

Algemene- en Bijzondere voorwaarden betrekking hebbend op zorg- en dienstverlening van Psychofysiek & Intravant.

Algemene Voorwaarden

Artikel 1: Begripsdefinities. In deze wordt verstaan onder:

- 1.1 Aanbieder: De rechtspersoon die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijk persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van de aanbieder ontvangt.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: een voogd, de ouder(s), curator of bewindvoerder.
- 1.4 Opdrachtgever: De organisatie welke opdracht geeft tot het verrichten van zorg- en dienstverlening door de aanbieder aan de cliënt.
- 1.5 Bekostiger: Degene die de zorg- en dienstverlening bekostigt.
- 1.6 Indicatie: Het door een bevoegd orgaan (o.a. gemeente of zorgverzekeraar) geïndiceerd zijn om in aanmerking te komen voor vergoeding van de geleverde of te leveren zorg- en dienstverlening.
- 1.7 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor zorg- en dienstverlening.
- 1.8 Zorgplan: het contractdeel van het (elektronische) zorgdossier waarin de afspraken over het zorgarrangement uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst. In het geval van niet-zorg gerelateerde omgevings (bijvoorbeeld onderwijs of jobcoaching) dan vallen de daar geldende plannen (bijvoorbeeld persoonlijk ontwikkelplan of onderwijs perspectiefplan) in deze voorwaarden onder de noemer zorgplan.
- 1.9 Zorg in natura (ZIN): natura zorg, waarvoor aanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.10 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkoop.
- 1.11 De overeenkomst: de schriftelijke verbintenis tussen aanbieder en cliënt met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling.
- 2 **Artikel 2: Toepasselijkheid**
- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen opdrachtgever, de cliënt en aanbieder uit hoofde van de zorg- en dienstverlening.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.
- 3 **Artikel 3: Overeenkomst**
- 3.1 De zorg- en dienstverlening wordt van kracht na overeenkomst tussen de aanbieder en de cliënt.
- 3.2 Indien sprake is van een overeenkomst tussen aanbieder en opdrachtgever is de zorg- en dienstverlening van kracht na overeenkomst tussen aanbieder en opdrachtgever.
- 3.3 Indien de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder zijn begonnen dan het bekrachtigen van de overeenkomst, geldt de begindatum van de zorg- en dienstverlening als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen aanbieder en cliënt het overeengekomen arrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- 3.6 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.
- 4 **Artikel 4: Beëindiging en opzegging**
- 4.1 De overeenkomst eindigt door: het verstrijken van de looptijd, het verlopen van de afgegeven indicatie, het overlijden van de cliënt of opzegging.
- 4.2 De aanbieder kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan: a) dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft; b) de cliënt weigert inspanning te leveren / zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst; c) de cliënt gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van aanbieder, die voortzetting van de zorg en dienstverlening niet meer mogelijk maken; d) de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen; e) de aanbieder voor de zorg geen vergoeding ontvangt.
- 4.3 Aanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2 sub d) naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door de aanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onoverwinnelijk mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 4.5 De cliënt kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de aanbieder onoverwinnelijk mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 5 **Artikel 5: Indicatie**
- 5.1 Cliënt die geïndiceerde zorg ontvangt of mee te betalen, dient over een geldige indicatie te beschikken en over een Burger Service Nummer (BSN). De verantwoordelijkheid om te achterhalen welke vergoedingen en voorwaarden de bekostiger van de zorg- en dienstverlening aan de cliënt hanteert, ligt geheel bij de cliënt.
- 5.2 Cliënt die niet over een indicatie beschikt dient de vergoeding voor de zorg zelfstandig te bekostigen en te beschikken over een BSN.
- 5.3 Cliënt dient dit BSN aan de aanbieder te verstrekken.
- 5.4 Indien de zorg- of hulpvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de aanbieder geen verantwoordelijke zorg- of diensten kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de aanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
- 5.5 Cliënt is niet gerechtigd om met aanbieder een zorg- en dienstverleningsovereenkomst aan te gaan indien hij zijn, uit het indicatiebesluit voortvloeiende, zorgrechten reeds bij een andere aanbieder heeft verbruikt.
- 6 **Artikel 6: Zorg- en dienstverlening**
- 6.1 De aanbieder biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit en kwaliteit.
- 6.2 In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedragsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 6.3 De aanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan de aanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn.
- 6.4 De zorg-, hulp- of leertraag van de cliënt is leidend voor de zorg- en dienstverlening. Over het uitvoeren hiervan vindt regelmatig, maar minimaal één keer per jaar, evaluatie plaats met de cliënt en/of de opdrachtgever.
- 6.5 Bij ziekte of uitval van medewerkers van de aanbieder zal deze wat in zijn vermogen ligt aanwenden om passende vervanging te organiseren, tenzij dit voor het goede verloop van de zorg- en dienstverlening niet wenselijk is.
- 6.6 Wanneer de aanbieder van mening is dat de cliënt of zijn of haar omgeving in een hulpbehoevende situatie verkeert (bijvoorbeeld fysieke of emotionele bedreiging), heeft aanbieder de plicht dit te bespreken met de wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of betrokken zorg- of dienstverleners waar deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoer van hun beroep en/of het niet bespreken van deze informatie tot ernstige nadelige gevolgen voor cliënt of diens omgeving kan zorgen. Tevens heeft de aanbieder de wettelijke verplichting om hiervan melding te doen bij betreffende instanties met referentie aan de meldcodes huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 7 **Artikel 7: Informatie**
- 7.1 Aanbieder stelt aan cliënt algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening beschikbaar.
- 7.2 Bij het aangaan van de overeenkomst stelt de aanbieder daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, protocollen en overig beleid van de aanbieder beschikbaar.
- 8 **Artikel 8: Zorgplan en toestemming**
- 8.1 De afspraken over de inhoud van de zorg- en dienstverlening worden omschreven in het zorgplan. Het zorgplan wordt na aanvang van de zorgverlening opgesteld.
- 8.2 Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan. Bij aanvang van het uitvoeren van de inhoudelijke zorg- en dienstverlening gaat cliënt akkoord met het zorgplan, ook als deze om welke reden dan ook hiër een mondeling of schriftelijk akkoord over heeft gegeven.
- 8.3 Voor ingrijpend handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, of waartoe aanbieder niet gediplomeerd is, kan aanbieder besluiten om af te zien van het geven van een behandeling of consult en cliënt doorverwijzen naar een overeenkomstig specialist.
- 8.4 Het zorgplan wordt periodiek – minimaal een keer per jaar geëvalueerd en is binnen 6 weken na aanvang van de dienst/zorgverlening opgesteld. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

- 8.5 Indien aanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt de aanbieder hier voorafgaand over met de cliënt.
- 8.6 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan aanbieder afwijken van de in artikel 8.1 omschreven uitwerking in een zorgplan. Het besluit hieromtrent is te allen tijde aan aanbieder.
- 8.7 In het geval dat aanbieder zorg- of dienstverlening uitvoert in opdracht van een opdrachtgever, is het aan de opdrachtgever te bepalen of en op welke wijze een zorgplan opgesteld wordt.
- 9 **Artikel 9: Verplichtingen van de cliënt**
- 9.1 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de aanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig en in alle volledigheid ter beschikking te stellen.
- 9.2 Cliënt is verplicht de aanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn. In het bijzonder feiten en omstandigheden waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat zij een gevaar kunnen betekenen voor de cliënt of diens omgeving dienen onmiddellijk aan aanbieder medegedeeld te worden.
- 9.3 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 9.4 Indien de cliënt heeft verzuimd de aanbieder volledig en tijdig te informeren en hieruit schade voortvloeit, komt deze voor rekening van de cliënt.
- 9.5 Indien de cliënt verzuimd of onwillig is de aanbieder volledig en tijdig te informeren behoudt de aanbieder zich het recht voor om de zorg- of dienstverlening met onmiddellijke ingang en zonder verdere zorgplicht te staken.
- 9.6 De cliënt is verplicht een verzekering voor aansprakelijkheid te sluiten gelet op de bij wet bepaalde aansprakelijkheid van de cliënt.
- 9.7 De cliënt is verplicht de zorgverlener tijdig doch minimaal 24 uur van tevoren op de hoogte te brengen wanneer de zorg- of dienstverlening niet door de cliënt i.v.m. aantoonbare overmacht.
- 9.8 Aanbieder is t.a.v. 9.7 gerechtigd de desbetreffende zorg- of dienstverlening in rekening te brengen, onverkort haar recht op betaling van alle in deze door haar gemaakte kosten.
- 9.9 Indien sprake is van een opdrachtgever berust de verantwoording van het bij 9.7 genoemde bij de opdrachtgever.
- 9.10 De cliënt is gehouden zoveel als redelijkerwijs mogelijk is om mee te werken aan onderzoek, behandeling, het opvolgen van adviezen en voorschriften, en meewerken aan de uitvoer van de zorg- en dienstverlening ten doel dat de aanbieder goede zorg- en dienstverlening kan bieden.
- 9.11 Zorgaanbieder behoudt zicht het recht voor om de zorg- of dienstverlening met onmiddellijke ingang en zonder verdere zorgplicht te staken wanneer cliënt herhaaldelijk en aantoonbaar verzuimd of onwillig is zich voldoende in te spannen t.a.v. het in 9.11 gestelde.
- 9.12 De aanbieder verwijst inzake klachten en misstanden naar het klachtenreglement en de cliëntvertrouwenpersoon.
- 10 **Artikel 10: Dossievorming, geheimhouding en privacy**
- 10.1 Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening legt de aanbieder een dossier aan. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier.
- 10.2 Voor dossievorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de aanbieder de geldende wet en regelgeving en de kwaliteitskaders vanuit de HKZ. Dit houdt onder andere in dat het dossier na afloop van de zorg- en dienstverlening volgens de wettelijk verplichte bewaartermijn bewaard wordt en daarna wordt vernietigd. Cliënt is gerechtigd dit dossier eerder te laten vernietigen. Hiervoor dient een schriftelijk verzoek worden ingediend. Werkaantekeningen maken geen deel uit van het dossier.
- 10.3 De cliënt heeft binnen een redelijk termijn na aanvraag daartoe, recht op inzage in zijn gegevens, waarbij het de aanbieder vrij staat (delen van) dit dossier om privacy-redenen te anonimiseren. Voor een enkel gegeven kan dit tijdens een consult. Voor het opvragen van een kopie van het dossier kan een onkostenvergoeding worden gerekend. Indien cliënt samen met partner, gezinsleden of anderszins verwanten zorg- of dienstverlening ontvangt, dienen alle betrokkenen toestemming te geven.
- 10.4 Het delen van persoonsgegevens aan derden die niet bij de zorg- en dienstverlening zijn betrokken, kan aanbieder eerst doen na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. Onder betrokken bij de zorg- en dienstverlening wordt verstaan hen die voor de uitvoer van hun werkzaamheden op de hoogte dienen te zijn van het verloop van de zorg- en dienstverlening bij aanbieder.
- 10.5 De aanbieder verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door de bekostigende instanties of (zorg)autoriteiten.
- 10.6 Het staat de aanbieder vrij om binnen de geldende privacywetgeving audio- en beeldmateriaal van de cliënt op te nemen, onder andere ten behoeve van diagnostiek, deskundigheidsbevordering, om veiligheids- of pr-redenen.
- 10.7 Het staat aanbieder vrij om het bij 10.6 genoemde te delen met derden, mits daarbij de belangen van de cliënt in overweging worden genomen en redelijkerwijs kan worden aangenomen dat cliënt hier geen schade door ondervindt.
- 10.8 Cliënt kan bezwaar indienen tegen het bij 10.6 genoemde indien deze aanmerkelijk kan maken dat door het delen van dit materiaal schade aan cliënt ontstaat.
- 10.9 Het is cliënt niet toegestaan audio- of beeldmateriaal op te nemen en/of te verspreiden van de aanbieder of andere cliënten, tenzij uitdrukkelijke toestemming hiervoor.
- 10.10 Het is cliënt, diens omgeving en/of opdrachtgever niet toegestaan informatie over de zorg- en dienstverlening met derden te delen zonder schriftelijke toestemming van de aanbieder en/of betrokken cliënt(en).
- 11 **Artikel 11: Aansprakelijkheid**
- 11.1 De aanbieder is niet aansprakelijk voor schade (direct of indirect) aan cliënt die bij uitvoering van de overeenkomst ontstaat tenzij sprake is van bewezen opzet of grove schuld van aanbieder in welk geval alleen die schade in aanmerking komt waartegen aanbieder is verzekerd. Hierbij gelden de volgende beperkingen; niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, oerving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan. Indien de assuradeur van de aanbieder om welke reden dan ook niet of slechts tot beperkte uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van de aanbieder te allen tijde worden beperkt tot ten hoogste het tarief van de betreffende behandeling c.q. zorgplan.
- 11.2 Het bepaalde in artikel 11.1 is ook van toepassing op door aanbieder ingeschakelde derden waaronder vrijwilligers.
- 11.3 Indien door toedoen van de aanbieder schade ontstaat aan eigendommen van de cliënt, die door de aanbieder worden beheerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar wil uitkeren, tenzij er sprake is van bewezen opzet of grove schuld aan de zijde van de aanbieder.
- 11.4 Indien door toedoen van de cliënt schade of letsel ontstaan aan de aanbieder, de opdrachtgever, cliënten of hun eigendommen, is de aanbieder gerechtigd hiertoe de geleden of te lijden schade te verhalen op de cliënt wanneer sprake is van opzet of grove schuld.
- 12 **Artikel 12: Betalingen**
- 12.1 Bij levering op basis van geïndiceerde, gecontracteerde en/of (aanvullend) verzekerde zorg- en dienstverlening declareert de aanbieder de kosten bij de bekostigende instantie.
- 12.2 Indien aanbieder niet kan declareren vanwege het ontbreken van contracten met de bekostigende instantie of enig andere reden is cliënt verantwoordelijk voor de bekostiging van de zorg- en dienstverlening.
- 12.3 Aanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 12.4 Indien cliënt (aanvullende) zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet binnen de indicatie, contractering en/of zorgverzekering valt, komt deze voor rekening van de cliënt.
- 12.5 Aanbieder brengt de kosten middels een factuur in rekening tenzij anders overeengekomen met de bekostiger en/of opdrachtgever.
- 12.6 Facturen van aanbieder dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn betaald tenzij anders overeengekomen.
- 12.7 Indien de factuur niet binnen de gestelde termijn is voldaan, geldt de factuur als ingebrekestelling.
- 12.8 Aanbieder kan een automatische incasso verlangen.
- 13 **Artikel 13: Toepasselijk recht**
- 13.1 Op alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn is het Nederlands recht van kracht.
- 13.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de aanbieder statutair is gevestigd.
- Bijzondere voorwaarden:**
- Artikel 1: Tarieven en kosten**
- 1.1 Aanbieder behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven van het overeengekomen arrangement jaarlijks aan te passen aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of bij wet vastgestelde tarieven. Indexatie van prijzen en tarieven zal plaatsvinden volgens het CPB-indexatiecijfer.