

Algemene voorwaarden

versie 24-07-2025

Geachte cliënt(e),

Hieronder hebben we de belangrijkste informatie over uw behandeling op een rij gezet. We raden u aan deze informatie goed te lezen, dat voorkomt onduidelijkheden of verrassingen achteraf. Er is ook veel informatie te vinden op de website van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen <https://psynip.nl>) en op onze website www.enmente.nl

Aanmelding

Als u contact met enMente opneemt, via telefoon of email wordt er met u besproken wat onze mogelijkheden zijn, en of enMente u kan bieden wat u nodig heeft. Ook krijgt u te horen op welke termijn een mogelijke behandeling kan starten.

De behandeling

Bij enMente werken we vanuit een persoonsgericht, experiëntieel (ook wel cliëntgericht) psychotherapeutisch referentiekader. Daarbij wordt gebruik gemaakt van principes uit de ACT (acceptance en commitment therapy), cognitieve gedragstherapie, lichaamsgerichte psychotherapie, sensorimotorpsychotherapie, focussen en van SPV-behandeling. Ook kan EMDR of NET (Narratieve Exposure Therapie) ingezet worden wanneer geïndiceerd.

Voor de gesprekken wordt in principe 60 minuten gereserveerd. De behandeling start met diagnostiek middels intakegesprekken. Hierbij gaat het erom een beeld te krijgen van uw klachten, uw leefomstandigheden, uw ervaringen e.d. Ook wordt er standaard gebruik gemaakt van digitale vragenlijsten om de diagnostiek te ondersteunen.

Op basis van al deze gegevens wordt, in het adviesgesprek, samen met u een behandelplan met behandeldoelen opgesteld. Ook wordt een voorstel gedaan voor behandeling.

In de gesprekken daarna wordt aan deze doelen gewerkt, vaak ook met huiswerkopdrachten en/of oefeningen. Het beëindigen van de therapie verloopt in overleg. Bij het intakegesprek, tijdens de behandeling en aan het eind van de behandeling wordt u gevraagd een digitale vragenlijst in te vullen. Dit wordt ROM-men genoemd (Routine Outcome Management).

Een traject kan o.a. bestaan uit intake, advies en behandeling (gesprekken, telefoongesprekken, overleg, het maken van verslagen, e-health (therapie via internet), rapportage aan huisarts en administratieve handelingen.

Wanneer in het eerste of tweede gesprek blijkt dat u meer of andere zorg nodig heeft dan bij enMente geboden kan worden, wordt u terugverwezen naar uw huisarts, zo nodig wordt overleg met de huisarts gezocht.

Wanneer er na intake blijkt dat er geen sprake is van een stoornis en/of dat de problematiek niet onder de verzekerde zorg valt kan ervoor gekozen worden de behandeling op eigen kosten te volgen. Het tarief hiervoor is afhankelijk van wie u behandelt en hoeveel tijd per sessie wordt afgesproken. Dit wordt met u vooraf gecommuniceerd.

Motivatatie en inzet

De behandeling die u gaat volgen, kan veel van u vragen. Naast de therapiesessies krijgt u soms opdrachten en/of oefeningen mee naar huis. Het kan zelfs zo zijn dat de klachten tijdelijk toenemen omdat u er zo veel mee bezig bent. De ervaring is dat dit slechts van korte duur is. Wanneer u tijdens de therapiesessie al twijfelt aan de haalbaarheid van opdrachten en/of oefeningen, wordt het op prijs gesteld dat u dit direct zegt; dan kunnen we op dat moment aanpassingen maken die wel bij u aansluiten en gaat er geen tijd verloren.

Beroepsgeheim

Al onze behandelaren zijn gebonden aan de geldende beroepscode. Hieronder valt ook de geheimhoudingsplicht tegenover anderen. Slechts met uw schriftelijke toestemming kan er door uw behandelaar informatie over u aan derden worden gevraagd of verstrekt. De overige medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Op deze manier is geheimhouding binnen enMente geborgd.

Bij de start van de behandeling wordt u gevraagd een verklaring te tekenen om met uw toestemming informatie te delen. Dit is o.a. voor het verstrekken en/of opvragen van informatie aan uw huisarts of anderen. Veelal is het wenselijk, zeker in geval van lichamelijke klachten en medicijngebruik, dat we met uw huisarts kunnen overleggen. Daarnaast is het gebruikelijk om de huisarts in kennis te stellen van de start en de beëindiging van de therapie.

Uw dossier

Overleg met betrokken behandelaren en rapportage naar de huisarts is in het kader van uw behandeling vaak zinvol. Dit doen we altijd in overleg met u.

Er wordt een dossier van u bij gehouden, met behandelplan, verklaringen, huisartsbrief en aantekeningen. Na de behandeling bewaren wij uw dossier 20 jaar in het elektronisch patiëntendossier. Dit is een wettelijke termijn.

U heeft deels inzage in dit dossier en kunt dit opvragen en, achteraf, ook laten vernietigen.

Kwaliteitsstatuut

Per 1 januari 2017 is het verplicht om een kwaliteitsstatuut te hebben. Ook enMente heeft een kwaliteitsstatuut. Deze kunt u vinden op onze website en [hier](#).

Facturatie en betaling

Vanaf 01-01-2022 wordt er gewerkt met het zogenoemde [zorgprestatiemodel](#). Onderdeel hiervan zijn de door de [Nederlandse Zorg autoriteit \(NZa\)](#) vastgestelde tarieven.

enMente heeft geen contracten met zorgverzekeraars en brengt haar activiteiten rechtevreeks bij u als cliënt in rekening. enMente houdt daarbij de tarieven van de NZa aan. Deze tarieven hangen af van het type consult (diagnostiek of behandeling), de setting (in ons geval ambulant-kwaliteitsstatuut sectie III multidisciplinair) en het type behandelaar (klinisch psycholoog, gezondheidszorg psycholoog of overig). U kunt deze tarieven vinden in de [tarievenzoeker](#) van de NZa. Uitleg over het zorgprestatiemodel vindt u [hier](#).

U krijgt maandelijks een factuur van enMente. Deze factuur betaalt u zelf en kunt u bij uw verzekeraar indienen om de vergoeding te ontvangen zoals in uw polis staat genoemd. Om precies te weten welk bedrag vergoed wordt, kunt u het beste contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Ongeacht de hoogte van de vergoeding via uw verzekering dient u de volledige factuur aan enMente te voldoen.

Op de factuur kunt u precies zien wie u tijdens een consult heeft gesproken en hoeveel tijd hiervoor in rekening is gebracht. Bij het maken van een afspraak wordt gemeld hoeveel tijd er in de agenda voor uw afspraak is gereserveerd. Als de werkelijke tijd meer dan 15 minuten afwijkt (meer of minder dan gepland)

is dit op uw factuur terug te zien. Echter wanneer u als cliënt, om welke reden dan ook, de geplande tijd niet vol maakt wordt deze wel in rekening gebracht.

Heeft u tussendoor een ongepland contact met de behandelaar over de inhoud van de behandeling (bijvoorbeeld telefonisch, beeldbellen, eHealth of via (beveiligd)mailen) dan ziet dit ook op uw factuur terug.

In de behandeling wordt er naast de gesprekken (face-to-face) ook tijd gereserveerd voor andere bezigheden die te maken hebben met de behandeling (behandelplan schrijven, brieven versturen, dossier bijwerken, multidisciplinaire overleggen, maar ook telefonisch en email contact tussen behandelaars.) Deze tijd ziet u niet terug op de factuur maar is wel in de tarieven berekend.

Afmelding

Bij enMente willen we graag zorgvuldig met eenieder omgaan; iedereen die hier voor hulp komt, op de wachtlijst staat of hier werkt. Op dit moment lukt dat niet altijd. We hebben gemerkt dat er regelmatig gaten vallen in de agenda's van therapeuten door afzeggingen op korte termijn en no-show. Dit vinden wij jammer omdat wij in die tijd niet kunnen doen wat wij graag willen, namelijk mensen helpen, bijvoorbeeld de cliënten op onze wachtlijst. Daarnaast wordt die tijd ook niet door de zorgverzekeraar vergoed, terwijl die inkomsten wel nodig zijn om het personeel, de huisvesting en andere kosten te betalen.

Wanneer u niet naar uw afspraak kunt komen, willen we met u kijken naar alternatieven om de afspraak toch door te laten gaan zodat we uw behandeling voort kunnen zetten en no-showkosten kunnen voorkomen. Zo zijn er mogelijkheden om te (beeld)bellen, chatten of mailen. Hoe dit werkt kunt u bespreken met uw behandelaar.

Dus mocht u voorzien dat u niet op een afspraak kunt komen, dan willen wij u vragen dit minimaal één werkdag van tevoren te laten weten, en twee werkdagen bij meerdere afspraken op een dag, door te bellen met 0575 – 757200 of een mailtje te sturen naar: info@enmente.nl.

Wanneer er geen tijdige afmelding plaatsvindt behouden wij ons het recht voor om no-showkosten van € 100,- euro per sessie in rekening te brengen.

Algemene betalingsvoorwaarden

Artikel 1

Deze betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingsovereenkomsten tussen enMente en de cliënt.

Artikel 2

Afspraken moeten minimaal één werkdag van tevoren afgezegd worden (twee werkdagen bij meerdere afspraken op een dag). Bij niet, of niet tijdig, annuleren zal een deel van de gereserveerde tijd in rekening gebracht worden, dit is € 100,- euro per sessie.

Artikel 3

De door enMente aan de cliënt gefactureerde bedragen dienen door de cliënt binnen 14 dagen na de datum van de factuur te zijn betaald.

Artikel 4

Indien de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen 30 dagen na de factuurdatum heeft betaald, dan krijgt de cliënt een laatste gelegenheid om de factuur zonder ophoging van kosten binnen 14 dagen te betalen.

Artikel 5

Voldoet de cliënt binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn/haar verplichtingen, dan is enMente zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren.

Artikel 6

Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van € 25.

Artikel 7

Bij betalingsachterstand is de behandelaar gerechtigd - tenzij de behandeling zich hiertegen verzet - verdere behandeling op te schorten totdat de cliënt aan zijn/haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.