

# Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling format C

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

## I. Algemene informatie

### 1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling zoals bekend bij KVK: PARLAYAN  
Hoofd postadres straat en huisnummer: Erasmusweg 47  
Hoofd postadres postcode en plaats: 9602AC Hoogezand  
Website: [www.parlayan.nl](http://www.parlayan.nl)  
KvK nummer: 77474619  
AGB-code 1: 22221158

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Halit Parlayan  
E-mailadres: [info@parlayan.nl](mailto:info@parlayan.nl)  
Tweede e-mailadres  
Telefoonnummer: 0628643770

### 3. Onze locaties vindt u hier

Link: <http://www.parlayan.nl/adresgegevens/>

### 4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

#### 4a. Beschrijf in maximaal 10 zinnen de algemene visie/werkwijze van uw instelling en hoe uw patiëntenpopulatie eruit ziet. Bijvoorbeeld: Op welke problematiek/doelgroep richt uw instelling zich, betreft u familie/omgeving in de behandeling, past u eHealth(toepassingen) toe, etc.:

PARLAYAN B.V. is een zorginstelling voor het aanbieden van zowel generalistische basis GGZ als gespecialiseerde GGZ. PARLAYAN B.V. heeft twee vestigingen in de provincie Groningen. Het hoofdkantoor is gevestigd te Hoogezand. PARLAYAN B.V. biedt diagnostiek en behandeling. De behandelingen zijn gericht op het terugwinnen, versterken en/ of behouden van de zelfredzaamheid van de cliënt.

Tevens biedt PARLAYAN B.V. individuele begeleiding vanuit de WMO en jeugdwet. Een uitgebreidere omschrijving van ons zorgaanbod is te vinden op de website [www.parlayan.nl](http://www.parlayan.nl).

#### 4b. Patiënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:

Aandachtstekort- en gedrags  
Pervasief  
Overige kindertijd  
Depressie  
Bipolair en overig  
Angst  
Restgroep diagnoses  
Slaapstoornissen

Persoonlijkheid  
Somatoform

**4c. Biedt uw organisatie hoogspecialistische ggz (3e lijns ggz):**

Nee

**4d. Heeft u nog overige specialismen: (optioneel, meerdere antwoorden mogelijk):**

Mensen met een (licht) verstandelijke beperking

**5. Beschrijving professioneel netwerk:**

PARLAYAN B.V. werkt nauw samen met verschillende relaties:

Lentis  
PsyValens

**6. Onze instelling biedt zorg aan in:**

Omdat in het Zorgprestatie­model nog wordt gewerkt met een onderscheid in basis- en specialistische ggz wordt tijdelijk deze vraag ook opgenomen in het kwaliteitsstatuut. Dit onderscheid zal in de toekomst vervallen en dan blijft uitsluitend de indeling in categorieën over.

**6a. PARLAYAN heeft aanbod in:**

de generalistische basis-ggz:

Voor de generalistische basis GGZ kan er zowel een GZ- psycholoog als psychiater worden ingezet als regiebehandelaar.

de gespecialiseerde-ggz:

Voor de gespecialiseerde GGZ kan er zowel een GZ- psycholoog als psychiater worden ingezet als regiebehandelaar.

**6b. PARLAYAN heeft aanbod in de categorieën van complexiteit van situatie:**

Categorie A Indicerend regiebehandelaar:

Hiervoor kunnen zowel een GZ-psycholoog als psychiater optreden als indicierend regiebehandelaar.

Categorie A Coördinerend regiebehandelaar:

Hiervoor kunnen zowel een GZ-psycholoog als psychiater optreden als coördinerend regiebehandelaar.

Categorie B Indicerend regiebehandelaar:

Hiervoor kan de psychiater optreden als indicierend regiebehandelaar.

Categorie B Coördinerend regiebehandelaar:

Hiervoor kunnen zowel een GZ-psycholoog als psychiater optreden als coördinerend regiebehandelaar.

**7. Structurele samenwerkingspartners**

PARLAYAN werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van patiënten/cliënten samen met (beschrijf de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website)):

PARLAYAN B.V. werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/ cliënten/ patiëntenzorg samen met:

PARLAYAN B.V. heeft een schriftelijke overeenkomst met Lupine Psychologische Zorg ten behoeve van de behandeling van cliënten en werkbegeleiding. Zij fungeert als regiebehandelaar en coördineert werkbegeleiding. Lupine Psychologische Zorg heeft een adviserende rol t.a.v. de professionals en ondersteunt in de voortgang van de behandeling.

Meer informatie is te vinden op [www.lupinezorg.nl](http://www.lupinezorg.nl).

PARLAYAN B.V. is aangesloten bij Zorg voor Jeugd.

## II. Organisatie van de zorg

### 8. Lerend netwerk

PARLAYAN geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners), dient u ook aan te geven met welke andere zorgaanbieder u zich heeft verbonden om dit lerend netwerk mogelijk te maken.

PARLAYAN B.V. heeft een schriftelijke overeenkomst met Lupine Psychologische Zorg ten behoeve van de behandeling van cliënten en werkbegeleiding. Meer informatie over Lupine Psychologische Zorg is te vinden op [www.lupinezorg.nl](http://www.lupinezorg.nl). Wanneer zowel de rol van indicierend regiebehandelaar als coördinerend regiebehandelaar door één regiebehandelaar wordt ingevuld, wordt waar nodig een andere regiebehandelaar geraadpleegd wanneer de zorg niet verloopt zoals in het behandelplan is vastgelegd. PARLAYAN B.V. vormen hiertoe een gezamenlijk lerend netwerk. Het gezamenlijk lerend netwerk dat gevormd wordt met Lupine Psychologische Zorg reflecteert op haar werk als indicierend of coördinerend regiebehandelaar minimaal 2 keer per jaar. In dit lerend netwerk worden bijvoorbeeld casuïstiek, complicaties en inhoudelijke thema's besproken.

### 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

PARLAYAN ziet er als volgt op toe dat:

#### 9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

De bevoegdheid van de professionals wordt toegekend door middel van vooropleiding en ervaring. Bij het tekenen van de arbeidsovereenkomst overleggen de professionals een kopie van hun diploma en BIG-, SKJ- en/ of andere relevante registraties. De directeur van PARLAYAN B.V. bepaalt welke bevoegdheden er aan de professional wordt toegewezen. Dit staat vermeld in de arbeidsovereenkomst bij de functieomschrijving. Het beschikken over de juiste bekwaamheden valt onder de verantwoordelijkheid van de professional. Het is aan de professional zelf om al dan niet aan te geven in hoeverre hij/ zij bekwaam is in het uitvoeren van de benodigde handelingen. Vanuit PARLAYAN B.V. zijn er diverse mogelijkheden voor het volgen van aanvullende trainingen en/ of opleidingen. Eens per jaar krijgen alle professionals een functioneringsgesprek. Hierin kunnen zowel de professional als PARLAYAN B.V. hun wensen kenbaar maken m.b.t. het volgen van scholing. Indien er tijdens werkzaamheden van de professional blijkt dat hij/ zij niet bekwaam is, vervallen zijn/ haar bevoegdheden.

#### 9b. Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

De zorgverleners van PARLAYAN B.V. volgen de standaarden van o.a. cognitieve gedragstherapie en oplossingsgerichte therapie. Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen van de GGZ en de laatste wetenschappelijke ontwikkelingen.

Voor de generalistische basis GGZ wordt gebruik gemaakt van geprotocolleerde behandelingen. De behandelingen vanuit de gespecialiseerde GGZ, worden toegesneden op de cliënt. Voor iedere cliënt wordt er een specifiek en uniek behandelplan uiteengezet.

#### 9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

Naast het feit dat de professionals bekwaam zijn in het uitvoeren van hun bevoegdheden, hecht PARLAYAN B.V. veel waarde aan doorontwikkeling en groei. PARLAYAN B.V. zet in op duurzaamheid en investeert in de professional. Tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek komen opleidingswensen en scholingsbehoeftes t.b.v. deskundigheidsbevordering ter sprake en worden hier keuzes in

gemaakt. Daarnaast organiseert PARLAYAN B.V. iedere maand een werkoverleg, is er iedere zes weken een onderlinge intervisie en wordt er, tevens eens per zes weken, onder leiding van de GZ- psycholoog, werkbegeleiding gegeven. PARLAYAN B.V. ontwikkelt scholingsmateriaal en cursussen voor eigen professionals en collega instellingen.

## **10. Samenwerking**

**10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het (multidisciplinair) overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut (kies een van de twee opties):**

Ja

**10b. Binnen PARLAYAN is het (multidisciplinair) overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen indicierend en coördinerend regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld (beschrijf wat u heeft geregeld voor het uitvoeren van de (multidisciplinaire) overleggen, o.a. samenstelling, overlegfrequentie, wijze van verslaglegging):**

Bij PARLAYAN B.V. nemen alle professionals deel aan een MDO. Indien dit nodig wordt geacht, schuiven er externe partijen aan (huisarts, overige hulpverlening). Per cliënt wordt er gekeken welke professionals zijn betrokken, zij nemen te allen tijde deel aan de overleggen. Standaard is er een psychiater en/ of GZ- psycholoog aanwezig. Voorafgaand aan het MDO wordt de regiebehandelaar van alle relevantie informatie door de professionals voorzien. Dit heeft met name betrekking op de voortgang van de diagnose en behandeling. Het voorzien en delen van deze informatie kan zowel mondeling (face-to-face), als schriftelijk van aard zijn. Tijdens het MDO wordt de voortgang van de behandeling besproken, evenals de eventuele benodigde uitbreiding of afschaling van de zorg. Alle professionals hebben, op basis van hun eigen expertise en ervaring, hun eigen inbreng. De MDO worden vastgelegd en in de cliëntendossiers bewaard. Hierin worden de gemaakte afspraken en de besproken evaluatiepunten vermeld.

**10c. PARLAYAN hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:**

Indien de cliënt baat heeft bij psychische zorg dan kan er een onderscheid worden gemaakt tussen lichte tot matige, niet complexe psychische problematiek (generalistische basis GGZ), of chronische psychische problematiek (gespecialiseerde GGZ). Op basis van de gestelde diagnose wordt er een behandelingstraject ingezet. Mocht er gedurende de behandeling blijken dat de diagnose van de cliënt (deels) niet volledig juist is, dan kan de zorg door de korte lijnen binnen de organisatie binnen korte tijd worden omgezet/ aangepast. Er kan afschaling plaatsvinden, maar de zorg kan juist ook geïntensiveerd worden door bijvoorbeeld het inzetten van extra individuele thuisbegeleiding. Door de verschillende kennis en expertise van de professionals van PARLAYAN B.V. kan er op alle facetten van de verschillende leefgebieden zorg ingezet worden. PARLAYAN B.V. heeft een jeugdteam en een WMO 18+ team.

**10d. Binnen PARLAYAN geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

De verschillende achtergronden, expertises en kennis van onze professionals maakt dat het kan voorkomen dat zich er een verschil van inzicht tussen de disciplines voordoet. De regiebehandelaar is doorslaggevend en eindverantwoordelijk in het nemen van besluiten omtrent de behandelingen. Mocht het zo zijn dat er meerdere behandelaren betrokken zijn en hun meningen haaks op elkaar staan, dan wordt er een objectieve behandelaar ingezet om de casus te beoordelen. Zijn/ haar besluit is bepalend. Dit is de escalatieprocedure. De voorwaarde voor het goede verloop van de escalatieprocedure is een goede en professionele samenwerking, waarin professionals open staan voor elkaars feedback en aanspreekbaar zijn.

## **11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

**11a. Ik vraag om toestemming van de patiënt/cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:**

Ja

**11b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld),**

**het stappenplan materiële controle en ik vraag het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):**

Ja

**11c. Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt/cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/ NZA:**

Ja

## **12. Klachten en geschillenregeling**

**12a. Patiënten/cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden (kies een van de twee opties):**

Link naar klachtenregeling: <http://www.parlayan.nl/klachten/>

**12b. Patiënten/cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij**

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Klachtenportaal ZORG

Contactgegevens: 0228-322205

**De geschillenregeling is hier te vinden:**

Link naar geschillenregeling: <http://www.parlayan.nl/klachten/>

## **III. Het behandelproces - het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt**

### **13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding**

Patiënten/cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling en begeleiding via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: <http://www.parlayan.nl/wachttijden/>

### **14. Aanmelding en intake/probleemanalyse**

**14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt):**

De aanmelding gebeurt via de huisarts en/ of een andere daartoe bevoegde verwijzer. De manager ontvangt de aanmelding en legt dit neer bij de (GZ) psycholoog. Afhankelijk van de problematiek, wordt er gekeken naar wie er passend is voor het afnemen van de intakegesprekken. Gedurende minstens één van deze gesprekken schuift de regiebehandelaar aan. Afspraken met cliënten worden telefonisch gemaakt en schriftelijk bevestigd per post. Bij de eerste uitnodiging zit een informatiepakket van PARLAYAN B.V. en een ROM- vragenlijst. Deze vragen kan de cliënt, indien hier behoefte aan is, meenemen naar de eerste afspraak. Zo is er de mogelijkheid om deze samen met de professional in te vullen.

**14b. Binnen PARLAYAN wordt de patiënt/cliënt doorverwezen naar een andere zorgaanbieder met een passend zorgaanbod of terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien de instelling geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt:**

Ja

### **15. Indicatiestelling**

Beschrijf hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen uw instelling is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de indicierend regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de indicierend regiebehandelaar bij het stellen van de diagnose)

De intakegesprekken worden gevoerd door een (GZ) psycholoog, onder regie van een GZ- psycholoog/ psychiater. Het is afhankelijk van de eerste hulpvraag, wie passend is aan de cliënt. De intakegesprekken wordt afgenomen aan de hand van een gestandaardiseerd intakeformulier. Op dit formulier wordt er gevraagd naar de problematieken in verschillende leefgebieden, geschiedenis van

de klachten en eventuele behandelingen en het gebruik van medicatie. Indien nodig worden er psychologische testen afgenomen. De cliënt krijgt de ruimte om vragen te stellen en problemen te verhelderen. PARLAYAN B.V. vindt het belangrijk om de cliënt van de juiste informatie te voorzien. Het voorzien van informatie heeft betrekking op het aanbieden en toelichten van de verschillende behandelmethoden binnen PARLAYAN B.V. Vervolgens wordt de cliënt besproken in het MDO. Van hieruit wordt een diagnose gesteld. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het vaststellen van de diagnose. Hij/ zij ziet erop toe dat er een lijn wordt uitgezet voor de verdere behandeling. Deze wordt vastgelegd in het behandelplan. Vanuit de intakefase wordt er een professional toegewezen die, gelet op de expertise, passend is aan de hulpvraag van de cliënt.

## **16. Behandeling en begeleiding**

### **16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van patiënt/cliënt en (mede-)behandelaren, rol (multidisciplinair) team):**

Na de intakegesprekken volgt er een MDO waarin wordt bepaald wie de cliënt gaat behandelen. De behandelaar stelt een behandelplan op, in samenwerking met de regiebehandelaar. Het behandelplan wordt aan de cliënt voorgelegd voor het specificeren van behandeldoelen en ter akkoord zet de cliënt zijn handtekening eronder. Drie maanden na de start van de behandeling evalueert de behandelaar, samen met de cliënt en de regiebehandelaar hoe de behandeling tot dusver verloopt. Het kan zijn dat de behandeldoelen, met wederzijds goedvinden, worden bijgesteld. Dit leidt tot een vernieuwd behandelplan. Deze worden bewaard in het cliëntendossier. Vervolgens wordt het verloop van de zorg/ behandeling iedere zes maanden geëvalueerd.

### **16b. Het centraal aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de coördinerend regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars):**

De (regie)behandelaar voert de intakegesprekken en stelt de diagnose van de cliënt. De regiebehandelaar is BIG- geregistreerd, draagt verantwoordelijkheid voor het gehele zorgproces van de cliënt en is formeel aanspreekpunt voor de cliënt. Hij/ zij zorgt ervoor dat de behandeling volgens het behandelplan wordt uitgevoerd legt afspraken met andere behandelaars vast. Gemaakte afspraken worden in de cliëntendossiers bewaard. De regiebehandelaar beheert de samenwerking tussen de verschillende behandelaars en zorgt voor korte lijnen binnen de professionals van PARLAYAN B.V. De regiebehandelaar evalueert, samen met de behandelaar, op gezette tijden de behandeling van de cliënt. Tevens schuift de regiebehandelaar met regelmaat aan tijdens MDO en werkbegeleiding. Standaard is er een regiebehandelaar bij één van de intakegesprekken, de evaluatiemomenten en de afsluiting van de behandeling aanwezig.

### **16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen PARLAYAN als volgt gemonitord (zoals voortgangsbepreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):**

Bij de start van de behandeling wordt er door de cliënt een ROM vragenlijst ingevuld. Deze wordt opnieuw afgenomen aan het einde van de behandeling. Zo kan er bepaald worden welke resultaten zijn behaald en in hoeverre de behandeling de cliënt vooruit heeft geholpen. Drie maanden na de start van de behandeling wordt er, samen met de regiebehandelaar, behandelaar en cliënt een eerste evaluatiemoment gepland. Tijdens deze evaluatie worden de eerste contactmomenten geëvalueerd en wordt er besloten in hoeverre de behandeling doeltreffend is. Indien nodig wordt het behandelplan bijgesteld. Indien er obstakels zijn tijdens de behandeling van de cliënt is er te allen tijde de mogelijkheid om dit te bespreken tijdens intervisie en/ of werkbegeleiding.

### **16d. Binnen PARLAYAN reflecteert de coördinerend regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):**

Voor iedere cliënt is er drie maanden na de start van de behandeling de eerste evaluatie. Hierna volgt er eens per zes maanden een evaluatiemoment met de regiebehandelaar, behandelaar, cliënt en eventuele naasten.

**16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen PARLAYAN op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):**

Ieder jaar wordt er in de zomermaanden juni/ juli en/ of augustus een cliënttevredenheidstest afgenomen. De resultaten worden verwerkt en samengevat.

**17. Afsluiting/nazorg**

**17a. De resultaten van de behandeling en begeleiding en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolghandelaar, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):**

Tegen het einde van de behandeling wordt er, in overleg met de cliënt, een informatieve brief naar de verwijzer gestuurd. Hierin wordt vermeld wat de behandeldoelen en behaalde resultaten zijn. Tevens wordt kort uitgelegd welke methodieken zijn gebruikt tijdens de behandeling en wat het advies is van de behandelaar t.a.v. de vervolgstappen voor de cliënt. Indien de cliënt niet (meer) akkoord gaat met het delen van zijn/ haar gegevens, wordt er alleen een brief verstuurd met de mededeling dat de behandeling is afgesloten. Tijdens het afsluitende gesprek schuift de regiebehandelaar aan om de cliënt te informeren over wat te doen als de klachten terug komen. Tevens is er ruimte voor het beantwoorden van andere vragen vanuit de cliënt. Er worden afspraken gemaakt rondom de nazorg en de ROM- vragenlijst wordt afgenomen.

**17b. Patiënten/cliënten of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling en begeleiding sprake is van crisis of terugval:**

Indien er sprake is van crisis en/ of terugval kan de cliënt contact opnemen met de verwijzer en/ of regiebehandelaar. Deze zullen op dat moment een risicotaxatie maken om te bepalen welke actie er moet worden ondernomen. Indien nodig wordt het zorgtraject heropend. Indien de crisis zich na 17.00 uur of in het weekend voordoet, kan er contact opgenomen worden met Doktersdienst Groningen. Doktersdienst Groningen beoordeelt de situatie en verwijst de cliënt eventueel door naar de crisisdienst van Lentis. Lentis kan ervoor kiezen om de cliënt op te nemen om zo de nacht te overbruggen, totdat de (regie)behandelaar van PARLAYAN B.V. de dag(en) erna weer beschikbaar is.

**IV. Ondertekening**

**Naam bestuurder van PARLAYAN:**

Halit Parlayan

**Plaats:**

Hoogezand

**Datum:**

10-10-2022

**Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het Landelijk kwaliteitsstatuut ggz en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld:**

Ja

**Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl) toe:**

Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);

Zijn algemene leveringsvoorwaarden;

Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.