

## ALGEMENE VOORWAARDEN KINDERPRAKTIJK AMSTERDAM

### Inhoudsopgave

Artikel 1.	Toepasselijkheid.....	2
Artikel 2.	Informatie .....	2
Artikel 3.	De overeenkomst.....	2
Artikel 4.	Totstandkoming behandelplan .....	3
Artikel 5.	Het dossier.....	3
Artikel 6.	Verplichtingen cliënt.....	4
Artikel 7.	Annuleringsbeleid en no show.....	4
Artikel 8.	Kwaliteit .....	4
Artikel 9.	Betaling.....	4
Artikel 10.	Beëindiging overeenkomst.....	5
Artikel 11.	Aansprakelijkheid.....	5
Artikel 12.	Wijzigingen.....	6
Artikel 13.	Slotbepalingen.....	6

## **Artikel 1. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
2. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de door Kinderpraktijk Amsterdam geleverde zorg en worden zoveel mogelijk toegepast, ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. 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.
4. De zorgaanbieder kan deze algemene voorwaarden op ieder moment wijzigen. Zorgaanbieder zal cliënt hierover tijdig informeren.
5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. In plaats van het nietige of vernietigde deel geldt alsdan als overeengekomen hetgeen op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben, waarbij, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

## **Artikel 2. 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.
2. 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.
3. De zorgverlener geeft de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, alle relevante informatie over de zorgaanbieder en de zorg. De zorgverlener geeft in ieder geval informatie over:
  - a. de zorgaanbieder en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel behandelplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
  - b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
  - c. de klachten- en geschillenregeling;
  - d. de cliënten- of familie vertrouwenspersoon;
  - e. de huisregels;
  - f. omgang van de zorgaanbieder met naasten van de cliënt;
  - g. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - h. het privacyreglement.

## **Artikel 3. De overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen de cliënt en de zorgaanbieder komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
  - b. de zorgaanbieder redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorgaanbieder aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
  - c. een (voor de financiering noodzakelijke) verwijzing is afgewezen, of een beschikking is

afgegeven door de gemeente, of (de wettelijk vertegenwoordiger van) cliënt aangeeft de zorg zelf te willen financieren.

2. De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordigers.
3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.

#### **Artikel 4. Totstandkoming behandelplan**

1. De zorgverlener doet in overeenstemming met de professionele standaard op basis van het overleg tussen zorgverlener, cliënt en eventueel diens (wettelijk) vertegenwoordigers een aanbod tot te leveren zorg en legt dit vast in het behandelplan.
2. Het behandelplan bevat in ieder geval:
  - a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
  - b. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
  - c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
  - d. op welke manier gehandeld dient te worden bij een crisis.
3. De overeenkomst tussen de cliënt en de zorgaanbieder komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
  - b. de zorgaanbieder redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorgaanbieder aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
4. De zorgaanbieder begint de behandeling pas nadat de instemming van de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde behandelplan.
5. Indien afwijking van het behandelplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het behandelplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
6. Het behandelplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

#### **Artikel 5. Het dossier**

1. De zorgaanbieder richt voor de cliënt een dossier in met betrekking tot de geleverde zorg. Het dossier bevat relevante gegevens over (de gezondheid van) de cliënt, gegevens die direct verband houden met de zorgverlening aan de cliënt, het behandelplan en registraties betreffende incidenten en calamiteiten.
2. Gedurende de overeenkomst heeft de cliënt altijd recht op inzage in het dossier en kan cliënt desgewenst een kopie krijgen.
3. De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt, tenzij:
  - a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage betreft aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
  - b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage betreft aan de vertegenwoordiger van de wilsonebekwame cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
  - c. het verlenen van medewerking betreft aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente of de zorgverzekeraar,

waaronder de formele en materiële controles, een en ander voor zover deze controles worden uitgevoerd in lijn met de privacywetgeving.

4. De zorgaanbieder verwerkt gegevens over de cliënt conform het bij de zorgaanbieder geldende privacyreglement en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

#### **Artikel 6. Verplichtingen cliënt**

1. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een verwijzing van de huisarts.
2. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de psycholoog aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de psycholoog worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of naar waarheid aan de psycholoog zijn verstrekt, heeft de psycholoog het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/ of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de afgesproken tarieven aan cliënt in rekening te brengen.
3. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat is uitgegaan van door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de psycholoog kenbaar behoorde te zijn.
4. Van de cliënt wordt verder verwacht dat deze zo veel mogelijk met de psycholoog meewerkt en adviezen opvolgt.

#### **Artikel 7. Annuleringsbeleid en no show**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de geplande zorg zal plaatsvinden.
2. Bij het plannen van de afspraak wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen, voorkeuren en mogelijkheden/beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden. In geval van niet tijdige annulering door cliënt zonder zwaarwichtige reden brengt de zorgaanbieder een bedrag van EUR 65,-- per keer in rekening bij de cliënt.

#### **Artikel 8. Kwaliteit**

1. Zorgaanbieder zet deskundig personeel in en verleent zorg die van goede kwaliteit is, in overeenstemming met de behoefte van cliënt.
2. De zorgaanbieder beschikt over een regeling voor de afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.

#### **Artikel 9. Betaling**

1. De cliënt is zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de geleverde zorg voor zover deze niet rechtstreeks door de gemeente of de zorgverzekeraar wordt betaald. Zorgaanbieder hanteert de van tijd tot tijd geldende NZa-tarieven.
2. Zorgaanbieder stuurt cliënt binnen 14 dagen na afloop van een kalendermaand de factuur over de betreffende maand. Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op de op de factuur vermelde wijze.
3. Bezwaren tegen een factuur dienen door cliënt binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur aan zorgaanbieder kenbaar te worden gemaakt, onder vermelding van de redenen.
4. Is cliënt, na twee aanmaningen met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen, in gebreke of verzuim gebleven met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

## Artikel 10. Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder eindigt vanwege:
  - a. opzegging door cliënt of zorgaanbieder;
  - b. opzegging met wederzijdse instemming;
  - c. overlijden van de cliënt;
  - d. het verstrijken van de geldigheidsduur van de beschikking of het indicatiebesluit op grond waarvan de zorg geleverd wordt;
  - e. het verstrijken van de looptijd bij een zorgovereenkomst voor bepaalde tijd;
  - f. het aanvragen van surseance van betaling door zorgaanbieder of indien zorgaanbieder in staat van faillissement wordt verklaard.
2. Zorgaanbieder is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft en dit na herhaaldelijk aanspreken niet verandert, waardoor het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorgaanbieder kan worden gevergd;
  - b. de cliënt zodanig 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 zorgaanbieder kan worden gevergd;
  - c. cliënt of diens naasten gedragingen vertonen jegens medewerkers of andere cliënten van zorgaanbieder, waardoor het voortduren van de overeenkomst niet langer van de zorgaanbieder kan worden gevergd;
  - d. de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet langer van zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan;
  - e. zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en cliënt deze ook niet voor eigen rekening neemt.
3. Bij opzegging door zorgaanbieder wordt een onder de omstandigheden redelijke termijn in acht genomen en voldoende zorgvuldigheid betracht betreffende de nazorg van de cliënt.
4. Bij beëindiging van de overeenkomst zal zorgaanbieder, indien gewenst, naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatieve zorgaanbieder voor cliënt.
5. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
6. Cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Zorgaanbieder is jegens cliënt uitsluitend aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van zorgaanbieder in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Cliënt is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een dergelijke tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen, alvorens hij overgaat tot aansprakelijkstelling.
3. Er is geen aansprakelijkheid voor niet voorzienbare of indirecte schade. Hieronder verstaat zorgaanbieder alle schade die niet rechtstreeks voortvloeit uit de schadeveroorzakende gebeurtenis, waaronder gevolgschade.
4. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt:
  - bij overeenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is;
  - bij overeenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
5. De hiervoor vastgelegde beperkingen in de aansprakelijkheid van zorgaanbieder gelden niet indien de veroorzaakte schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van zorgaanbieder.

**Artikel 12. Wijzigingen**

1. Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

**Artikel 13. Slotbepalingen**

1. Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 mei 2023
3. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene voorwaarden Kinderpraktijk Amsterdam'.