

ALGEMENE VOORWAARDEN

Alterna Mental Healthcare B.V.

Versie: 1.0

Datum: 8 september 2026

Alterna Mental Healthcare B.V.

Melsbroekhof 1

1066 HZ Amsterdam

KvK: 42037411

E-mail: contact@alternamentalhealthcare.nl

Website: www.alternamentalhealthcare.nl

Inleiding

Alterna Mental Healthcare B.V. (hierna: **Alterna**) biedt specialistische geestelijke gezondheidszorg (SGGZ), met in het bijzonder specialistische behandeling van verslavingsproblematiek en daarmee samenhangende psychische problematiek.

Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de rechten en verplichtingen van Alterna en van de cliënt bij het aangaan en uitvoeren van een behandelingsovereenkomst.

De behandeling zelf wordt altijd afgestemd op de individuele situatie van de cliënt. Deze Algemene Voorwaarden bepalen niet welke behandeling iemand nodig heeft. Dat wordt vastgesteld op basis van diagnostiek, professionele beoordeling, de hulpvraag van de cliënt en de professionele standaarden die binnen de geestelijke gezondheidszorg gelden.

Naast deze Algemene Voorwaarden zijn de toepasselijke wet- en regelgeving, professionele richtlijnen, beroepsnormen, de individuele behandelingsovereenkomst en het behandelplan van toepassing.

Wanneer een wettelijke bepaling of andere dwingendrechtelijke regeling afwijkt van deze Algemene Voorwaarden, gaat de wettelijke regeling voor.

Alterna streeft naar zorg die zorgvuldig, veilig, deskundig, cliëntgericht en zo veel mogelijk gebaseerd op de actuele stand van wetenschap en praktijk wordt verleend.

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Alterna:

Alterna Mental Healthcare B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, KvK-nummer 42037411, handelend onder de naam Alterna Mental Healthcare.

Cliënt:

De natuurlijke persoon die zich tot Alterna heeft gewend met een hulpvraag, die bij Alterna in zorg is of met wie een behandelingsovereenkomst is of wordt aangegaan.

Behandelingsovereenkomst:

De geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen Alterna en de cliënt als bedoeld in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Behandelaar:

De bij of namens Alterna werkzame professional die betrokken is bij de behandeling van de cliënt.

Regiebehandelaar:

De daartoe bevoegde professional die binnen de behandeling de regie voert overeenkomstig de toepasselijke professionele en wettelijke kaders.

Behandeling:

De door Alterna verleende specialistische geestelijke gezondheidszorg, waaronder diagnostiek, individuele behandeling, groepsbehandeling, online behandeling, nazorg en andere vormen van zorg die binnen het zorgaanbod van Alterna vallen.

Behandelman:

Het in overleg met de cliënt vastgestelde plan waarin onder meer de behandeldoelen, behandelvorm, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten worden vastgelegd.

Naaste:

Een partner, familielid, vriend(in) of andere persoon die een belangrijke rol heeft in het leven of herstel van de cliënt.

Incident:

Een niet-beoogde of onvoorziene gebeurtenis in het zorgproces die heeft geleid, of had kunnen leiden, tot schade aan de cliënt.

Calamiteit:

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor de cliënt heeft geleid.

No-show:

Het niet verschijnen op een geplande afspraak zonder tijdige afmelding, of het niet tijdig annuleren van een afspraak.

2. TOEPASSELIJKHEID

Artikel 2 – Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere behandelingsovereenkomst tussen Alterna en de cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
 2. De voorwaarden gelden voor alle door Alterna aangeboden vormen van specialistische geestelijke gezondheidszorg, waaronder:
 3. diagnostiek;
 4. individuele behandeling;
 5. groepsbehandeling;
 6. behandeling van verslavingsproblematiek;
 7. behandeling van daarmee samenhangende psychische problematiek;
 8. online behandeling en digitale zorg;
 9. nazorg;
 10. evaluaties en vervolgbehandeling;
 11. samenwerking met andere zorgverleners en ketenpartners voor zover dit onderdeel is van de behandeling.
 12. De individuele behandelingsovereenkomst en het behandelplan kunnen nadere afspraken bevatten die specifiek betrekking hebben op de situatie van de cliënt.
 13. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden strijdig is met dwingend recht, blijft de overige inhoud van deze Algemene Voorwaarden van kracht.
 14. De wettelijke rechten van de cliënt worden door deze Algemene Voorwaarden niet beperkt.
 15. De cliënt ontvangt of kan voorafgaand aan de behandeling kennisnemen van deze Algemene Voorwaarden.
-

3. INFORMATIE EN VRIJE TOESTEMMING

Artikel 3 – Recht op duidelijke informatie

1. De cliënt heeft recht op duidelijke, begrijpelijke en passende informatie over de behandeling.
2. Alterna informeert de cliënt, voor zover van toepassing, over:
 3. de aard en het doel van de behandeling;
 4. de voorgenomen behandelmethoden;
 5. de mogelijke alternatieven;
 6. de te verwachten resultaten;

7. mogelijke risico's en bijwerkingen;
 8. de duur en intensiteit van de behandeling;
 9. de betrokken behandelaren;
 10. de regiebehandelaar;
 11. relevante wachttijden;
 12. de wijze waarop de behandeling wordt geëvalueerd;
 13. de wijze waarop de behandeling kan worden beëindigd;
 14. de financiële gevolgen van de behandeling.
 15. De cliënt heeft het recht vragen te stellen en om nadere uitleg te vragen.
 16. De cliënt mag zich bij gesprekken laten bijstaan door een persoon naar keuze, voor zover dit verenigbaar is met een goede en veilige behandeling.
 17. Wanneer de cliënt aangeeft bepaalde informatie niet te willen ontvangen, wordt hiermee rekening gehouden voor zover dit verantwoord en wettelijk mogelijk is.
-

4. AANMELDING, INTAKE EN INDICATIE

Artikel 4 – Aanmelding en beoordeling

1. Een aanmelding bij Alterna leidt niet automatisch tot een behandelingsovereenkomst.
 2. Voorafgaand aan de behandeling vindt een beoordeling plaats van de hulpvraag, problematiek, behandelbaarheid en passendheid binnen het zorgaanbod van Alterna.
 3. Alterna kan besluiten een cliënt niet in behandeling te nemen wanneer:
 4. de hulpvraag buiten het zorgaanbod of de deskundigheid van Alterna valt;
 5. een andere vorm of intensiteit van zorg noodzakelijk is;
 6. sprake is van een acute psychiatrische of medische situatie waarvoor andere zorg noodzakelijk is;
 7. de veiligheid van de cliënt, andere cliënten of medewerkers onvoldoende kan worden gewaarborgd;
 8. niet aan noodzakelijke wettelijke of administratieve voorwaarden kan worden voldaan;
 9. op grond van professionele beoordeling behandeling bij Alterna niet verantwoord of passend is.
 10. Wanneer Alterna de cliënt niet passend kan behandelen, zal zij waar mogelijk met de cliënt bespreken welke andere zorg of verwijzingsmogelijkheid passend is.
 11. Een intake of diagnostisch onderzoek verplicht Alterna niet tot het aanbieden of voortzetten van een volledige behandeling wanneer uit de beoordeling blijkt dat deze niet passend is.
-

5. DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST

Artikel 5 – Totstandkoming

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer: a. de cliënt kenbaar heeft gemaakt behandeling van Alterna te willen ontvangen; en
b. Alterna op basis van de beschikbare informatie redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag binnen haar zorgaanbod en professionele mogelijkheden kan worden behandeld.
 2. De behandeling vindt plaats binnen de kaders van de WGBO en overige toepasselijke wet- en regelgeving.
 3. Behandeling vindt plaats op basis van toestemming van de cliënt, tenzij de wet een uitzondering bepaalt.
 4. De cliënt kan toestemming voor een behandeling of onderdeel daarvan intrekken, voor zover de wet dit toestaat.
-

6. BEHANDELPLAN EN EVALUATIE

Artikel 6 – Behandelplan

1. Indien behandeling wordt gestart, worden de behandeldoelen en de wijze waarop deze worden nagestreefd met de cliënt besproken.
2. Het behandelplan wordt zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt opgesteld.
3. Het behandelplan kan onder meer bevatten:
 4. de relevante diagnostische bevindingen;
 5. de behandeldoelen;
 6. de gekozen behandelmethoden;
 7. de frequentie van de behandeling;
 8. de betrokken behandelaren;
 9. de rol van de regiebehandelaar;
 10. de wijze waarop de behandeling wordt geëvalueerd;
 11. afspraken over betrokkenheid van naasten;
 12. afspraken over eventuele nazorg;
 13. afspraken over samenwerking met andere zorgverleners.
14. Het behandelplan wordt gedurende de behandeling geëvalueerd en waar nodig aangepast.
15. Wanneer nieuwe omstandigheden daartoe aanleiding geven, kunnen behandeldoelen of behandelmethoden in overleg worden gewijzigd.

16. Bij acute situaties kan het noodzakelijk zijn tijdelijk af te wijken van het behandelplan. Dit wordt zo spoedig mogelijk met de cliënt besproken en in het dossier vastgelegd.
-

7. SECOND OPINION

Artikel 7 – Second opinion

1. De cliënt heeft het recht een second opinion te vragen.
 2. Alterna werkt, voor zover redelijkerwijs mogelijk en binnen de wettelijke en professionele kaders, mee aan een door de cliënt gewenste second opinion.
 3. De cliënt kan ook een second opinion aanvragen zonder tussenkomst van Alterna.
 4. De uitkomst van een second opinion kan aanleiding zijn om het behandelplan opnieuw te bespreken.
-

8. REGIEBEHANDELAAR EN BEHANDELTEAM

Artikel 8 – Verantwoordelijkheid en samenwerking

1. Alterna zorgt ervoor dat binnen de behandeling duidelijk is welke professional de regie voert.
 2. De cliënt wordt geïnformeerd over de identiteit van de regiebehandelaar en, voor zover relevant, de overige bij de behandeling betrokken professionals.
 3. Wanneer meerdere professionals betrokken zijn, vindt afstemming plaats binnen de daarvoor geldende professionele en wettelijke kaders.
 4. Indien andere zorgverleners of ketenpartners bij de behandeling worden betrokken, gebeurt dit voor zover daarvoor toestemming van de cliënt vereist is.
 5. De cliënt wordt geïnformeerd over relevante wijzigingen in de behandelorganisatie.
-

9. FAMILIE EN NAASTEN

Artikel 9 – Betrokkenheid van naasten

1. Alterna vindt het belangrijk dat, waar dit passend is, naasten bij het herstelproces kunnen worden betrokken.
2. De wijze waarop naasten worden betrokken wordt in overleg met de cliënt vastgesteld.

3. De privacy van de cliënt wordt daarbij gerespecteerd.
 4. Zonder toestemming van de cliënt wordt geen vertrouwelijke informatie met derden gedeeld, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
 5. Wanneer de wet het toestaat om zonder toestemming informatie te delen, wordt zorgvuldig afgewogen welke informatie noodzakelijk is.
-

10. DOSSIER EN PRIVACY

Artikel 10 – Zorgdossier

1. Alterna houdt een zorgdossier bij overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving.
2. In het dossier worden relevante gegevens vastgelegd die noodzakelijk zijn voor goede en veilige zorg.
3. De cliënt heeft de rechten met betrekking tot het dossier die de wet aan de cliënt toekent, waaronder het recht op inzage en, waar wettelijk toegestaan, afschrift en correctie.
4. Alterna bewaart het dossier gedurende de wettelijke bewaartermijn.
5. Gegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de zorgverlening, wettelijke verplichtingen en andere rechtmatige doeleinden.

Artikel 11 – Privacy

1. Alterna behandelt persoonsgegevens vertrouwelijk.
 2. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de WGBO en overige toepasselijke regelgeving.
 3. Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt tevens het privacybeleid van Alterna.
 4. Digitale communicatie en online behandeling worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende eisen voor privacy en informatiebeveiliging.
 5. De cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik van een veilige en geschikte omgeving wanneer een behandeling op afstand plaatsvindt.
-

11. KWALITEIT EN VEILIGHEID

Artikel 12 – Kwaliteit van zorg

1. Alterna streeft naar zorg die doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en veilig wordt verleend.

2. De zorg wordt verleend overeenkomstig de toepasselijke professionele standaarden, beroepsnormen, richtlijnen en de actuele stand van wetenschap en praktijk.
3. Indien gemotiveerd van een richtlijn of professionele standaard wordt afgeweken, wordt dit overeenkomstig de professionele normen verantwoord en waar nodig in het dossier vastgelegd.
4. Alterna beschikt over procedures en maatregelen gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg.
5. Alterna draagt zorg voor passende deskundigheid van de professionals die bij de behandeling worden ingezet.

Artikel 13 – Veiligheid

1. Alterna zet zich in voor een veilige behandelomgeving voor cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.
 2. De cliënt dient aanwijzingen met betrekking tot veiligheid en huisregels op te volgen.
 3. Bedreiging, intimidatie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander gedrag dat de veiligheid van anderen in gevaar brengt, wordt niet geaccepteerd.
 4. Indien een veiligheidsrisico ontstaat, kan Alterna passende maatregelen nemen om cliënten, medewerkers en derden te beschermen.
-

12. INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Artikel 14 – Incidenten en calamiteiten

1. Alterna beschikt over procedures voor het melden, registreren, onderzoeken en evalueren van incidenten en calamiteiten.
 2. Wanneer zich een incident voordoet dat gevolgen heeft of kan hebben voor de cliënt, wordt overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving gehandeld.
 3. Bij een calamiteit handelt Alterna overeenkomstig de Wkkgz en de toepasselijke meldings- en onderzoeksprocedures.
 4. Indien een calamiteit bij de IGJ moet worden gemeld, wordt dit overeenkomstig de wettelijke termijn gedaan.
 5. Alterna neemt waar nodig maatregelen om herhaling van incidenten te voorkomen.
-

13. AFSPRAKEN EN AANWEZIGHEID

Artikel 15 – Behandeling op afspraak

1. Behandelingen vinden in beginsel plaats op vooraf overeengekomen momenten.
2. Alterna verwacht van de cliënt dat deze op tijd aanwezig is en actief deelneemt aan de behandeling.
3. Wanneer de cliënt verhinderd is, dient de afspraak minimaal **48 uur voorafgaand aan de afspraak** te worden geannuleerd.
4. Indien een cliënt een afspraak niet tijdig annuleert of zonder afmelding niet verschijnt, kan Alterna een no-showtarief in rekening brengen.
5. Het no-showtarief wordt niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd als verzekerde zorg.
6. Het no-showtarief staat los van de vraag of de behandeling door de zorgverzekeraar wordt vergoed.
7. In bijzondere omstandigheden kan Alterna besluiten het no-showtarief niet of slechts gedeeltelijk in rekening te brengen.

Artikel 16 – Herhaaldelijk niet nakomen van afspraken

1. Regelmatige afwezigheid, herhaaldelijk te laat annuleren of onvoldoende deelname aan de behandeling kan de behandeling en de behandelrelatie belemmeren.
 2. Wanneer hiervan sprake is, bespreekt Alterna dit met de cliënt en wordt waar mogelijk onderzocht welke oorzaak hieraan ten grondslag ligt en welke oplossing mogelijk is.
 3. Indien het ondanks deze inspanningen niet mogelijk blijkt de behandeling op verantwoorde wijze voort te zetten, kan Alterna besluiten de behandeling te beëindigen overeenkomstig artikel 24 van deze Algemene Voorwaarden.
 4. Indien beëindiging noodzakelijk is, wordt waar mogelijk een passende overdracht of vervolgvoorziening besproken.
 5. Indien een cliënt na beëindiging opnieuw behandeling bij Alterna wenst, kan een nieuwe aanmelding en beoordeling noodzakelijk zijn. Daarbij kan sprake zijn van een nieuwe wachttijd. Dit is geen automatische sanctie, maar kan het gevolg zijn van de reguliere aanmeld- en triageprocedure en de op dat moment beschikbare behandelcapaciteit.
-

14. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

Artikel 17 – Goed cliëntschap

De cliënt:

1. verstrekt Alterna naar beste weten de informatie die noodzakelijk is voor goede en veilige behandeling;
 2. informeert Alterna over relevante wijzigingen in gezondheid, medicatie, gebruik van middelen en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de behandeling;
 3. werkt naar vermogen mee aan het behandelplan;
 4. houdt zich aan gemaakte afspraken;
 5. behandelt medewerkers, behandelaren en andere cliënten met respect;
 6. onthoudt zich van bedreigend, intimiderend, agressief of grensoverschrijdend gedrag;
 7. houdt zich aan de huisregels van Alterna;
 8. meldt tijdig wanneer een afspraak niet kan worden nagekomen;
 9. verstrekt correcte administratieve en verzekeringsgegevens;
 10. legitimeert zich indien dit op grond van wet- en regelgeving of voor een goede uitvoering van de zorg noodzakelijk is.
-

15. FINANCIERING EN ZORGVERZEKERING

Artikel 18 – Niet-gecontracteerde zorg

1. Alterna verleent SGGZ als niet-gecontracteerde zorgaanbieder.
2. Dit betekent dat Alterna geen contractuele afspraken heeft met de zorgverzekeraar van de cliënt over de vergoeding van de zorg.
3. De vergoeding van niet-gecontracteerde zorg kan per zorgverzekeraar en per polis verschillen.
4. De cliënt kan hierdoor geconfronteerd worden met een gedeeltelijke vergoeding of een eigen betaling.
5. Alterna informeert de cliënt vooraf over de contractstatus en de relevante financiële gevolgen voor zover deze op dat moment bekend zijn.

6. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het vooraf controleren van de vergoeding bij zijn of haar zorgverzekeraar.
7. De cliënt kan Alterna niet verantwoordelijk houden voor een lagere vergoeding door de zorgverzekeraar dan waarvan de cliënt vooraf was uitgegaan.
8. Het feit dat een behandeling medisch noodzakelijk of passend is, betekent niet automatisch dat de volledige kosten door de zorgverzekeraar worden vergoed.
9. De cliënt blijft verantwoordelijk voor het eigen risico dat door de zorgverzekeraar wordt toegepast.

Artikel 19 – Tarieven en declaraties

1. De tarieven van Alterna worden vastgesteld overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en, waar van toepassing, de geldende NZa-regels en maximumtarieven.
 2. De cliënt wordt vooraf geïnformeerd over het voor de behandeling relevante tarief en de wijze van declareren, voor zover dit op dat moment kan worden vastgesteld.
 3. Indien de zorgverzekeraar de kosten niet volledig vergoedt, kan het niet-vergoede gedeelte voor rekening van de cliënt komen, voor zover dit wettelijk en contractueel is toegestaan.
 4. De cliënt blijft verantwoordelijk voor betaling van bedragen die rechtmatig rechtstreeks bij de cliënt in rekening worden gebracht.
 5. Wanneer Alterna gebruikmaakt van een externe partij voor facturatie of incasso, kan deze partij namens Alterna facturen en betalingsherinneringen versturen.
-

16. BETALING

Artikel 20 – Betalingstermijn

1. Facturen dienen binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te worden voldaan.
 2. Indien een cliënt niet tijdig betaalt, ontvangt de cliënt een betalingsherinnering en wordt een redelijke termijn geboden om alsnog te betalen.
 3. Indien betaling daarna uitblijft, kan Alterna de vordering overeenkomstig de wettelijke regels uit handen geven.
 4. Eventuele wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten worden uitsluitend in rekening gebracht voor zover dit wettelijk is toegestaan.
 5. Een betalingsachterstand kan aanleiding zijn om de financiering van verdere niet-medisch-noodzakelijke zorg opnieuw te beoordelen.
-

17. DIGITALE ZORG

Artikel 21 – Online behandeling en digitale communicatie

1. Alterna kan, wanneer dit passend is, behandeling geheel of gedeeltelijk online aanbieden.
 2. Online behandeling vindt alleen plaats wanneer dit naar het professionele oordeel van de behandelaar verantwoord is.
 3. Alterna kan besluiten online behandeling te beëindigen of om te zetten naar fysieke behandeling wanneer dit voor goede of veilige zorg noodzakelijk is.
 4. De cliënt dient tijdens online afspraken zorg te dragen voor een passende, rustige en voldoende privéomgeving.
 5. Wanneer tijdens een online behandeling een acute of crisissituatie ontstaat, kan Alterna passende maatregelen nemen en zo nodig andere zorgverleners of hulpdiensten inschakelen.
-

18. CRISIS EN ACUTE SITUATIES

Artikel 22 – Crisiszorg

1. Alterna is een aanbieder van ambulante specialistische geestelijke gezondheidszorg en is geen vervanging voor acute crisiszorg of spoedeisende medische hulp.
 2. Wanneer sprake is van een acute situatie die onmiddellijke medische of psychiatrische beoordeling vereist, kan Alterna verwijzen naar of samenwerken met de daarvoor aangewezen crisis- of spoedvoorzieningen.
 3. Bij acuut gevaar voor de cliënt of anderen kan het noodzakelijk zijn om, binnen de wettelijke kaders, relevante hulpdiensten of andere betrokken zorgverleners in te schakelen.
 4. De cliënt wordt geïnformeerd over de wijze waarop buiten de reguliere openingstijden passende hulp kan worden verkregen.
-

19. BEËINDIGING DOOR DE CLIËNT

Artikel 23 – Beëindiging door de cliënt

1. De cliënt kan de behandeling beëindigen.
2. De cliënt wordt geadviseerd het voornemen tot beëindiging met de behandelaar of regiebehandelaar te bespreken, zodat eventuele risico's en een passende afronding of overdracht kunnen worden besproken.

3. Wanneer de cliënt de behandeling zonder overleg beëindigt, kan Alterna de behandeling administratief afsluiten overeenkomstig de geldende procedures.
 4. Indien voortijdige beëindiging risico's voor de gezondheid of veiligheid van de cliënt met zich meebrengt, wordt de cliënt daarover geïnformeerd voor zover dit mogelijk is.
-

20. BEËINDIGING DOOR ALTERNA

Artikel 24 – Beëindiging van de behandeling door Alterna

1. Alterna kan een behandeling beëindigen indien daarvoor een gewichtige reden bestaat.
2. Van een gewichtige reden kan onder meer sprake zijn wanneer:
 3. de hulpvraag buiten het deskundigheidsgebied of zorgaanbod van Alterna valt;
 4. een andere of intensievere vorm van zorg noodzakelijk is;
 5. de behandeling medisch of professioneel niet langer verantwoord is;
 6. het noodzakelijke vertrouwen voor een veilige behandelrelatie duurzaam ontbreekt;
 7. sprake is van ernstig of herhaald grensoverschrijdend, bedreigend of agressief gedrag;
 8. de cliënt structureel niet meewerkt aan essentiële onderdelen van de behandeling en daardoor goede zorg niet langer mogelijk is;
 9. herhaaldelijk niet verschijnen of niet nakomen van afspraken de behandeling duurzaam onmogelijk maakt;
 10. de behandeling ondanks evaluatie en aanpassing niet langer passend of doelmatig wordt geacht;
 11. financiering van de zorg niet op rechtmatige wijze kan worden geregeld;
 12. andere omstandigheden maken dat voortzetting van de behandeling redelijkerwijs niet van Alterna kan worden verlangd.
13. Alterna zal, tenzij onmiddellijke beëindiging noodzakelijk is vanwege veiligheid of andere zwaarwegende omstandigheden, de cliënt tijdig informeren over het voorgenomen einde van de behandeling.
14. Waar mogelijk wordt de cliënt een redelijke termijn geboden om de behandeling af te ronden of passende vervolgzorg te organiseren.
15. Indien noodzakelijk wordt, binnen de wettelijke en privacykaders, overleg gevoerd met een andere zorgverlener of wordt een passende verwijzing besproken.
16. Bij beëindiging wordt rekening gehouden met de continuïteit van noodzakelijke zorg.
17. Indien sprake is van agressie, bedreiging of een ernstig veiligheidsrisico kan Alterna noodzakelijke veiligheidsmaatregelen nemen. Dit kan onder omstandigheden leiden tot onmiddellijke beperking of beëindiging van contact, waarbij wordt beoordeeld welke noodzakelijke zorg of overdracht moet worden georganiseerd.

18. Het enkele feit dat een cliënt een klacht indient, bezwaar maakt of gebruikmaakt van zijn wettelijke patiëntenrechten vormt geen grond voor beëindiging van de behandeling.
-

21. ANDERE ZORG, DETOXIFICATIE EN KETENPARTNERS

Artikel 25 – Samenwerking en verwijzing

1. Wanneer de behandeling van Alterna onderdeel is van een bredere zorgketen, kan samenwerking plaatsvinden met andere zorgaanbieders.
 2. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:
 3. huisartsenzorg;
 4. psychiatrische zorg;
 5. somatische zorg;
 6. klinische opname;
 7. medische detoxificatie;
 8. crisiszorg;
 9. verslavingszorg;
 10. andere gespecialiseerde behandelvoorzieningen.
 11. Wanneer medische detoxificatie of een andere vorm van gespecialiseerde zorg noodzakelijk is die Alterna zelf niet aanbiedt, kan de cliënt daarvoor worden verwezen naar een passende zorgaanbieder.
 12. Alterna kan de behandeling voortzetten nadat de noodzakelijke andere zorg is geleverd, indien dit medisch en professioneel verantwoord is.
 13. De cliënt wordt waar mogelijk betrokken bij beslissingen over verwijzing en overdracht.
-

22. EIGENDOMMEN EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 26 – Eigendommen van de cliënt

1. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar persoonlijke eigendommen.
2. Alterna adviseert cliënten waardevolle spullen niet onnodig mee te nemen naar de locatie.
3. Indien een cliënt schade veroorzaakt aan eigendommen van Alterna of derden, kan deze schade op de cliënt worden verhaald voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 27 – Aansprakelijkheid

1. Alterna voert haar werkzaamheden zorgvuldig uit en handelt overeenkomstig de geldende wettelijke en professionele normen.
 2. Alterna is aansprakelijk voor schade voor zover deze schade het gevolg is van een aan Alterna toe te rekenen tekortkoming of onrechtmatig handelen en voor zover de wet dit bepaalt.
 3. Alterna beschikt over passende aansprakelijkheidsverzekeringen.
 4. Iedere beperking van aansprakelijkheid geldt uitsluitend voor zover dit wettelijk is toegestaan.
 5. Aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Alterna of haar leidinggevenden wordt niet uitgesloten.
 6. Deze bepaling beperkt niet de wettelijke rechten van de cliënt.
-

23. KLACHTEN

Artikel 28 – Klachtenregeling

1. Alterna vindt het belangrijk dat cliënten problemen, zorgen of klachten zo vroeg mogelijk kunnen bespreken.
2. Een cliënt kan een klacht in eerste instantie bespreken met de betrokken behandelaar of regiebehandelaar.
3. De cliënt kan zich daarnaast rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris van Alterna.
4. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en ondersteunt de cliënt bij het bespreken en oplossen van de klacht.
5. Het indienen van een klacht heeft geen negatieve invloed op het recht van de cliënt op zorg.
6. Een klacht wordt overeenkomstig de geldende klachtenregeling behandeld.
7. Alterna streeft ernaar klachten zo spoedig mogelijk op te lossen en in ieder geval binnen de wettelijke termijn te behandelen, behoudens situaties waarin de wet een andere termijn toestaat.

Artikel 29 – Geschillencommissie

1. Indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de cliënt gebruikmaken van de mogelijkheden die de Wkkgz biedt.
2. Alterna is aangesloten bij **De Geschillencommissie Zorg Algemeen**.

3. De cliënt kan zich, wanneer aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan, tot deze geschilleninstantie wenden.
 4. De actuele informatie over de klachtenprocedure, de klachtenfunctionaris en de geschillenregeling wordt gepubliceerd op de website van Alterna.
-

24. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 30 – Wijziging

1. Alterna kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen wanneer daar aanleiding toe bestaat, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving, professionele normen, bekostigingsregels of de organisatie van de zorg.
 2. De meest recente versie wordt gepubliceerd op de website van Alterna.
 3. Wijzigingen treden niet in de plaats van dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen.
 4. Indien een wijziging wezenlijke gevolgen heeft voor een lopende behandeling, wordt de cliënt hierover geïnformeerd voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is.
-

25. TOEPASSELIJK RECHT

Artikel 31 – Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Alterna en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.
 2. Geschillen worden zoveel mogelijk eerst in overleg opgelost.
 3. Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de cliënt gebruikmaken van de toepasselijke klachten- en geschillenregeling.
 4. Deze Algemene Voorwaarden laten de wettelijke rechten van de cliënt onverlet.
-

26. SLOTBEPALINGEN

Artikel 32 – Slotbepalingen

1. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

2. Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
3. In situaties waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, wordt gehandeld overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en professionele normen.
4. De meest recente versie van deze Algemene Voorwaarden is beschikbaar via:

www.alternamentalhealthcare.nl

Altern Mental Healthcare B.V.

Melsbroekhof 1
1066 HZ Amsterdam
KvK 42037411
contact@alternamentalhealthcare.nl
www.alternamentalhealthcare.nl

Versie 1.0 – 8 september 2026