

Algemene Voorwaarden Innova GGZ

Artikel 1 - Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

Zorginstelling:	Instelling waar zorg geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg wordt verleend.
Cliënt:	Een natuurlijke persoon die zich bij een zorginstelling aanmeldt of aangemeld heeft om zorg te ontvangen of reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook een cliënte, patiënt of patiënte van de zorginstelling worden verstaan.
Overeenkomst:	De behandelingsovereenkomst.
Zorgverlener:	De voor de zorginstelling werkzame persoon die persoonlijk contact heeft met de cliënt in het kader van de behandeling.
Zorg:	Behandeling.
Behandeling:	Behandelingen op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg die worden verricht door een zorgverlener die een beroep gerelateerd aan de geestelijke gezondheidszorg uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing is.
Praktijk:	De behandelruimte van Innova GGZ, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
Vertegenwoordiger:	De (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt op namens de cliënt in de rechten en plichten uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
Behandelplan:	Een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen,

mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het behandelplan wordt ook het behandelingsplan verstaan.

- Dossier:** De zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt 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:** Dit is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een medebewoner of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.
- Beschikking:** Het besluit waarin 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 cliënt en Innova GGZ gesloten overeenkomst met betrekking tot behandeling.
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 cliënt opgenomen op grond van de Wet Verplichte GGZ, voor zover niet in strijd met deze wet.
4. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing als opname of zorg is opgelegd op grond van een justitiële maatregel of wanneer de opname of zorg wordt gestart als naleving van de voorwaarden of opgelegd door een strafrechter of officier van justitie.
5. Partijen kunnen alleen afwijken van deze Algemene Voorwaarden wanneer dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en deze afwijking schriftelijk is vastgelegd.

6. Innova behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wanneer dit aan de orde is, zal Innova GGZ alle cliënten die op dat moment bij Innova GGZ in behandeling zijn hierover per mail informeren.

Artikel 3 - Naastbetrokkene(n)

1. Innova GGZ hanteert een reglement ten aanzien van naastbetrokkenen, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

Artikel 4 - Informatieverschaffing aan cliënt

De cliënt heeft recht op alle informatie die noodzakelijk is om keuzes over de zorg te kunnen maken. Bij alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt zal de zorgverlener nagaan bij de cliënt of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

Artikel 5 - Zorg specifieke informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst wisselen cliënt en zorgverlener informatie uit die relevant is voor de zorg. Verder bepalen zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past.

In ieder geval wordt besproken:

- a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van Innova GGZ;
 - b. de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante zorg opties, 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 cliënt;
 - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - e. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de cliënt expliciet heeft verzocht informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven wanneer dit verzoek schriftelijk is bevestigd door de cliënt.

3. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling achterwege blijven in het geval dat het verstrekken daarvan ernstig nadeel voor de cliënt kan opleveren.

Artikel 6 - Algemene informatie

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking.

De zorgverlener geeft informatie over:

- a. de zorginstelling en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een behandelplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
- b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
- c. de relevante cliënten- en familieorganisaties;
- d. de cliëntenraad en de familieraad;
- e. de klachten- en geschillenregeling;
- f. de cliënten- of patiënten vertrouwenspersoon en indien aanwezig de familievertrouwenspersoon;
- g. de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
- h. omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
- i. de bereikbaarheid van Innova GGZ in geval van een noodsituatie;
- j. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
- k. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en euthanasie;
- l. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

Artikel 7 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen de cliënt en Innova GGZ komt uitsluitend tot stand indien:

1. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst aan te willen gaan;
2. een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente;

3. Innova GGZ redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij Innova GGZ aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.

Artikel 8 - Opstellen behandelplan

1. De zorgverlener doet op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een behandelplan aan de cliënt.
2. De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.
3. Alleen wanneer de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan begint de de zorgverlener met het leveren van zorg .
4. In acute situaties, waarbij onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit Artikel en kan overleg tussen zorgverlener en cliënt plaatsvinden. Dit wordt duidelijk gemotiveerd vastgelegd in het dossier.
5. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht kan dit in onderling overleg plaatsvinden.

Artikel 9 - Inhoud behandelplan

Het behandelplan bevat in ieder geval de onderstaande onderdelen:

1. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met inachtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
2. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
3. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
4. de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen.
5. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Artikel 10 - Dossiervoering en inhoud

Het dossier bevat, naast het behandelplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, de onderstaande onderdelen:

1. In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt. Ook kan de cliënt aangeven welke personen niet geïnformeerd dienen te worden;
2. De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
3. De voortgang van de zorgverlening (incl. rapportages, uitslagen, etc.) ;
4. Incidenten en calamiteiten indien deze gevolgen (kunnen) hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
5. Het dossier is eigendom van Innova GGZ, maar blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt;
6. De cliënt heeft altijd recht op inzage en vernietiging en kan, door middel van een schriftelijk verzoek, een kopie van het dossier krijgen.

Artikel 11 - Second opinion bij behandeling

Innova GGZ zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion, ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder Innova GGZ hiervan op de hoogte te stellen.

Artikel 12 - Privacy tijdens de zorgverlening

Innova GGZ hanteert een privacyreglement welke beschikbaar is gemaakt op <https://innova-ggz.nl/kwaliteit/privacyverklaring>.

Artikel 13 - Kwaliteit van de zorg

De gedragscode van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten gelden als norm voor goed zorgverlenerschap. Indien wordt afgeweken van deze protocollen en richtlijnen zal dit door de professional die werkzaam is namens Innova GGZ worden gemotiveerd en uitgelegd aan de cliënt. Verder worden deze afwijkingen vastgelegd in het dossier.

Artikel 14 - Incidenten

1. Wanneer een incident optreedt die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, zal Innova GGZ de cliënt en/of diens vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk informeren over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen genomen zijn of worden om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- c. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Innova GGZ mogelijkheden tot zorgverlening met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt Innova GGZ afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg met de cliënt.

Artikel 15 - Zorg op afspraak

1. Wanneer de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Innova GGZ ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is op welke locatie, wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. Innova GGZ houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met de wensen en voorkeuren van de cliënt.
3. Indien een gemaakte afspraak - zowel face-to-face als bijvoorbeeld een (beeld)bel afspraak - niet minimaal 36 uur van tevoren en binnen kantoortijden telefonisch via ons centrale telefoonnummer (een mail volstaat dus niet) wordt afgezegd of verplaatst dan brengt Innova GGZ, ongeacht de reden, een 'no show' tarief in rekening gebracht van €125,-. Deze wordt gefactureerd aan de cliënt en kan niet worden ingediend voor declaratie bij de zorgverzekeraar. Verder is het niet mogelijk om in discussie te gaan over deze no-show factuur. Goed om te weten is dat het altijd mogelijk is om een afspraak om te laten zetten naar een (beeld)bel contact of eventueel bij uitzondering - en indien de agenda van de betreffende hulpverlener het toelaat - een huisbezoek. Indien regelmatig sprake is van een 'no show' (3 maal of vaker), kan Innova GGZ besluiten om de behandeling om die reden te beëindigen, zie ook artikel 22.1.b.
4. Het annuleren van gemaakte afspraken is niet wenselijk en wordt daarom geregistreerd. Na het voor een tweede keer annuleren van afspraken wordt een tarief in rekening gebracht van €125,-. Dit bedrag wordt gefactureerd aan de cliënt en kan niet worden ingediend voor declaratie bij de zorgverzekeraar. Verder is het niet mogelijk om in discussie te gaan over deze factuur.

Artikel 16 - Een cliënt met meerdere zorgverleners

Innova GGZ handelt naar de afspraken zoals deze zijn vastgelegd in het opgestelde kwaliteitsstatuut en professioneel statuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

Artikel 17 - Goed cliëntschap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Innova GGZ met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Wanneer de cliënt een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet kan tonen, dan is de Innova GGZ gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. De cliënt stelt alles in het werk om de gemaakte afspraken na te komen en zodoende gepast om te gaan met de beschikbaar gestelde schaarse behandelingsduur.
3. De cliënt geeft op verzoek van Innova GGZ de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
4. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van aanwezigen in de zorginstelling.
5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Innova GGZ gericht op de (brand)veiligheid.
6. Wanneer de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, dan biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Innova GGZ in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
7. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

Artikel 18 - Informatieplichten

1. Naar aanleiding van diens vragen geeft de cliënt, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft aan Innova GGZ. Hieronder wordt ook begrepen, informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer de cliënt onder bewindvoering, mentorschap of curatele staat, geeft hij of zij dit nog voor aanvang van het traject bij Innova GGZ te kennen, zodat voorafgaand aan een traject overleg plaats kan vinden met desbetreffende.
3. De cliënt die bij Innova GGZ in zorg komt die op dat moment ook (nog) bij een andere zorgaanbieder in de GGZ een zorgtraject heeft openstaan, meldt dit feit liefst direct in het eerste contact dat plaatsvindt tussen Innova GGZ en cliënt, of anders zo snel mogelijk en in ieder geval uiterlijk tijdens het intakegesprek.

4. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden Innova GGZ hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte te stellen.
5. De cliënt die bij Innova GGZ op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan Innova GGZ zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

Artikel 19 - Betaling

1. De cliënt is de overeengekomen prijs verschuldigd aan Innova GGZ voor de overeengekomen zorg en diensten en voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente aan Innova GGZ worden betaald.
2. Wanneer (bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking) de financiering van de zorg niet zeker is, wordt er geen zorg geleverd, behalve de medisch noodzakelijke zorg. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Innova GGZ en de cliënt met elkaar in overleg.
3. Innova GGZ stuurt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt voor de vooraf overeengekomen in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten. De in de factuur opgenomen betalingstermijn bedraagt 14 dagen.
4. Innova GGZ stuurt haar facturen twee keer per maand.
5. Innova GGZ stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog en zonder extra kosten te betalen.
6. Wanneer de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Innova GGZ 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 20 - Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

1. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
2. met instemming van beide partijen;
3. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
4. na een eenzijdige opzegging door Innova GGZ met inachtneming van het bepaalde in Artikel 22;
5. overlijden van de cliënt;
6. op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;

7. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

Artikel 21 - Nieuwe beschikking

1. Wanneer de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en, wanneer zorg nodig blijft, de geldigheidstermijn van deze beschikking op korte termijn afloopt, dan zal Innova GGZ indien nodig ondersteunen bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
2. Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Innova GGZ niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren (hieronder kan ook 'goede zorg' worden verstaan) binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt Innova GGZ de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

Artikel 22 - Opzegging van de overeenkomst door Innova GGZ

1. Innova GGZ is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken; Innova GGZ gaat hier evenwel niet toe over indien de zorgverlener meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de cliënt 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 Innova GGZ kan worden gevergd, bijvoorbeeld bij herhaaldelijke no shows (3 maal of vaker);
 - c. de cliënt dusdanige ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Innova GGZ kan worden gevergd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig is veranderd dat het niet meer van Innova GGZ kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.

2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Innova GGZ een redelijke termijn in acht alsmede de zorgvuldigheid betreffende de nazorg die in redelijkheid van Innova GGZ mag worden verwacht.

Artikel 23 - Nazorg

Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Innova GGZ en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. Innova GGZ stelt de volgende personen op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:

1. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
2. 2. betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling.

Artikel 24 - Klachtenregeling

1. Innova GGZ 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 Innova GGZ een of meer 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.

Artikel 25 - Geschillencommissie voor WLZ en ZVW

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg 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 cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoon- of zaakschade van ten hoogste € 25.000.