel
Contact	085 401 57 66 | hallo@mentaallosser.nl
Versie	1.0 | 28 september 2026

Goed om te weten

- Je wordt op deze voorwaarden vóór of bij de start van de zorg gewezen en kunt ze altijd terugvinden op onze website.
- Een behandelovereenkomst ontstaat pas als de hulpvraag bij ons past, de noodzakelijke verwijzing of gemeentelijke toewijzing aanwezig is en jij of je vertegenwoordiger instemt.
- Psychologische zorg is een inspanningsverplichting. We kunnen geen bepaald resultaat garanderen, maar moeten wel zorgvuldig en volgens de professionele standaard werken.

1 Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst waarbij Mentaal Losser diagnostiek, behandeling, begeleiding, relatietherapie of seksuologische zorg levert.

1.2 Onder cliënt verstaan we de persoon die zorg ontvangt. Waar dat nodig is, bedoelen we ook diens wettelijk vertegenwoordiger. Bij relatietherapie kunnen beide partners ieder cliënt en contractspartij zijn.

1.3 Onder Mentaal Losser verstaan we de zorgaanbieder en de medewerkers, stagiairs en zelfstandig professionals die onder haar verantwoordelijkheid werken.

1.4 Dwingende wetgeving, de Jeugdwet, de WGBO, de Wkkgz, de AVG, beroepscodes en afspraken met gemeenten of zorgverzekeraars gaan voor op deze voorwaarden. Individuele afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

2 Aanmelding en totstandkoming

2.1 Een aanmelding is nog geen behandelovereenkomst. Tijdens de intake onderzoeken we de hulpvraag, de veiligheid, de gewenste doelen en of onze deskundigheid en capaciteit passend zijn.

2.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt of vertegenwoordiger instemt, Mentaal Losser de hulpvraag kan behandelen en de benodigde verwijzing, beschikking of gemeentelijke toewijzing aanwezig is. Voor volledig particuliere zorg is geen verwijzing nodig.

2.3 Wanneer onze zorg niet passend is, leggen we dit uit en adviseren we waar mogelijk over een geschiktere vorm van hulp. Een intake geeft geen garantie dat een behandeling bij Mentaal Losser start.

2.4 De cliënt verstrekt juiste en volledige contact-, verzekerings- en verwijsgegevens en meldt veranderingen die van belang kunnen zijn voor de zorg of financiering zo snel mogelijk.

3 Informatie en toestemming

3.1 We geven begrijpelijke informatie over de hulpvraag, mogelijke verklaringen, behandelopties, doelen, verwachte duur, risico’s, alternatieven, kosten en de betrokken behandelaren. De cliënt kan altijd vragen stellen.

3.2 Behandeling en diagnostiek vinden plaats met toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Toestemming kan worden ingetrokken. We bespreken dan wat dit betekent voor de voortgang en veiligheid.

3.3 Bij kinderen jonger dan 12 jaar beslissen de gezagdragende ouders of voogd. Van 12 tot 16 jaar is in beginsel toestemming nodig van zowel de jongere als de gezagdragende ouder of voogd. Vanaf 16 jaar beslist de jongere in beginsel zelf. Uitzonderingen volgen uit de wet en worden zorgvuldig afgewogen.

3.4 Wanneer ouders gezamenlijk gezag hebben, verwachten we dat zij elkaar informeren en waar nodig beiden toestemming geven. Mentaal Losser controleert het gezag en kan behandeling uitstellen als noodzakelijke toestemming of duidelijkheid ontbreekt.

4 Behandelplan en uitvoering

4.1 We maken samen een behandel- of onderzoeksplan met haalbare doelen, een passende werkwijze, evaluatiemomenten en een verwachte duur. Bij de start kan dit nog een voorlopig plan zijn.

4.2 Mentaal Losser werkt volgens geldende professionele standaarden en de beroepscodes die bij de betrokken behandelaar horen, waaronder waar van toepassing NIP, NVO, BIG en SKJ.

4.3 We evalueren regelmatig of de zorg voldoende helpt. Als de aanpak niet passend of niet effectief blijkt, bespreken we aanpassing, verwijzing of afronding.

4.4 De cliënt kan om een second opinion vragen. We verlenen daaraan redelijke medewerking. Vergoeding daarvan hangt af van de financier en polisvoorwaarden.

5 Samenwerking en verantwoordelijkheden

5.1 Goede zorg vraagt samenwerking. De cliënt geeft naar beste weten de informatie die nodig is, komt afspraken na, bespreekt twijfels en veranderingen en werkt mee aan redelijke afspraken uit het behandelplan.

5.2 De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes buiten de behandeling en voor het inroepen van acute of medische hulp wanneer dat nodig is. Adviezen van Mentaal Losser vervangen geen onderzoek of behandeling door een arts.

5.3 Contact met een huisarts, school, gemeente, andere hulpverlener of naaste gebeurt alleen met geldige toestemming of wanneer een wettelijke grondslag of plicht dit vereist. We delen niet meer informatie dan noodzakelijk.

5.4 Respect en veiligheid gelden voor iedereen. Discriminatie, intimidatie, bedreiging, geweld, ernstige overlast en het zonder toestemming opnemen of verspreiden van gesprekken worden niet geaccepteerd.

6 Dossier en privacy

6.1 Mentaal Losser legt een dossier aan voor zover dit nodig of wettelijk verplicht is. Daarin staan onder meer relevante persoonsgegevens, het behandel- of onderzoeksplan, voortgang, correspondentie en verslaglegging.

6.2 De cliënt heeft recht op informatie, inzage en een afschrift van het eigen dossier, met de uitzonderingen die de wet noemt. Bij jeugd en systeem- of relatietherapie kunnen belangen en rechten van anderen een rol spelen.

6.3 We beveiligen persoonsgegevens en bewaren dossiers volgens de wettelijke termijnen. Meer informatie staat in de privacyverklaring van Mentaal Losser.

6.4 E-mail, beeldbellen en cliëntportalen worden zorgvuldig gebruikt. Digitale communicatie kent altijd enige risico’s. Voor zeer gevoelige informatie gebruiken we bij voorkeur een beveiligde route.

7 Afspraken en bereikbaarheid

7.1 Afspraken vinden plaats op locatie, online of in overleg op een andere geschikte plek. We informeren de cliënt bij wijzigingen of relevante vertraging.

7.2 Mentaal Losser is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur via 085 401 57 66 en per e-mail via hallo@mentaallosser.nl.

7.3 Mentaal Losser biedt geen 24-uurs crisisdienst. Buiten kantooruren en bij een crisis neemt de cliënt contact op met de huisarts of huisartsenpost. Bij direct gevaar wordt 112 gebeld.

7.4 Tijdens wachttijd vóór de intake is nog geen behandelrelatie ontstaan, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Bij verslechtering neemt de cliënt contact op met de verwijzer, huisarts, gemeente of crisisdienst.

8 Afzeggen en niet verschijnen

8.1 Een afspraak kan kosteloos worden afgezegd of verplaatst wanneer dit minimaal 24 uur vóór de afspraak gebeurt.

8.2 Bij afzegging binnen 24 uur of niet verschijnen bekijken we eerst of de afspraak op een andere manier kan doorgaan, bijvoorbeeld online. Als dat niet mogelijk is, kan Mentaal Losser een no-showtarief rekenen: € 80 in 2026 en € 90 vanaf 1 januari 2027. Dit bedrag wordt niet vergoed door gemeente of zorgverzekeraar.

8.3 Ziekte betekent niet automatisch dat het no-showtarief vervalt. Bij aantoonbare, onverwachte en zwaarwegende omstandigheden kan Mentaal Losser besluiten het tarief niet in rekening te brengen. Bij afzegging door Mentaal Losser zijn geen kosten verschuldigd.

9 Kosten en vergoeding

9.1 Jeugdhulp tot 18 jaar wordt, bij een geldige verwijzing of gemeentelijke toewijzing, betaald door de verantwoordelijke gemeente. Mentaal Losser heeft contracten met de Twentse gemeenten. Voor jeugdhulp geldt geen eigen risico.

9.2 Verzekerde geestelijke gezondheidszorg vanaf 18 jaar vereist een geldige verwijzing van de huisarts of een andere wettelijk bevoegde verwijzer en moet voldoen aan de voorwaarden van de Zorgverzekeringswet.

9.3 In 2026 werkt Mentaal Losser voor volwassenenzorg contractvrij. De cliënt ontvangt maandelijks een factuur, betaalt deze aan Mentaal Losser en dient de factuur zelf in bij de zorgverzekeraar. De hoogte van de vergoeding hangt af van de polis. Het verplichte eigen risico geldt.

9.4 Als Mentaal Losser in een later jaar een contract heeft met de zorgverzekeraar van de cliënt, wordt verzekerde zorg in beginsel rechtstreeks en volledig volgens dat contract vergoed. Het wettelijke eigen risico blijft gelden. De cliënt controleert vooraf of Mentaal Losser voor de eigen polis gecontracteerd is.

9.5 Relatietherapie en seksuologische zorg zonder verzekerde ggz-indicatie worden niet vergoed vanuit de basisverzekering. Deze zorg kan individueel of samen met een partner plaatsvinden en wordt particulier betaald.

9.6 Particuliere gesprekken kosten € 200 per 60 minuten, tenzij vooraf schriftelijk een ander tarief is afgesproken. Over zorg die volgens de belastingregels is vrijgesteld wordt geen btw berekend. Wanneer btw wel verplicht is, wordt dit vooraf gemeld.

9.7 De cliënt is verantwoordelijk voor het vooraf controleren van vergoeding, polisvoorwaarden, eigen risico en eventuele toestemming van de financier. Mentaal Losser geeft zo goed mogelijk informatie, maar beslist niet over vergoeding.

10 Facturering en betaling

10.1 Facturen die de cliënt zelf moet betalen hebben een betalingstermijn van 30 dagen, tenzij op de factuur een andere redelijke termijn staat.

10.2 Bij niet tijdige betaling ontvangt de cliënt eerst een kosteloze betalingsherinnering en minimaal 14 dagen om alsnog te betalen. Daarna kunnen wettelijke rente en incassokosten worden gerekend volgens de wet.

10.3 Bij een betalingsachterstand bespreken we een oplossing. Mentaal Losser kan niet-urgente zorg opschorten wanneer dit juridisch en professioneel verantwoord is. We wegen continuïteit en veiligheid altijd mee.

10.4 Tarieven kunnen jaarlijks wijzigen door NZa-tarieven, contractafspraken, wettelijke wijzigingen of indexering. Nieuwe tarieven worden vóór toepassing bekendgemaakt.

11 Afwezigheid en vervanging

11.1 Bij korte afwezigheid van een behandelaar wordt de afspraak verplaatst als dat verantwoord is. Bij langere afwezigheid bespreken we vervanging, tijdelijke overname, overdracht of een andere passende oplossing.

11.2 Mentaal Losser kan voor onderdelen van de zorg andere gekwalificeerde professionals inzetten. De cliënt wordt geïnformeerd over hun rol en verantwoordelijkheden.

12 Einde van de zorg

12.1 De cliënt kan de behandeling beëindigen. We adviseren om dit eerst te bespreken, zodat we risico's, alternatieven en eventuele nazorg kunnen afwegen.

12.2 Mentaal Losser kan de overeenkomst alleen om een voldoende zwaarwegende reden beëindigen, bijvoorbeeld wanneer de hulpvraag niet meer passend is, doelen zijn bereikt, behandeling onvoldoende helpt, noodzakelijke samenwerking blijvend ontbreekt of de veiligheid ernstig wordt bedreigd.

12.3 Bij beëindiging door Mentaal Losser leggen we de reden uit, spreken we een redelijke termijn af en zorgen we waar nodig en mogelijk voor overdracht of verwijzing. In een acute onveilige situatie mag een gesprek direct worden beëindigd.

12.4 Wanneer een cliënt onder invloed van alcohol of drugs verschijnt en verantwoorde zorg niet mogelijk is, kan de afspraak worden gestopt. We bespreken daarna veiligheid, vervolg en eventuele kosten.

13 Vragen, opmerkingen en klachten

13.1 Vragen over de werkwijze of behandeling mogen altijd worden gesteld. Een cliënt kan een opmerking of klacht eerst bespreken met de behandelaar, maar kan ook rechtstreeks contact opnemen met de directie wanneer dat prettiger of nodig is.

13.2 Voor volwassenenzorg kan kosteloos hulp worden gevraagd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Bij jeugdhulp kunnen jeugdigen, ouders en verzorgers ook gratis ondersteuning krijgen van Jeugdstem. De verdere procedure staat in het klachtenreglement van Mentaal Losser.

13.3 Als een klacht over volwassenenzorg niet wordt opgelost, kan deze onder de geldende voorwaarden worden voorgelegd aan de erkende geschillencommissie waarbij Mentaal Losser is aangesloten. Voor jeugdhulp geldt de onafhankelijke klachtencommissie volgens de Jeugdwet.

14 Aansprakelijkheid en eigendommen

14.1 Mentaal Losser is aansprakelijk voor schade voor zover dit volgt uit de wet en de professionele verantwoordelijkheid. Niets in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die wettelijk niet mag worden beperkt.

14.2 De cliënt gaat zorgvuldig om met eigen spullen en die van Mentaal Losser. Mentaal Losser is niet verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van onbeheerde eigendommen, behalve wanneer dit door verwijtbaar handelen van Mentaal Losser is veroorzaakt.

15 Intellectuele eigendom en opnamen

15.1 Werkbladen en materialen mogen voor eigen gebruik worden bewaard. Openbaarmaking, commerciële verspreiding of bewerking is niet toegestaan zonder toestemming van de rechthebbende.

15.2 Geluids- of beeldopnamen van gesprekken worden alleen gemaakt na voorafgaande toestemming van alle betrokkenen en met duidelijke afspraken over doel, gebruik, beveiliging en verwijdering.

16 Wijziging en toepasselijk recht

16.1 Mentaal Losser kan deze voorwaarden wijzigen wanneer wetgeving, contracten, tarieven of de organisatie van de zorg veranderen. Een wijziging wordt tijdig en duidelijk bekendgemaakt. Een wezenlijke wijziging die nadelig is voor een lopend traject wordt niet zonder overleg toegepast, tenzij de wet of financier dit vereist.

16.2 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. We vervangen de ongeldige bepaling door een geldige afspraak die het doel zo dicht mogelijk benadert zonder de rechten van de cliënt te beperken.

17 Contact en documenten

Onderwerp	Informatie
Mentaal Losser	085 401 57 66 hallo@mentaallosser.nl www.mentaallosser.nl
Landelijke GGZ voorwaarden	Algemene Leveringsvoorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2022 www.ser.nl/-/media/ser/downloads/algemene-voorwaarden/geestelijke-gezondheidszorg.pdf
Klachten	www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/ www.jeugdstem.nl/contact
Bijbehorende documenten	Behandelovereenkomst Privacyverklaring Klachtenreglement Tarieven en vergoedingen

Vragen over deze voorwaarden Neem gerust contact met ons op