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: ForLight B.V.
Hoofd postadres straat en huisnummer: Anderlechtlaan 175 b
Hoofd postadres postcode en plaats: 1066HM AMSTERDAM
Website: www.forlight-ggz.nl
KvK nummer: 77361644
AGB-code 1: 22221159

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Ilona van Vlimmeren
E-mailadres: directie@forlight-ggz.nl
Tweede e-mailadres
Telefoonnummer: 0657701966

3. Onze locaties vindt u hier

Link: www.forlight-ggz.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, betrekt u familie/omgeving in de behandeling, past u eHealth(toepassingen) toe, etc.:

ForLight is een ambulante ggz-instelling voor transforensische zorg en biedt diagnostiek en behandeling. ForLight richt zich op mensen die verbaal, fysiek en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag vertonen en daardoor problemen ervaren met hun omgeving en vice versa, zonder daadwerkelijk ernstige delicten te plegen. Ook hebben we een behandelaanbod voor mensen met een (ernstigere) delict geschiedenis die daar in hun dagelijks leven nog klachten van ondervinden. ForLight positioneert zich tussen de reguliere en forensische ggz en richt zich op volwassenen: individu, gezin of partnerrelatie.

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

Angststoornissen
Depressieve stemmingsstoornissen
Neurobiologische ontwikkelingsstoornissen
Neurocognitieve stoornissen
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)
Trauma en stress gerelateerde stoornissen

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

Nee

4d. Heeft u nog overige specialismen:

Mensen met een (licht) verstandelijke beperking

5. Beschrijving professioneel netwerk:

ForLight heeft een samenwerking met twee PI's ten behoeve van behandeling van gedetineerden (JC Zaanstad en PI Zuyderbos). Om de behandeling van plegers en partners af te stemmen op de momenten dat er sprake is van geweld in een relatie, is een structurele samenwerking aangegaan met Psychotherapy and Movement. Voorts worden op casusniveau samenwerkingen aangegaan met instellingen die outreachende zorg of verslavingszorg bieden.

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, klinisch psycholoog, psychiater
Setting 2 (ambulant - monodisciplinair) / gespecialiseerde ggz:
GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, psychiater
Setting 3 (ambulant - multidisciplinair):
GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, psychiater

7. Structurele samenwerkingspartners

ForLight B.V. 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)):
De Ontzorgers BV: Bovenkerkerweg 81K, 1187 XC Amstelveen, www.deontzorgers.nl, KvK Amsterdam nr. 77409639 . Samenwerkingsverband voor kleinschalige zorgondernemers met full-service backoffice-dienstverlening. Deze samenwerking maakt het mogelijk een efficiënte en professionele bedrijfsvoering te organiseren, kennis te delen en tegelijkertijd te werken met een relatief lage overhead. De gezamenlijke dienstverlening richt zich op ICT/EPD, kwaliteitsmanagement (ISO), finance (inclusief boekhouding en ondersteuning jaarrekening), contractering, management- en beleidsinformatie, verantwoording, compliance, agility, onderzoek en innovatie.

II. Organisatie van de zorg

8. Lerend netwerk

ForLight B.V. geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicerend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners (categorie 2)), dient u ook aan te geven met.
Gezamenlijk reflecteren door regiebehandelaren vindt plaats in regiebehandelaar-overleggen die op maandelijkse basis binnen ForLight plaatsvinden.
Tevens is er in samenwerking met De Gezonde Volwassene, Abate en De Autismespecialist een Lerend Netwerk gevormd. Viermaal per jaar vindt een bijeenkomst plaats met regiebehandelaren (gz-psychologen, klinisch psychologen) waarbij inhoudelijke thema's aan de orde komen.

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

ForLight B.V. ziet er als volgt op toe dat:

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Alle zorgverleners worden in de sollicitatieprocedure geselecteerd door zowel directie als een vakgenoot. Een actuele VOG, kopie (en controle) van een legitimatiebewijs, zo nodig relevante diploma's, certificaten en registraties, en toestemming voor het raadplegen van referenties zijn een

vereiste. Ondertekening overeenkomst en gedragscode vindt plaats. Tijdens de periode in dienst vindt controle op herregistratie en bijscholing plaats en alle niet BIG-geregistreerde zorgverleners werken onder supervisie van een regiebehandelaar volgens de wettelijke normen. Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats.
De instelling werkt met het '4-ogenprincipe': een (regie-)behandelaar neemt een belangrijke beslissing nooit alleen, maar legt deze voor aan een collega met vakkennis op betreffend gebied. Daarnaast is er een structureel MDO met betrokken (regie-)behandelaren en zijn er vaste momenten waarop een regiebehandelaar betrokken is bij de behandeling en de behandelaars. De regiebehandelaar geeft in het EPD, na controle op de dossiervorming (documenten, formulieren, activiteiten en dossiernotities) een digitaal akkoord bij start, diagnose/plan, evaluatie en einde zorgtraject. Voor nieuwe medewerkers is een introductie in de visie, werkwijze, procedures en processen beschikbaar. Daarnaast krijgt elke medewerker in de inwerkperiode een 'maatje' met een soortgelijke achtergrond, die fungeert als vraagbaak. Alle vitale processen, procedures, protocollen, formats, richtlijnen en zorgstandaarden zijn online beschikbaar voor medewerkers. In de jaarlijkse interne en externe audits (ISO) wordt beoordeeld of gewerkt wordt conform de afspraken, standaarden en richtlijnen. Waar nodig worden verbeterplannen ingezet.

9b. Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen:
Zorgverleners hebben kennis, vanuit hun opleiding en specialisme, van behandelmethoden, protocollen en zorgpaden. Cliënten en cliëntcontacten worden geregistreerd in het EPD. Dit houdt in: de verwijsbrief, behandelplan, ondertekening van zorgovereenkomst op basis van de algemene voorwaarden, dossiernotities van sessies, MDO-verslagen. De regiebehandelaar leest mee en stuurt op de uitvoering van de behandeling. De regiebehandelaar spreekt de cliënt tenminste bij intake en een keer per halfjaar bij de evaluatie en indien nodig op verzoek van cliënt of zorgverlener.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:
Onderlinge kennisdeling, herregistraties en bijbehorende opleidingen worden bewaakt en ondersteund vanuit de organisatie. In de ontwikkelingsgesprekken worden afspraken gemaakt over de wijze waarop de medewerker werkt aan persoonlijke en vakmatige ontwikkeling. Hierbij wordt tevens bekeken welke bijdrage de instelling in tijd/geld kan leveren. Daarnaast is ForLight ook zelf, in samenwerking met specialistische aanbieders actief in kennisdelen, opleiding, onderzoek en ontwikkeling. Dit betreft met name het specialisme van ForLight zelf.

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 ForLight B.V. is het (multidisciplinair) overleg en de informatieuitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:
Aanmeldingen en intakes worden wekelijks besproken op het intake- en indicatieoverleg. Eén keer per maand is er een overleg tussen de regiebehandelaren. De verslaglegging met betrekking tot de cliënt wordt vastgelegd in het EPD. Werkbegeleiding wordt gegeven door een regiebehandelaar, dit is één uur per week per uitvoerende behandelaar. Afstemming tussen zorgverlener en regiebehandelaar vindt minimaal 1x per 6 weken plaats en indien nodig frequenter op aanvraag. MDO in teamverband vindt tweemaal per week plaats, in wisselende samenstelling. Verslaglegging vindt plaats in het EPD.

10c. ForLight B.V. hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:
Aan de hand van stepped-care wordt per cliënt bekeken welke zorgintensiteit passend is en met welke instellingen ten behoeve daarvan de samenwerking het best kan worden aangegaan. De start van behandeling, vaststellen diagnose, behandelindicatie en -plan en tussentijdse evaluaties zijn vaste momenten om in MDO's indicaties voor op- en afschalen te bespreken. Voorts wordt de cliënt

in MDO's besproken bij (dreigende) uitval, crisis en incidenten. Collega-instellingen of buurtteams worden betrokken op met moment dat zorg daar beter passend is, of naast het traject bij ForLight moet worden vormgegeven. ForLight is dan veelal de specialist die wordt ingezet voor psychodiagnostiek en behandeling en zorgverlener en regiebehandelaar maken onderdeel uit van het totale team dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van het plan. Bij overname van een andere instelling wordt afgestemd met de voorgaande behandelaar. Bij overdracht naar een andere instelling vindt afsluiting bij ForLight pas plaats op het moment dat cliënt op de andere plek goed is aangekomen.

10d. Binnen ForLight B.V. geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:
De regiebehandelaar legt het verschil van inzicht voor aan collega's met relevante deskundigheid ter consultatie (in groter MDO). De uitkomst van dit overleg is richtinggevend voor het besluit dat door de regiebehandelaar wordt genomen. De regiebehandelaar neemt een beslissing en draagt er zorg voor dat het besluit acceptabel is voor de mede zorgverleners en wordt uitgevoerd. Wanneer het besluit niet acceptabel is voor de mede zorgverleners, wordt het besluit voorgelegd aan de klinisch psycholoog of psychiater en wordt hem/haar gevraagd een richting aan te geven. Na de partijen te hebben gehoord neemt deze een besluit, dat geldt als richtsnoer voor het verdere zorgproces.

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://forlight-ggz.nl/praktischezaken/

12b. Cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij
Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: De Geschillencommissie Zorg
Contactgegevens: www.degeschillencommissiezorg.nl

De geschillenregeling is hier te vinden:
Link naar geschillenregeling: www.degeschillencommissiezorg.nl

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

13. Wachttijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding

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: www.forlight-ggz.nl

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):
Aanmeldingen kunnen voor het sturen van de verwijsbrief worden overlegd via telefoon of mail. Het aanmeldteam, bestaande uit psychologen, kan nadere inhoudelijke informatie over het behandelaanbod en de juistheid van de indicatie verstrekken. Na binnenkomst van de verwijsbrief wordt de juistheid van de indicatie gecontroleerd in het wekelijkse indicatieoverleg en worden er een regiebehandelaar en eventueel uitvoerende behandelaar gekoppeld aan de cliënt. De intake wordt gepland. In de intake wordt door de regiebehandelaar met de cliënt een werkdiagnose gesteld en een voorstel voor behandeling gedaan. De zorgverlener die voldoende deskundigheid heeft voor het uitvoeren van de behandeling is vanaf dat moment de contactpersoon voor de cliënt. Dit kan ook de regiebehandelaar zelf zijn.

14b. Binnen ForLight B.V. 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 ForLight B.V. 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):
Er zijn korte lijnen: De cliënt kan op werkdagen rechtstreeks met medewerkers bellen en mailen. Afhankelijk van de hulpvraag, het telefonisch overleg met de cliënt en op basis van de geleverde informatie van de verwijzer wordt er besloten wie de intake met de cliënt doet. Tijdens de intake wordt er gevraagd of er sprake is van eerdere hulpverlening en of er in het heden hulpverleners actief betrokken zijn bij de cliënt en/of zijn systeem. Er wordt toestemming gevraagd verslagen van eerdere hulpverlening aan de cliënt op te vragen en contact te leggen met huidige zorgverleners indien dit van toepassing is. Tijdens de intakefase wordt de hulpvraag geformuleerd, de Honos+ ingevuld, het zorgvraagtype bepaald, en de juistheid van de indicatie vastgesteld. In een verlengde intake worden een werkdiagnose gemaakt en een behandelvoorstel gedaan. Bij een complex of diffuus beeld wordt er een diagnostiektraject gestart welke bestaat uit een screening, psychodiagnostisch onderzoek, persoonlijkheidsonderzoek, klinische beeldvorming en/of eventueel psychiatrisch onderzoek. De indicerend regiebehandelaar stelt altijd zelf de classificatie vast. Het behandelplan wordt afgestemd in een MDO. Wanneer tijdens de intake blijkt dat de cliënt niet op de ambulante ggz is aangewezen, wordt deze doorverwezen of terugverwezen naar de verwijzer met een advies van de indicerend regiebehandelaar van ForLight.

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):
Het behandelplan wordt opgesteld door de regiebehandelaar, behandelaar en de cliënt (op indicatie met naasten/familie en/of wettelijke vertegenwoordiger). De behandeldoelen worden geformuleerd met de cliënt (qua vordering gewogen op een tienpuntschaal), evenals de wijze waarop deze worden bereikt, met wie eraan wordt gewerkt en binnen welke termijn het beoogde resultaat kan worden bereikt. Indien andere behandelaren betrokken dienen te worden, wordt (in een MDO) ook met hen afgestemd. Indien er externe instellingen bij betrokken worden, vindt er ook afstemming met hen plaats. De zorgverlener die het behandelplan vaststelt, is de regiebehandelaar. De naam van de regiebehandelaar en zorgverlener(s) worden opgenomen in het behandelplan.

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):

- ziet toe op de uitvoering van het behandelplan door ofwel zelf de interventies uit te voeren, ofwel de uitvoerende behandelaren daarin te begeleiden.
- schept de voorwaarden en neemt in overleg met de regiebehandelaar (controversiële) besluiten voor het verantwoorde uitvoeren van het behandelplan.
- initieert, bewaakt en stelt zo nodig in overleg met de regiebehandelaar de uitvoering van het behandelplan bij door periodieke evaluatie van de voortgang op het proces en effectiviteit. De stem van de cliënt vormt hier een belangrijk onderdeel in
- stuurt betrokken zorgverleners aan en ziet toe op de dossiervorming in alle fasen van de behandeling.
- is aanspreekpunt voor de cliënt, naasten, familie en wettelijke vertegenwoordiger.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen ForLight B.V. als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):
De behandeling wordt door de regiebehandelaar gemonitord door het volgen van de behandeling in het dossier, de MDO's met de zorgverlener en het zelf voeren van (evaluatie)gesprekken in het kader van de behandeling. Tijdens de evaluatie wordt gezamenlijk met de cliënt (eventueel naasten, familie, wettelijke vertegenwoordiger, extern betrokken zorgverleners), behandelaar en regiebehandelaar de voortgang in het bereiken van de doelen besproken aan de hand van het gezamenlijk opgestelde behandelplan. Doelen worden bijgesteld of als behaald gekwalificeerd, waarna afspraken gemaakt worden over het vervolg van de behandeling, doorverwijzing (indien er onvoldoende resultaten zijn bereikt of indien de zorgvraag veranderd is en niet meer passend bij de deskundigheid van onze organisatie), of afschalen indien de behandeling afgerond kan worden of er enkel begeleiding noodzakelijk is.

16d. Binnen ForLight B.V. 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):
Aan de hand van de doelen zoals beschreven in het behandelplan wordt er tenminste na drie maanden vanaf de start van de behandeling een gesprek gevoerd met de uitvoerend behandelaar, regiebehandelaar en de cliënt. Vervolgens vinden deze evaluaties eens per half jaar plaats met ook de regiebehandelaar aanwezig, of vaker indien afgesproken of geïndiceerd is bij stagnatie / wijziging van de behandeling. De samenvatting van de evaluatie wordt opgenomen in het EPD, evenals de uitkomsten van de Honos+.

16e. De tevredenheid van cliënten wordt binnen ForLight B.V. op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):
Tijdens de evaluatie worden de tevredenheid over het traject en de behandelaar besproken, evenals de inhoudelijke voortgang ten aanzien van de problematiek bij aanmelding. Bij einde behandeling worden in een gesprek de doelen en bereikte resultaten geëvalueerd, evenals de visie en tevredenheid over de behandeling. Tot slot wordt de cliënt verzocht anoniem een cliënt tevredenheidsvragenlijst in te vullen (de CQI 5.1). De anonieme vragenlijsten worden een keer per half jaar geanalyseerd en kunnen evenals bij informatie uit de mondelinge evaluatie leiden tot voorstellen om behandeling aan te passen of behandelbeleid te verbeteren.

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):
In de afsluiting van een behandeltraject wordt bekeken of de resultaten voldoende behaald zijn, of vervolghulp noodzakelijk is en zo ja, of dit binnen en/of buiten onze instelling het beste gerealiseerd kan worden. Bij start wordt de huisarts schriftelijk op de hoogte gesteld dat de cliënt in behandeling wordt genomen en de huisarts wordt eveneens op de hoogte gesteld bij einde behandeling. Indien gewenst vindt tussentijds een terugkoppeling van de voortgang plaats. Indien een cliënt bezwaren

heeft in de inhoud of wijze van informeren van verwijzers/huisarts en andere betrokkenen gaan we hierover in overleg. Hierbij baseren wij ons op de wettelijke grenzen en op de toestemmingen die de cliënt ons verleent ten aanzien van het delen van informatie. We richten ons op het bespreken van het belang voor cliënten zelf rond uitwisseling van informatie. In de overeenkomst hulp tekent de cliënt bij aanvang al voor de algemene voorwaarden van ForLight en wordt met de cliënt vastgesteld met wie er overleg plaats mag vinden over de behandeling. In de Privacy statement, te raadplegen op www.forlight-ggz.nl, is opgenomen wanneer de zorgverlener zich verplicht voelt melding te maken zonder toestemming van de cliënt: als de veiligheid in het geding is van de cliënt en/of zijn omgeving.

17b. Cliënten of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling en begeleiding sprake is van crisis of terugval:
De behandelaar is telefonisch of per mail bereikbaar voor cliënten en hun naasten bij terugval na afsluiting. Er wordt dan samen met de regiebehandelaar een inschatting gemaakt van de te volgen stappen, die kunnen bestaan uit het openen van een vervolgbehandeling, inschakelen van de crisisdienst, of via de huisarts verwijzen naar een andere (meer passende) instelling.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van ForLight B.V.:
Ilona van Vlimmeren

Plaats:
Amsterdam

Datum:
10-06-2025

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.