

Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling format 4.0

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

Handelsnaam: iPractice Psychologen Utrecht

Hoofd postadres straat en huisnummer: Nieuwe Herengracht 47

Hoofd postadres postcode en plaats: 1011RN AMSTERDAM

Website: www.ipractice.nl

KvK nummer: 71629610

AGB-code 1: 22221374

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Nine Gramberg

E-mailadres: nine@ipractice.nl

Tweede e-mailadres: ninegramberg@live.nl

Telefoonnummer: 0623212741

3. Onze locaties vindt u hier

Link: <https://ipractice.nl/>

4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

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

Wij bieden blended care behandelingen, dat wil zeggen dat wij offline (spreekkamer) behandelcontacten aanvullen met online interventies via chat of video. Deze behandeling wordt vormgegeven door twee psychologen, een online psycholoog en een spreekkamerpsycholoog voor de offline gesprekken in de spreekkamer (zowel basis-, GZ- als klinisch psychologen). Deze interactieve werkwijze heeft als doel om onze cliënten te motiveren richting nieuwe, helpende patronen van denken, voelen en doen.

Wij combineren klachtgerichte interventies, gericht op de hulpvraag van de cliënt, met transdiagnostische interventies gericht op leefstijl, sociale relaties en maatschappelijke participatie. Wij hanteren de evidence based principes van o.a. cognitieve gedragstherapie (CGT), acceptance and commitment therapy (ACT), EMDR, oplossingsgerichte therapie en positieve psychologie. Je kan bij ons terecht met verschillende soorten klachten en problemen zoals angst, depressie, trauma, lichte persoonlijkheidsproblematiek en/of (psycho)somatische aandoeningen. Indien er een hulpvraag is rondom medicamenteuze behandeling werken wij vooral samen met huisartsen. Naasten kunnen altijd betrokken worden in de behandeling.

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

Angststoornissen

Depressieve stemmingsstoornissen

Neurobiologische ontwikkelingsstoornissen

Obsessieve-compulsieve en verwante stoornissen

Persoonlijkheidsstoornissen

Restgroep (Dissociatieve stoornissen; Stoornissen in zindelijkheid; Slaap-waakstoornissen; Seksuele disfuncties; Genderdysforie; disruptieve impulsbeheersings- en andere gedragsstoornissen; Parafiele stoornissen; Overige psychische stoornissen; Bewegingsstoornissen en andere bijwerkingen van medicatie)

Somatische symptoomstoornis en verwante stoornissen

Trauma en stress gerelateerde stoornissen

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

Nee

4d. Heeft u nog overige specialismen:

5. Beschrijving professioneel netwerk:

Bij iPractice werken we samen met de verschillende huisartsen en GGZ instellingen/praktijken in de desbetreffende steden. Huisartsen zijn onze voornaamste verwijzers. Wij geloven in intercollegiaal contact en korte lijnen met onze verwijzers. Binnen iPractice werken verschillende professionals, zoals basispsychologen, GZ-psychologen en klinisch psychologen. Met de directe collega-psychologen is er wekelijks de mogelijkheid tot intercollegiaal overleg en intervisie. Cliënten worden besproken bij behoefte aan overleg over behandelbeleid, doorverwijzing, op- en afschaling van zorg. De huisarts wordt geconsulteerd bij diagnostiek en/of medicatie vragen.

Bij crisissituaties werken wij samen met de dienstdoende huisarts van de huisartsenpost in de woonachtige locatie van cliënt, die zo nodig naar de GGZ-crisisdienst kan doorverwijzen. Er kan ook direct contact opgenomen worden met de crisisdienst door cliënt.

6. Onze instelling biedt zorg aan in:

Er is sprake van een overgangssituatie waarbij we zowel werken met een onderscheid in generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz als een indeling naar settings van het Zorgprestatiemodel. In de toekomst zal het eerste onderscheid komen te vervallen.

:

Setting 2 (ambulant – monodisciplinair)/ generalistische basis ggz:

GZ psycholoog, Klinische psycholoog, psychotherapeut. Deze beroepsbeoefenaars kunnen zowel de indicerende als coördinerende rol vervullen.

Setting 2 (ambulant - monodisciplinair) / gespecialiseerde ggz:

GZ psycholoog, Klinische psycholoog, psychotherapeut. Deze beroepsbeoefenaars kunnen zowel de indicerende als coördinerende rol vervullen.

7. Structurele samenwerkingspartners

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

iPractice gelooft in korte lijnen met verwijzers, andere GGZ instellingen en huisartsen. We werken intensief samen, indien nodig. Per locatie zijn er verschillende GGZ instellingen/praktijken waarmee wordt samengewerkt. Altijd is er een korte lijn met de crisisdienst in de desbetreffende stad.

II. Organisatie van de zorg

8. Lerend netwerk

iPractice Psychologen Utrecht geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners (categorie 2)), dient u ook aan te geven met.

Binnen iPractice werken psychologen in teams met zowel basis, GZ- en klinisch psychologen.

Wekelijks is er een team bijeenkomst waar, aan de hand van casuïstiek, moeilijkheden en knelpunten in behandelingen worden besproken. Er is tevens de mogelijkheid om de bijeenkomst met

verschillende teams te houden om het lerend netwerk uit te breiden. Maandelijks vindt er een 'deskundigheidsbevorderings' bijeenkomst plaats, waar de psychologen presentaties en demonstraties geven over zorginhoudelijke onderwerpen binnen hun eigen expertise.

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

iPractice Psychologen Utrecht ziet er als volgt op toe dat:

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Bij iPractice hechten we veel waarden en besteden we veel aandacht aan hoge kwaliteit van zorg. Ten eerste wordt in het recruitment proces gewaarborgd dat alle psychologen voldoen aan de eisen en goed zijn opgeleid. Alle behandelend psychologen bij iPractice zijn minimaal WO opgeleid met een afgeronde master in de psychologie en in bezit van een LOGO verklaring. BIG registraties gelden voor de beroepen: GZ-psycholoog, klinisch psycholoog en psychotherapeut. Daarnaast zijn diploma's, registraties etc onderdeel van het personeelsdossier. In het sollicitatieprocedure wordt naast geschiktheid op papier, een uitgebreid selectieproces doorlopen waarin kandidaten getoetst worden op kennis en kunde middels rollenspellen en interviews.

Wanneer nieuwe collega's bij iPractice starten volgt een tweedaagse 'onboarding', waar onder andere uitgebreid stil wordt gestaan bij de werkwijze, zorgvisie, richtlijnen en de gedragscode die wij verwachten binnen iPractice. Dit wordt jaarlijks herhaald voor alle collega's en meegenomen in de voortgangs- en beoordelingsgesprekken.

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

iPractice ziet erop toe dat alle werknemers volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen, door bovengemiddeld tijd voor werkbegeleiding en intervisie te faciliteren en met regelmaat functioneringsgesprekken te voeren. Er vindt eenmaal per jaar een voortgangsgesprek en eenmaal per jaar een beoordelingsgesprek plaats. Bij de voortgangs- en beoordelingsgesprekken wordt gebruik gemaakt van een 'Persoonlijk Ontwikkel en Evaluatie Formulier', aan de hand daarvan worden afspraken gemaakt over activiteiten, deskundigheids- en vaardigheid bevordering en ondersteuning hierin vanuit iPractice. Wij gebruiken vastgestelde competenties (zoals psychologische handelen, samenwerking e.d.) voor de voortgangs- en beoordelingsgesprekken. In deze gesprekken wordt tevens input meegenomen van eventuele werkbegeleiders en regiebehandelaren. Daarnaast haalt de collega bij elk gesprek 360 graden feedback op bij minimaal 3 directe collega's in verschillende rollen. Op deze manier faciliteren wij ook feedback vanuit directe collega's voor verdere ontwikkeling en groei.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

iPractice heeft kwaliteit van zorg maar ook ontwikkeling en groei van onze psychologen hoog in het vaandel staan. iPractice biedt bovengemiddeld ruimte aan deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling. Onze psychologen hebben allen een persoonlijk opleidingsbudget om in te zetten voor opleidingen, cursussen en bijvoorbeeld symposia. Binnen iPractice is er een Learning & Development team, die zorg draagt voor alle activiteiten en deze faciliteert voor onze psychologen. Er worden intern maandelijks opfriscursussen gegeven over onderwerpen zoals bijvoorbeeld suïcidepreventie, er vindt maandelijks deskundigheidsbevorderings bijeenkomst plaats met wisselende thema's en er worden intercompany cursussen georganiseerd. Daarnaast is een deel van de deskundigheidsbevordering ingebed in de werkweek, door middel van wekelijkse casusoverleg en intervisie bijeenkomsten.

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 iPractice Psychologen Utrecht is het (multidisciplinair) overleg en de informatieuitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:

Bij iPractice wordt er gewerkt met teams van online psychologen en spreekkamerpsychologen (zowel basis-, GZ- als Klinisch psychologen) die met elkaar samenwerken in behandelingen. Deze teams hebben wekelijks een multidisciplinair overleg, waarin indien nodig intakes en lopende behandelingen worden besproken. Ook teamafspraken, vervanging bij vakantie etc worden in deze overleggen besproken en vastgelegd.

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

iPractice werkt hulpvraag en oplossingsgericht. Indien de hulpvraag of de zorgbehoefte van cliënt niet past bij het zorgaanbod van iPractice, zal cliënt worden doorverwezen. Aanpassing van het behandelplan met eventueel op- of afschalen van het zorgniveau kan afhankelijk van de bevindingen op ieder moment in het behandeltraject plaatsvinden, en zal besproken worden met de regiebehandelaar. Structureel zijn er in iedere behandeling evaluatiemomenten. Bij een doorverwijzing wordt altijd gericht advies gegeven en teruggekoppeld en eventueel overlegd met de huisarts/verwijzer.

Er is een nauwe samenwerking met OpenUp in het kader van preventieve zorg en nazorg. Ook hebben we goede samenwerkingen met verschillende GGZ instellingen.

10d. Binnen iPractice Psychologen Utrecht geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

Indien er sprake is van een verschil van inzicht bij een zorgproces wordt dit eerst getracht op te lossen in een multidisciplinair overleg met aanwezigheid van de regiebehandelaar. Wanneer behandelaren niet tot een gezamenlijk plan van aanpak komen, zal directeur zorg betrokken worden in een volgend overleg. Mocht ook dat geen uitkomst bieden zal het incident gemeld worden in ons systeem 'Veilig incident Melden' en deze procedure gevolgd worden om tot een oplossing te komen.

11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

11a. Ik vraag om toestemming van de 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 cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/ NZA:

Ja

12. Klachten en geschillenregeling

12a. Cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden:

Link naar klachtenregeling: <https://ipractice.nl/veelgestelde-vragen/>

12b. Cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: LVVP

Contactgegevens: (088) 234 1606

De geschillenregeling is hier te vinden:

Link naar geschillenregeling: www.lvvp.info

III. Het zorgproces - het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt

13. Wachtijd voor intake/problemanalyse en behandeling en begeleiding

Clënten 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: <https://ipractice.nl/psycholoog/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 cliënt):

Aanmelden kan telefonisch door de cliënt zelf, via zorgdomein via de huisarts of via het aanmeldformulier op onze website. De cliënt wordt direct te woord gestaan door een psycholoog die samen met de cliënt onderzoekt of de hulpvraag passend is bij het aanbod van iPractice. Indien passend wordt er binnen enkele weken een pre-intake afspraak ingepland bij de online psycholoog en een intake afspraak bij de spreekkamer psycholoog. Cliënt krijgt de informatie over de afspraken per mail, inclusief de link naar de online intake vragenlijst en de praktijk en betalingsovereenkomst. Cliënt kan dit online invullen en tekenen. Tevens krijgt cliënt uitleg over de beveiligde chatapplicatie en maakt een account aan. Het contact verloopt vervolgens geheel via de chatapplicatie (chat en videobellen). Tijdens de gesprekken krijgt cliënt uitleg over de werkwijze, worden klachten geëxploreerd, de hulpvraag verhelderd en eventueel direct een oefening meegegeven. Indien dan blijkt dat de hulpvraag of zorgbehoefte niet passend is, zal dat met een gericht advies voor vervolg teruggekoppeld worden aan de verwijzer. Anders wordt er een behandelplan opgesteld en worden er vervolgspraken gemaakt voor de behandeling. Behandelplan en wordt altijd gedeeld en geaccordeerd in de chat, waar zowel de online psycholoog, spreekkamerpsycholoog, als de cliënt in zit.

14b. Binnen iPractice Psychologen Utrecht wordt de 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 cliënt:

Ja

15. Indicatiestelling

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

Na een verwijzing of contact vanuit cliënt zelf, wordt telefonisch door het matching team kort klachten, omstandigheden en hulpvraag in kaart gebracht, Indien passend lijkt wordt binnen enkele weken een pre- intake afspraak ingepland bij de online psycholoog en een intake met de spreekkamer psycholoog. Cliënt krijgt van te voren een online vragenlijst ter invulling, waar alle informatie over klachten, omstandigheden en leefstijl worden uitgevraagd. Tijdens de pre intake wordt uitleg gegeven over de werkwijze, het KOP model opgesteld mbv de vragenlijst en de hulpvraag verhelderd. Hierna volgt een intake met een spreekkamerpsycholoog. Er wordt in het intakeproces informatie verzameld aan de hand van de online intake vragenlijst en het eerste intakegesprek met de online psycholoog, doormiddel van een KOP model. De spreekkamerpsycholoog gebruikt deze informatie in het diagnostisch proces en stelt in de het intakegesprek samen met de cliënt een behandelplan op. Indien de spreekkamerpsycholoog een basispsycholoog is, zal deze het behandelplan bespreken met de regiebehandelaar. Indien de spreekkamerpsycholoog een GZ of Klinisch psycholoog is, treedt deze op als indicierend regiebehandelaar. Als besloten wordt behandeling te starten zal deze ook optreden als coördinerend regiebehandelaar. Wanneer cliënt voorkeur heeft voor een andere spreekkamerpsycholoog voor de behandeling, kan er gewisseld worden. Indien de spreekkamerpsycholoog een ervaren basispsycholoog is, dan zal de GZ- of klinisch psycholoog die aan de basispsycholoog gekoppeld is, de

indicerend en coördinerend regiebehandelaar zijn. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het stellen van de diagnose en het behandelplan. Behandeling sluit direct aan op de intake, na gezamenlijk akkoord op het behandelplan.

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):

Tijdens het intakeproces van online vragenlijst, pre-intake en intake wordt alle informatie verzameld. De spreekkamer psycholoog zal ten tijde van het intakegesprek samen met de cliënt bepalen wat de hulpvraag wordt waar de behandeling op gericht zal zijn en welke doelen de cliënt wil bereiken. De spreekkamerpsycholoog deelt met de cliënt welke behandelmethoden en interventies mogelijk zijn om die doelen te bereiken. Gezamenlijk wordt er besloten wat passend is. Indien gewenst kan de spreekkamerpsycholoog de casus inbrengen in het MDO voor advies. Het behandelplan wordt gedeeld in de chat voor de cliënt om te bestuderen en feedback op te geven. Indien de spreekkamerpsycholoog geen regiebehandelaar is, wordt het behandelplan eerst met de regiebehandelaar besproken alvorens het besproken wordt met de client, regiebehandelaar en de spreekkamerpsycholoog in de chat. Er is dan ruimte voor client om vragen te stellen aan zowel de regiebehandelaar als de spreekkamerpsycholoog.

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

In de werkwijze van iPractice is er laagdrempelig en nauw contact tussen de behandelaren en de cliënt via de chat tijdens de behandeling. De online psycholoog is eerste aanspreekpunt voor de cliënt in de chat en is dagelijks bereikbaar. Zowel de regiebehandelaar als de spreekkamerpsycholoog zit in dezelfde chatgroep en is te allen tijde bereikbaar. Hij/zij kan op deze manier altijd geconsulteerd worden door de cliënt en/of medebehandelaren via de chat of offline indien nodig. De regiebehandelaar maakt dat bekend bij start van de behandelaar via de chat.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen iPractice Psychologen Utrecht als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

Regelmatig wordt het beloop met de cliënt besproken; er vinden ROM-metingen plaats bij start, halverwege en bij afloop. Halverwege de behandeling wordt er samen met de cliënt geëvalueerd en aan het eind vindt een evaluatief eindgesprek plaats.

16d. Binnen iPractice Psychologen Utrecht reflecteert de regiebehandelaar samen met de cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling en begeleiding als volgt(toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):

Halverwege de behandeling vind een evaluatie plaats met client, spreekkamerpsycholoog, en eventueel online psycholoog. Als de spreekkamer psycholoog niet de regiebehandelaar is, wordt indien zorginhoudelijk nodig geacht de voortgang van de behandeling besproken met de regiebehandelaar. Indien nodig, sluit de regiebehandelaar aan bij het evaluatie gesprek met cliënt. Anders wordt deze gevoerd door de spreekkamerpsycholoog en online psycholoog. Tijdens het evaluatiegesprek worden klachten afname gemonitord, voortgang doelen besproken en tevredenheid besproken.

16e. De tevredenheid van cliënten wordt binnen iPractice Psychologen Utrecht op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):

Bij afronding van de behandeling wordt de CQI gedeeld met de cliënt via een online link. De uitkomsten worden in het dossier geupload.

17. Afsluiting/nazorg

17a. De resultaten van de behandeling en begeleiding en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer

over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):

Bij afronding van de behandeling wordt, indien toestemming is gegeven van de client, een afsluitbrief verstuurd naar de verwijzer met een korte samenvatting van beloop behandeling, de resultaten en eventueel een advies of vraag voor vervolg. Wij geloven in korte lijnen, dus wanneer gewenst en met toestemming van cliënt wordt contact opgenomen met de verwijzer voor een warme overdracht. Indien cliënt geen toestemming geeft tot inhoudelijk informeren van de verwijzer, stellen wij enkel de verwijzer op de hoogte dat behandeling is afgesloten en er geen inhoudelijke informatie gedeeld zal worden op verzoek van client.

Wij werken tevens nauw samen met OpenUp in het kader van preventieve zorg, als nazorg voor clienten ter bestendiging van nieuw geleerd gedrag

17b. 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 terugval in klachten kan cliënt laagdrempelig contact opnemen via de chat met behandelaren. Gezamenlijk zal beoordeeld worden welke zorg geïndiceerd is. Ook telefonisch kan contact opgenomen worden met iPractice. Wanneer er sprake is van crisis wordt cliënt geadviseerd om contact op te nemen met huisarts(enpost) of crisisdienst.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van iPractice Psychologen Utrecht:

B. Dumas

Plaats:

Amsterdam

Datum:

12-06-2025

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 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.