



## **persbericht**

Utrecht, 28 juni 2012

# **Akkoord bereikt over Algemene Leveringsvoorwaarden ggz**

Het Landelijk Platform GGz, GGZ Nederland en de Consumentenbond zijn in SER verband tot een akkoord gekomen over de Algemene Leveringsvoorwaarden in de ggz. Per 1 juli 2012 worden de Tweezijdige Algemene Leveringsvoorwaarden geïntroduceerd waarin afspraken zijn vastgelegd over rechten en plichten van patiënt en zorginstelling. Voorgenoemde partijen zijn blij met de afspraken omdat de wederzijdse verwachtingen tussen patiënten en zorgaanbieder duidelijker zijn. Voor de patiënt betekent het dat wanneer de afspraken door de zorgaanbieder niet worden nagekomen, deze via de Algemene Leveringsvoorwaarden kunnen worden afgedwongen bij een geschillencommissie of via de rechter. De Leveringsvoorwaarden zijn bindend en gelden voor alle zorginstellingen die aangesloten zijn bij GGZ Nederland, zowel bij kortdurende en langdurige zorgverlening.

Het gesloten akkoord levert nog andere belangrijke winstpunten op voor zowel patiënten als voor familie:

### **Aandacht voor familie- en naastbetrokkene**

De zorginstelling moet duidelijke afspraken maken met de familie- en/of naastbetrokkenen, bijvoorbeeld over de mate waarin zij betrokken worden bij de zorg. Ook hebben ze recht op informatie over het zorgtraject en wordt vastgelegd welke ondersteuning de familie/naastbetrokkenen zelf nodig hebben bijvoorbeeld in de thuisituatie.

### **Verbeterde informatievoorziening**

Door de informatievoorziening te faseren krijgt de patiënt begrijpelijke en relevante informatie op het moment dat hij of zij dit nodig heeft. Naast mondelinge informatie moet hier ook schriftelijke informatie over worden gegeven (denk aan folders, informatie op de website).

### **Zorg op afstand**

Nieuwe trend in de ggz is het verlenen van zorg op afstand, zoals therapie via internet. De algemene voorwaarden regelen dat er duidelijke afspraken gemaakt worden met de patiënt over het contact tussen zorgverlener en patiënt, over informatie-uitwisseling en over medicijngebruik.

### **Afspraken bij ketenzorg – wie is aanspreekpunt**

Als meerdere zorginstellingen of zorgverleners betrokken zijn bij de behandeling, moet voor de patiënt duidelijk zijn wie het eerste aanspreekpunt is bij de behandeling en wie de coördinatie heeft. Daarnaast is het essentieel dat zorgverleners onderling goed op de hoogte zijn van het zorgtraject en tijdig relevante informatie uitwisselen.

### **Kwaliteit van zorg en veiligheid**

De zorginstelling levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap. Denk aan doeltreffende en doelmatig zorg, patiëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van de patiënt. De zorg moet tegelijkertijd borg staan voor de veiligheid van patiënten en zorgverleners. De zorginstelling heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagement systeem en een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid.

## **Geschillencommissie**

De zorginstellingen zijn verplicht om zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie die bindende uitspraken kan doen wanneer klachten van de patiënt niet of onvoldoende worden opgelost door de zorginstelling.

## **Conclusie**

Het Landelijk Platform GGz en GGZ Nederland zijn blij met De Tweezijdige Algemene Leveringsvoorwaarden in de ggz. 'De Tweezijdige Algemene Leveringsvoorwaarden zijn een verbetering ten opzichte van de bestaande Eenzijdige Algemene Leveringsvoorwaarden, omdat er nu een goede stap is gezet om de (rechts)positie van de patiënten en familie te verbeteren', zegt Marjan ter Avest, directeur van het Landelijk Platform GGz. 'De ggz-sector neemt met deze leveringsvoorwaarden zelf de verantwoordelijkheid om afspraken te maken met patiënten hoe we met elkaar omgaan en wat we van elkaar mogen verwachten', aldus Paul van Rooij, directeur van GGZ Nederland. Over een aantal jaren zullen we deze voorwaarden evalueren en waar nodig bijstellen.

---

## **Noot voor de redactie**

*Voor persvragen kunt u contact opnemen met:*

*Mirjam Drost, persvoorlichter Landelijk Platform GGz, telefoonnummer (030) 236 37 65 of (06) 19 97 30 92*

*Welmoed van Rijs, persvoorlichter GGZ Nederland, telefoonnummer (033) 460 89 40 of (06) 52 46 03 94*

*Femke Risch, woordvoerder a.i. Consumentenbond, telefoonnummer (070) 445 44 70 of (06) 23 22 12 85*

[Download hier de Algemene Leveringsvoorwaarden ggz](#)