

Algemene Voorwaarden Hart Psychologen

De Algemene Voorwaarden van Hart Psychologen zijn gebaseerd op de Algemene voorwaarden van GGZ Nederland (versie 1-1-2017). Deze zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, Patiëntenfederatie Nederland en het Landelijk Platform GGZ.

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een zorginstelling kan een overeenkomst ten grondslag liggen, gericht op behandeling. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, namelijk: de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Daarnaast kan het een overeenkomst betreffen gericht op begeleiding of coaching. Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van dergelijke overeenkomsten en geven aan wat de cliënt en de zorginstelling bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

Opdrachtgever/ cliënt geeft door voortzetting van het contact na eerste kennismaking aan deze Algemene voorwaarden te hebben gelezen en te aanvaarden. De cliënt is te allen tijde, zowel binnen als buiten de praktijk, verantwoordelijk voor eigen gedrag en de gevolgen daarvan. Hart Psychologen is in geen geval verantwoordelijk voor eventuele schade die in de ogen van opdrachtgever/ cliënt of derden door het contact zou zijn veroorzaakt.

DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Zorginstelling/ Zorgaanbieder: de rechtspersoon die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg. In dit geval dus Hart Psychologen.
 - Zorgverlener: de voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
 - Cliënt: Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaan: de natuurlijke persoon aan wie de Zorgaanbieder zorg verleent.
 - Opdrachtgever: De rechtspersoon die aan Hart Psychologen de opdracht heeft gegeven om zorg te verlenen
 - Zorg : behandeling, coaching of begeleiding
 - Begeleiding/ coaching: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid, vitaliteit en maatschappelijke participatie van de cliënt
 - Behandeling: behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
 - Naastbetrokkene(n): familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
 - Behandelplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
- Onder behandelplan wordt ook het begeleidings- of coachingsplan verstaan.

- Dossier: De zorgverlener heeft de wettelijke plicht een dossier (=patiëntendossier/ zorgdossier) in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede behandeling, volgens de regels van de WBG (Wet Bescherming Persoonsgegevens). Dit dossier wordt door niemand anders ingezien of gebruik dan door de zorginstelling en door de cliënt, op diens verzoek.
- In deze integrale versie wordt de term zorg of zorgverlening gehanteerd indien de bepaling van toepassing is op behandeling, coaching en begeleiding.
- Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de opdrachtgever/ cliënt en de zorginstelling gesloten overeenkomst met betrekking tot de zorg.
2. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden, tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

DUIDELIJKE INFORMATIE

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
 - a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling; de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben;
 - b. een heldere omschrijving van de relevante zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
 - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;

- d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - e. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
 3. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

ARTIKEL 7 - ALGEMENE INFORMATIE

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De zorgverlener geeft informatie over:
 - a. de kosten en de betaling ervan
 - b. de klachten- en geschillenregeling;
 - c. de huisregels;
 - d. omgang van de instelling met naastbetrokkenen en opdrachtgever;
 - j. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - k. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy

ARTIKEL 8 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst tussen de cliënt en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:
 - a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
 - b. de zorginstelling redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
 - c. een voor de financiering van de zorg een overeenkomst is bereikt, hetzij met cliënt zelf hetzij met een andere opdrachtgever.

HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN

1. De zorgverlener stelt, in overeenstemming met de professionele standaard, bij aanvang van de zorg, samen met cliënt een behandel- of coachingsplan op.
2. Dit plan wordt regelmatig geëvalueerd en, indien nodig, bijgesteld.

DOSSIER

1. Het dossier bevat, naast de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, de voortgang van de zorg, de communicatie over de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen. Bij relatietherapie geldt dat de ene partner geen toestemming hoeft te geven voor inzage door de andere partner.

PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING

De zorginstelling hanteert een privacyreglement. Dit reglement stelt dat cliënt schriftelijk toestemming geeft én op de hoogte is van alle communicatie die over de zorg aan hem of haar gaat met mensen die daarbij betrokken zijn. Zorgverlener maakt onderscheid tussen proces-informatie (naar extern betrokken niet-zorgverleners) en inhoudelijke informatie (naar betrokken zorgverleners). Niet-medici krijgen dus ook geen medische informatie, tenzij cliënt daar uitdrukkelijk om vraagt. Naast de toestemming van cliënt blijft zorgverlener altijd toezien op de veiligheid van cliënt in werk- en privésituaties en zal zorgverlener niets communiceren dat haar cliënt mogelijk schade berokkent.

KWALITEIT VAN ZORG

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

ZORG OP AFSPRAAK

Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden. Indien de cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen en er geen annulering 24 uur van tevoren heeft plaatsgevonden, zal Hart Psychologen de gemaakte afspraak in rekening brengen.

INFORMATIEPLICHTEN

1. De cliënt geeft de zorginstelling, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij de zorginstelling op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

BETALING

1. De cliënt of andere opdrachtgever is de zorginstelling de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, wordt er geen zorg geleverd. Bij twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.
3. Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen kosten van zorg en diensten stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
4. De zorginstelling stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorginstelling gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

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

- bepaalde in artikel 30;
- d. overlijden van de cliënt;
 - e. na afloop van de overeenkomst.

OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE ZORGINSTELLING

1. De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering of de overeenkomst voor de zorg komt te ontbreken.
 - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorginstelling kan worden gevergd;
 - c. de cliënt ernstige strafbare feiten begaat, die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorginstelling kan worden gevergd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag of de situatie van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorginstelling kan worden verlangd dat zij de zorg verleent, zoals is overeengekomen.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de zorginstelling een redelijke termijn in acht en biedt zij een zorgvuldige nazorg, zoals die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

NAZORG

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de zorginstelling en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor de nazorg, indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De zorginstelling stelt op de hoogte (met toestemming van cliënt):
 - a. de opdrachtgever of vertegenwoordiger van de cliënt;
 - b. betrokken zorgverleners.

KLACHTEN- en GESCHILLENREGELING

1. Hart Psychologen handelt in overeenstemming met de Wet Kwaliteit Klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en behandelt klachten overeenkomstig deze wet. Allereerst zijn cliënten en opdrachtgevers gehouden hun klachten kenbaar te maken bij de zorgverlener. Hart Psychologen spant zich in om de klager zo goed mogelijk bij te staan bij het aangeven van zijn klacht en de klacht zo goed mogelijk te verhelpen. Als deze inspanning geen oplossing geeft, kan de klager zich wenden tot de klachtenregeling- en geschillencommissie van de NVGzP, waar Hart Psychologen bij aangesloten is.
U vindt de klachtenregeling op

<https://www.nvgzp.nl/wp-content/uploads/2017/09/klachtenregeling-NVGzP-clienten.pdf>