

Algemene Voorwaarden geestelijke gezondheidszorg Ready for Change

Deze Algemene Voorwaarden zijn een afgeleide van de Algemene Voorwaarden 2022 Geestelijke Gezondheidszorg van de SER. Ready for Change heeft hierin de bij Ready for Change van toepassing zijnde artikelen overgenomen conform de aard en omvang van de organisatie. Deze versie is opgemaakt op 23-12-2024.

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een zorginstelling kan een overeenkomst ten grondslag liggen gericht op behandeling. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO).

Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de cliënt en de zorginstelling bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| ARTIKEL 1 - DEFINITIES | 3 |
| ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID | 4 |
| ARTIKEL 3 - NAASTBETROKKENE(N) | 4 |
| ARTIKEL 4 - DUIDELIJKE INFORMATIE | 5 |
| ARTIKEL 5 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE | 5 |
| ARTIKEL 6 - ALGEMENE INFORMATIE..... | 5 |
| ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST | 6 |
| ARTIKEL 8 - HET OPSTELLEN VAN HET ZORGPLAN..... | 6 |
| ARTIKEL 9 - ELEKTRONISCH PATIËNTEN DOSSIER | 7 |
| ARTIKEL 10 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING | 7 |
| ARTIKEL 11 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING..... | 7 |
| ARTIKEL 12 - KWALITEIT VAN ZORG | 7 |
| ARTIKEL 13 - TOEGANKELIJKHEID RUIMTES | 7 |
| ARTIKEL 14 - INCIDENTEN | 7 |
| ARTIKEL 15 - ZORG OP AFSpraak | 7 |
| ARTIKEL 16 - EEN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS | 8 |
| ARTIKEL 17 - GOED CLIËNTSCHAP | 8 |
| ARTIKEL 18 - INFORMATIEPLICHTEN | 8 |
| ARTIKEL 19 - BETALING..... | 8 |
| ARTIKEL 20 - GEDRAGSREGELS | 9 |
| ARTIKEL 21 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST..... | 9 |
| ARTIKEL 22 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE ZORGINSTELLING | 9 |
| ARTIKEL 23 - NAZORG..... | 10 |
| ARTIKEL 24 - OVERLIJDEN | 10 |
| ARTIKEL 25 - KLACHTENREGELING..... | 10 |
| ARTIKEL 26 - GESCHILLENCOMMISSIE VOOR ZVW (REIKWIJDTE WKKGZ)..... | 10 |

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

| | |
|----------------------------|--|
| <i>Zorginstelling:</i> | De rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. |
| <i>Cliënt:</i> | Een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaande natuurlijke persoon aan wie door de Zorgaanbieder zorg wordt verleend. |
| <i>Overeenkomst:</i> | De behandelingsovereenkomst. |
| <i>Zorgverlener:</i> | De voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling persoonlijk contact heeft. |
| <i>Zorg :</i> | Behandeling waarop de cliënt is toegewezen. |
| <i>Behandeling:</i> | Behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is. |
| <i>Behandellocatie:</i> | De behandelruimte van de Zorgaanbieder, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt alsonderdeel van de behandeling gebruik van maakt. |
| <i>Naastbetrokkene(n):</i> | Familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt. |
| <i>Vertegenwoordiger:</i> | De (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordigertreedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging doorde cliënt. |
| <i>Behandelplan:</i> | 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. |

Elektronisch Patiënten 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.

Kwaliteitsstandaarden: Richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

Incident: Dit is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorginstelling gesloten overeenkomst met betrekking tot behandeling;
2. De Algemene Voorwaarden zijn zowel van toepassing op ambulante zorg alsmede op online als blended zorg worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de behandeling in het kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz), 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 niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

ARTIKEL 3 - NAASTBETROKKE(N)

1. De zorginstelling hanteert beleid ten aanzien van naastbetrokkenen.

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 - DUIDELIJKE INFORMATIE

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na 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 bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
 - a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
 - b. de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante zorgopties, 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 uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

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 het 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;
 - e. de klachten- en geschillenregeling;
 - f. de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
 - g. de gedragsregels;

- h. omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
- i. de bereikbaarheid van de organisatie 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 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst tussen de cliënt en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:
 - a. de cliënt kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst tewillen aangaan, en
 - b. de zorginstelling redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
 - c. een voor de financiering noodzakelijke verwijzing.

ARTIKEL 8 - HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN

1. De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, 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.
Voorafgaande instemming
3. De zorgverlener begint de zorg nadat de cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
4. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat 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. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
5. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.
Het zorgplan bevat in ieder geval:
 - a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
 - b. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
 - c. 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.
 - d. de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen.
 - e. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

ARTIKEL 9 - ELEKTRONISCH PATIËNTEN DOSSIER

1. Het dossier bevat, naast het behandelplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
 - a. in overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
 - b. de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
 - c. de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen, etc.) van de zorgverlening;
 - d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt;
 - e. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

ARTIKEL 10 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING

De zorginstelling 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 medewerking van de zorginstelling.

ARTIKEL 11 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING

De zorginstelling hanteert een privacyreglement.

ARTIKEL 12 - KWALITEIT VAN ZORG

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet de zorginstelling motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

ARTIKEL 13 - TOEGANKELIJKHEID RUITES

Alle ruimtes die van belang zijn voor de cliënt zijn voldoende toegankelijk zijn.

ARTIKEL 14 - INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de zorginstelling de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorginstelling de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

ARTIKEL 15 - ZORG OP AFSPRAAK

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorginstelling ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk

tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.

2. De zorginstelling houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.
4. De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

ARTIKEL 16 - EEN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS

De zorginstelling handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut 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 de zorginstelling met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van de zorginstelling de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
3. De cliënt houdt zich aan de gedragsregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de zorginstelling.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorginstelling gericht op de (brand)veiligheid.
5. 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. De cliënt geeft de zorginstelling, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. 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 gehoudende instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij de zorginstelling op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

ARTIKEL 19 - BETALING

1. De cliënt is de zorginstelling de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar worden betaald.

2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering of verwijzing, wordt er geen zorg geleverd behalve, indien relevant, de medisch noodzakelijke. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.
3. Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
4. De zorginstelling stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorginstelling 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 - GEDRAGSREGELS

1. De zorginstelling hanteert 13 gedragsregels waar de cliënt zich aan dient te houden.
2. Van de gedragsregels afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

ARTIKEL 21 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. met instemming van beide partijen;
 - b. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
 - c. na een eenzijdige opzegging door de zorginstelling met inachtneming van het bepaalde in artikel 22;
 - d. overlijden van de cliënt;

ARTIKEL 22 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE ZORGINSTELLING

1. De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering of de verwijzing voor de zorg komt te ontbreken; de zorginstelling gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de aard en/of omvang van de hulpvraag wijzigt zodanig dat de zorgaanbieder niet (meer) beschikt over voldoende expertise of mogelijkheden;
 - c. de cliënt vertoont zeer onheus of agressief gedrag;
 - d. de behandelaar heeft een ernstig conflict met de cliënt en/of de cliënt wil niet meer meewerken aan de behandeling;
 - e. De behandelaar heeft een aanzienlijk belang bij het beëindigen van de behandelovereenkomst.
 - f. Door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg

ernstig wordt bemoeilijkt;

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

ARTIKEL 23 - NAZORG

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de zorginstelling 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. De zorginstelling stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
 - a. betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling.

ARTIKEL 24 - OVERLIJDEN

1. In geval de cliënt tijdens zijn behandeling in de zorginstelling overlijdt, stelt de zorginstelling de contactpersoon onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
2. In geval de cliënt geen contactpersoon heeft aangewezen of indien deze persoon geen adequate stappen onderneemt, handelt de zorginstelling volgens een vast beleid voor laatste zorg, waarbij de zorginstelling zoveel als mogelijk met de levensovertuiging van de overledene – althans voor zover bekend – rekening houdt.
3. De zorginstelling biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan denabestaande(n) van de cliënt.

ARTIKEL 25 - KLACHTENREGELING

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachtenovereenkomstig deze klachtenprocedure.
2. In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten 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 26 - GESCHILLENCOMMISSIE VOOR ZVW (REIKWIJDTE WKKGZ)

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg indiende 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.