

Algemene voorwaarden Praktijk InTeam B.V.

Artikel 1 – Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: Praktijk InTeam B.V., gevestigd aan de Platinaweg 10, 2544 EZ te 's-Gravenhage (hoofdkantoor), Zilverstraat 1, 2718 RP Zoetermeer en Schoutenhoek 43, 2722 EK Zoetermeer, daaronder mede begrepen de directie, de aan de praktijk verbonden zorgverleners, alsmede alle personen die op enigerlei wijze werkzaamheden verrichten onder verantwoordelijkheid van de praktijk.
2. Onder cliënt wordt verstaan de natuurlijke persoon die zich tot de praktijk heeft gewend met het verzoek om geneeskundige zorg, dan wel aan wie door of namens de praktijk zorg wordt verleend, of aan wie een aanbod tot het verlenen van zorg is gedaan.
3. Onder behandelingsovereenkomst wordt verstaan de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling als bedoeld in artikel 7:446 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, alsmede alle handelingen die rechtstreeks verband houden met de voorbereiding en uitvoering van deze overeenkomst.
4. Onder zorgverlener wordt verstaan de BIG-geregistreerde beroepsbeoefenaar dan wel andere gekwalificeerde professional die in opdracht van de praktijk geheel of gedeeltelijk uitvoering geeft aan de behandeling.
5. Onder behandeling wordt verstaan alle handelingen op het gebied van de geneeskunde, daaronder mede begrepen onderzoek, diagnostiek, begeleiding, behandeling en nazorg, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.
6. Onder behandelplan wordt verstaan het in overleg met de cliënt opgestelde plan waarin de aard, inhoud en doelstelling van de behandeling zijn vastgelegd.
7. Onder persoonsgegevens wordt verstaan alle gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming.
8. Onder verwerking van persoonsgegevens wordt verstaan elke handeling of geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, samenbrengen, in verband brengen, afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
9. Onder algemene voorwaarden wordt verstaan de onderhavige algemene voorwaarden, inclusief de daarbij behorende bijlagen, zoals deze van tijd tot tijd door de praktijk kunnen worden gewijzigd.

10. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over de cliënt, wordt daaronder mede verstaan diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande, voor zover de aard van de bepaling zich daartegen niet verzet.
11. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over schriftelijk, wordt daaronder mede verstaan elektronisch, waaronder begrepen communicatie per e-mail of via een beveiligd cliëntportaal, voor zover de wet zich daartegen niet verzet.

Artikel 2 – Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere behandelingsovereenkomst die tot stand komt tussen de praktijk en de cliënt, alsmede op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Door het aangaan van een behandelingsovereenkomst verklaart de cliënt zich bekend met de inhoud van deze algemene voorwaarden en deze te hebben aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts worden overeengekomen indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen de praktijk en de cliënt zijn vastgelegd. Een dergelijke afwijking geldt uitsluitend voor de betreffende behandelingsovereenkomst en kan nimmer leiden tot een beperking van de rechten die de cliënt op grond van de wet toekomen, tenzij de wet een dergelijke beperking uitdrukkelijk toestaat.
4. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun rechtskracht verliezen, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing. Partijen zullen in dat geval in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en de bijzondere verantwoordelijkheid die op de praktijk als zorgaanbieder rust.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden is geregeld, zal deze situatie worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden, de toepasselijke wet- en regelgeving en de professionele standaard die binnen de geestelijke gezondheidszorg geldt.

7. Van toepassing is steeds de versie van de algemene voorwaarden die gold ten tijde van het aangaan van de behandelingsovereenkomst, tenzij deze overeenkomst overeenkomstig artikel 13 van deze voorwaarden rechtsgeldig is gewijzigd.
 8. De praktijk behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden, alsmede het behandelreglement, het no-show beleid en de bijlagen, te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat, onder meer in verband met wijzigingen in wet- en regelgeving, wijzigingen in beleid van zorgverzekeraars, organisatorische veranderingen binnen de praktijk of andere zwaarwegende omstandigheden. Gewijzigde voorwaarden kunnen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en de zorgplicht van de praktijk, mede van toepassing worden verklaard op reeds lopende behandelingsovereenkomsten.
-

Artikel 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand op het moment dat de cliënt instemt met het door de praktijk voorgestelde behandelplan.
2. De zorgverlener stelt, in overleg met de cliënt, een behandelplan op dat is afgestemd op de individuele hulpvraag van de cliënt. Het behandelplan geldt als aanbod tot het verlenen van zorg en vormt een integraal onderdeel van de behandelingsovereenkomst.
3. De behandelingsovereenkomst komt in beginsel tot stand door ondertekening van het behandelplan door de cliënt, dan wel door diens wettelijk vertegenwoordiger, tenzij de omstandigheden zich daartegen verzetten.
4. Voordat de cliënt het behandelplan ondertekent, wordt het behandelplan met de cliënt besproken en wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen. De cliënt ontvangt daarbij alle informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen omtrent het al dan niet aangaan van de behandelingsovereenkomst.
5. Het behandelplan bevat in ieder geval, voor zover van toepassing, de hulpvraag van de cliënt, de beschrijvende diagnose, de DSM-classificatie, de doelstelling van de behandeling, de voorgenomen behandelmethoden, de naam van de hoofdbehandelaar en de namen van eventuele andere betrokken zorgverleners. Contactperso(o)n(en) van client, duur van behandeling (aantal zorgminuten).
6. De behandeling vangt eerst aan nadat de cliënt met het behandelplan heeft ingestemd, tenzij sprake is van een situatie waarin onmiddellijke behandeling noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. In dat geval kan de behandeling worden aangevangen zonder voorafgaande schriftelijke instemming,

mits dit in het dossier wordt vastgelegd en de instemming zo spoedig mogelijk alsnog wordt verkregen.

7. Indien tijdens de behandeling blijkt dat wijziging van het behandelplan noodzakelijk is, wordt deze wijziging met de cliënt besproken en, indien de aard van de wijziging daartoe aanleiding geeft, schriftelijk vastgelegd.
8. Van het voorafgaande kan worden afgeweken indien de zorgverlener van oordeel is dat onmiddellijke aanpassing van de behandeling noodzakelijk is ter voorkoming van ernstig nadeel voor de cliënt. In dat geval wordt de cliënt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de aangebrachte wijziging en de redenen daarvoor.

Artikel 4 – Informatieverstrekking aan de cliënt

1. De praktijk draagt er zorg voor dat de cliënt tijdig en op begrijpelijke wijze wordt geïnformeerd over alle aangelegenheden die voor het aangaan en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst van belang zijn. Deze informatie wordt verstrekt door of namens de zorgverlener, waarbij rekening wordt gehouden met het bevattingsvermogen van de cliënt en met diens persoonlijke omstandigheden.
2. Algemene informatie over de praktijk, de werkwijze van de instelling, de bereikbaarheid, de klachtenregeling, de verwerking van persoonsgegevens, alsmede informatie over kosten, tarieven en de wijze van betaling, wordt aan de cliënt ter beschikking gesteld via de website van de praktijk en kan desgewenst op verzoek van de cliënt schriftelijk worden verstrekt.
3. De zorgverlener verstrekt de cliënt voorafgaand aan en tijdens de behandeling alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om de cliënt in staat te stellen een weloverwogen beslissing te nemen omtrent het al dan niet ondergaan van de voorgestelde behandeling.
4. Deze informatie heeft in ieder geval betrekking op de aard en het doel van de behandeling, de te verwachten gevolgen en risico's van de behandeling, mogelijke alternatieven voor de voorgestelde behandeling, de vooruitzichten met betrekking tot de gezondheidstoestand van de cliënt, de wijze waarop de behandeling zal worden uitgevoerd en de naam en functie van de bij de behandeling betrokken zorgverleners.
5. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over de voorgestelde behandeling en de gevolgen daarvan, en de zorgverlener zal deze vragen naar beste weten beantwoorden.

6. Indien de cliënt te kennen geeft bepaalde informatie niet te willen ontvangen, wordt dit gerespecteerd, tenzij het achterwege laten van de informatie kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt zou kunnen opleveren.
7. Indien de cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, wordt de informatie verstrekt aan diens wettelijk vertegenwoordiger, overeenkomstig de wettelijke bepalingen.
8. De praktijk kan gebruik maken van schriftelijke informatie, digitale communicatie of een beveiligd cliëntportaal, mits daarbij wordt voldaan aan de eisen die voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en gegevensbescherming.

Artikel 5 – Persoonsgegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De praktijk verwerkt persoonsgegevens van de cliënt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, alsmede overige toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor het aangaan en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst, het bijhouden van een medisch dossier, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, het declareren van verleende zorg bij de zorgverzekeraar of bij de cliënt, het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg, alsmede voor administratieve en organisatorische doeleinden die samenhangen met de zorgverlening.
3. De praktijk verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze worden verzameld en draagt er zorg voor dat de gegevens juist, volledig en actueel zijn.
4. De praktijk treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang, onrechtmatige verwerking of enige andere vorm van onrechtmatig gebruik.
5. De cliënt heeft het recht om de praktijk te verzoeken om inzage in de persoonsgegevens die over hem worden verwerkt, alsmede om correctie, aanvulling, beperking van de verwerking of vernietiging van gegevens, voor zover de wet zich daartegen niet verzet.
6. Een schriftelijk verzoek tot vernietiging van gegevens uit het dossier, kan door de praktijk worden geweigerd indien het bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, dan wel indien een wettelijke bewaarplicht daaraan in de weg staat.

7. Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij de cliënt daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, de verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, de verstrekking verplicht is op grond van een wettelijke bepaling, of de verstrekking noodzakelijk is ter bescherming van een zwaarwegend belang van de cliënt of van een ander. Client dient aanvraag per mail in te sturen en het papieren dossier zelf op te halen bij praktijk.
 8. De praktijk beschikt over een privacyreglement waarin nader is vastgelegd op welke wijze met persoonsgegevens wordt omgegaan. Dit privacyreglement is via de website van de praktijk beschikbaar en wordt op verzoek kosteloos aan de cliënt verstrekt.
 9. Indien de cliënt bezwaar heeft tegen het vermelden van diagnose-informatie op declaraties aan de zorgverzekeraar, kan de cliënt een privacyverklaring ondertekenen zoals opgenomen in Bijlage I bij deze algemene voorwaarden, in welk geval de praktijk zal handelen overeenkomstig de daarvoor geldende regelgeving.
-

Artikel 6 – Het medisch dossier

1. De praktijk stelt voor iedere cliënt een dossier op met betrekking tot de behandeling van de cliënt. Dit dossier wordt door de zorgverlener behandeld conform de vereisten gesteld in Titel 7 afdeling 5 van boek 7 van het burgerlijk wetboek en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
2. In het medisch dossier worden gegevens opgenomen omtrent de gezondheidstoestand van de cliënt, de verrichte onderzoeken, de gestelde diagnose, het behandelplan, de uitgevoerde behandelingen en alle overige gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening.
3. De praktijk draagt er zorg voor dat het medisch dossier zorgvuldig wordt bijgehouden en dat de daarin opgenomen gegevens vertrouwelijk worden behandeld.
4. Het medisch dossier wordt bewaard gedurende de termijn die op grond van de wet verplicht is, te rekenen vanaf het moment waarop de behandeling is beëindigd, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met de gezondheidstoestand van de cliënt of op grond van andere wettelijke verplichtingen.
5. De cliënt heeft het recht om het medisch dossier in te zien en daarvan een afschrift te ontvangen, voor zover de wet zich daartegen niet verzet. De praktijk

kan voor het verstrekken van een afschrift een redelijke vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de geldende wettelijke regels.

6. De cliënt kan de praktijk verzoeken om gegevens uit het dossier te laten vernietigen. Aan een dergelijk verzoek wordt voldaan, tenzij het bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, of indien een wettelijke bepaling zich tegen vernietiging verzet.
7. Indien de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen, worden de rechten met betrekking tot het dossier uitgeoefend door diens wettelijk vertegenwoordiger overeenkomstig de wettelijke regeling.

Artikel 7 – Verplichtingen van de praktijk

1. De praktijk verplicht zich de zorg te verlenen die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend zorgverlener mag worden verwacht, met inachtneming van de voor de beroepsgroep geldende professionele standaard, de toepasselijke richtlijnen, alsmede de op de praktijk rustende wettelijke verplichtingen.
2. De zorg wordt verleend met inachtneming van de individuele zorgbehoefte van de cliënt en is gericht op het bevorderen of behouden van de gezondheidstoestand van de cliënt, dan wel op het voorkomen van verergering van klachten, voor zover dit in redelijkheid van de praktijk kan worden verlangd.
3. De praktijk draagt er zorg voor dat de behandeling wordt uitgevoerd door daartoe bevoegde en gekwalificeerde zorgverleners, die handelen binnen de grenzen van hun deskundigheid en bevoegdheid.
4. Indien het voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst noodzakelijk is dat meerdere zorgverleners bij de behandeling worden betrokken, zal de praktijk zorgdragen voor een zorgvuldige afstemming tussen de betrokken zorgverleners, waarbij de continuïteit en kwaliteit van de zorg zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.
5. De praktijk behoudt zich het recht voor om, indien daartoe aanleiding bestaat, een andere zorgverlener bij de behandeling te betrekken of een zorgverlener te vervangen, mits de cliënt hierover tijdig wordt geïnformeerd en de vervanging niet leidt tot een onaanvaardbare aantasting van de continuïteit van de zorg.
6. Indien de cliënt bezwaar heeft tegen de vervanging van een zorgverlener, zal de praktijk met de cliënt in overleg treden om te bezien of een passende oplossing kan worden gevonden, waarbij zowel het belang van de cliënt als de organisatorische mogelijkheden van de praktijk in aanmerking worden genomen.

7. De praktijk is gehouden de cliënt zorgvuldig te informeren over de voortgang van de behandeling en zal, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, het behandelplan in overleg met de cliënt aanpassen.
 8. De praktijk zal bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst steeds handelen in overeenstemming met de eisen van redelijkheid en billijkheid en zal geen handelingen verrichten die in strijd zijn met de wet, de professionele standaard of de zorgplicht die op de praktijk rust.
 9. Ter waarborging van de continuïteit van de behandeling zet de praktijk, indien een behandelaar door ziekte of andere omstandigheden afwezig is, in beginsel blended care in of zorgt zij voor een passende vervangende invulling van het contactmoment, tenzij de aard van de zorg zich daartegen verzet.
-

Artikel 8 – Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt is gehouden alle gegevens en inlichtingen te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst, waaronder begrepen gegevens omtrent de gezondheidstoestand, het gebruik van medicatie, eerdere behandelingen en andere omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de behandeling.
2. De cliënt staat ervoor in dat de verstrekte gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn en zal de praktijk zo spoedig mogelijk informeren indien zich wijzigingen voordoen in de gegevens die voor de behandeling van belang kunnen zijn.
3. De cliënt is gehouden een geldig identiteitsbewijs te tonen en de gegevens van zijn zorgverzekeraar te verstrekken indien de praktijk daarom verzoekt, voor zover dit noodzakelijk is voor het vaststellen van de identiteit van de cliënt of voor het declareren van verleende zorg.
4. De cliënt verplicht zich de aanwijzingen van de zorgverlener op te volgen voor zover deze aanwijzingen redelijk zijn en verband houden met de uitvoering van de behandelingsovereenkomst.
5. De cliënt zal zich zodanig gedragen dat een goede uitvoering van de behandeling mogelijk is en zal zich onthouden van gedragingen die de behandeling of de veiligheid van de cliënt, de zorgverlener of andere cliënten in gevaar kunnen brengen.
6. Indien de cliënt gelijktijdig behandeling ontvangt van een andere zorgverlener, is de cliënt gehouden de praktijk daarvan op de hoogte te stellen. De zorg van PIT of

de andere zorgverlener wordt in dit geval niet vergoed door de zorgverzekeraars en komt voor rekening van de cliënt.

7. Indien de cliënt zijn verplichtingen niet nakomt, kan dit gevolgen hebben voor de voortgang van de behandeling. De praktijk zal in een dergelijk geval steeds zorgvuldig beoordelen welke maatregelen passend zijn, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van de behandeling, de gezondheidstoestand van de cliënt en de op de praktijk rustende zorgplicht.
8. De cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het nakomen van zijn financiële verplichtingen jegens de praktijk, ook indien de behandeling voortijdig wordt beëindigd.

Artikel 9 – Afspraken, annulering en niet nagekomen afspraken (no-show)

1. Afspraken voor onderzoek, diagnostiek, behandeling of andere vormen van zorg worden in goed overleg met de cliënt gepland, waarbij de praktijk zich inspant om zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen en mogelijkheden van de cliënt, zonder dat de praktijk kan garanderen dat aan alle wensen kan worden voldaan.
2. De cliënt ontvangt tijdig informatie over de datum, het tijdstip en de wijze waarop de afspraak zal plaatsvinden, waaronder mede begrepen afspraken die plaatsvinden via beeldbellen, telefonische consultatie of andere vormen van digitale zorg.
3. De cliënt is gehouden een gemaakte afspraak na te komen en zich tijdig op de afgesproken plaats dan wel via het afgesproken communicatiemiddel beschikbaar te stellen voor de uitvoering van de behandeling.
4. Indien de cliënt verhinderd is een (diagnostiek) afspraak na te komen, dient de cliënt de afspraak tijdig te annuleren of te verzetten op de wijze die door de praktijk is aangegeven. Behandelconsulten zullen altijd doorgang blijven vinden, als de cliënt onverhoopt niet fysiek of online aanwezig kan zijn zal de praktijk voor deze afspraak blended care inzetten.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient annulering van een afspraak (diagnostiek (onderzoek), adviesconsult, medicatieconsulten en contactmomenten met de regiebehandelaar (waaronder evaluaties) uiterlijk 48 uur (2 werkdagen) vóór het geplande tijdstip van de afspraak te geschieden, bij gebreke waarvan de afspraak wordt aangemerkt als een niet nagekomen afspraak, hierna te noemen no-show (naar rato).
6. Onder no-show wordt mede verstaan het zodanig te laat verschijnen op een afspraak dat de behandeling redelijkerwijs geen doorgang meer kan vinden,

alsmede het niet deelnemen aan een afspraak via beeldbellen, telefonische consultatie of andere overeengekomen vorm van contact.

7. Indien sprake is van no-show, is de praktijk gerechtigd de voor de afspraak gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen overeenkomstig de tarieven zoals vermeld in Bijlage II en Bijlage III bij deze algemene voorwaarden, welke kosten worden aangemerkt als niet-verzekerde zorg en volledig voor rekening van de cliënt komen.
8. De praktijk zal de cliënt vooraf informeren over de geldende regels met betrekking tot annulering en no-show, alsmede over de kosten die in rekening kunnen worden gebracht indien een afspraak niet tijdig wordt nagekomen.
9. Indien de cliënt een factuur in verband met een niet nagekomen afspraak niet tijdig voldoet, kan de praktijk besluiten om geplande afspraken tijdelijk op te schorten totdat aan de betalingsverplichting is voldaan, tenzij naar het oordeel van de zorgverlener opschorting van de zorg medisch onverantwoord zou zijn.
10. Indien de cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt, kan de praktijk aanvullende voorwaarden stellen aan het voortzetten van de behandeling, waaronder het vooraf voldoen van kosten, het beperken van het aantal afspraken of het maken van nadere afspraken over de wijze van planning.
11. Indien ondanks waarschuwingen sprake blijft van herhaald no-show, kan dit een gewichtige reden vormen voor beëindiging van de behandelingsovereenkomst, met inachtneming van de zorgvuldigheid die van een zorgaanbieder mag worden verwacht en met inachtneming van de verplichting om, indien noodzakelijk, de cliënt te verwijzen naar een andere zorgaanbieder.
12. Nadere regels omtrent annulering, no-show en de daarvoor geldende tarieven zijn opgenomen in Bijlage II bij deze algemene voorwaarden, welke bijlage integraal onderdeel uitmaakt van deze voorwaarden.

Artikel 10 – Kosten, tarieven en betaling

1. Aan de behandeling kunnen kosten verbonden zijn, en voor zover de verleende zorg niet of niet volledig voor vergoeding door de zorgverzekeraar in aanmerking komt, is de cliënt gehouden deze kosten zelf te voldoen.
2. De praktijk hanteert tarieven overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en, voor zover van toepassing, de door de Nederlandse Zorgautoriteit vastgestelde tarieven, terwijl voor zorg die niet onder de verzekerde zorg valt de door de praktijk vastgestelde tarieven gelden zoals opgenomen in Bijlage III bij deze algemene voorwaarden.

3. De praktijk kan de kosten van de behandeling rechtstreeks declareren bij de zorgverzekeraar van de cliënt, voor zover de cliënt daarvoor verzekerd is en de declaratie volgens de geldende regels kan plaatsvinden, waarbij de cliënt zo nodig medewerking verleent aan het verstrekken van de daarvoor benodigde gegevens.
4. Indien de zorgverzekeraar de gedeclareerde kosten geheel of gedeeltelijk niet vergoedt, is de cliënt gehouden het niet-vergoede deel zelf te betalen, onverminderd de mogelijkheid voor de cliënt om zich tot de zorgverzekeraar te wenden.
5. De cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de betaling van de kosten van de behandeling, ook indien de cliënt recht meent te hebben op vergoeding door een zorgverzekeraar of een andere derde.
6. Facturen van de praktijk dienen te worden voldaan binnen de op de factuur vermelde termijn, en indien geen termijn is vermeld geldt een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum.
7. Indien de cliënt niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal de praktijk de cliënt herinneringen elektronisch toesturen en daarbij een nadere termijn van veertien dagen stellen om alsnog tot betaling over te gaan.
8. Indien betaling ook na deze herinneringen uitblijft, is de praktijk gerechtigd de vordering uit handen te geven, in welk geval de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, alsmede de wettelijke rente, voor rekening van de cliënt komen, voor zover de wet dit toestaat.
9. Indien de cliënt in gebreke blijft met de betaling van verschuldigde bedragen, kan de praktijk besluiten om geplande afspraken tijdelijk op te schorten totdat aan de betalingsverplichting is voldaan, tenzij naar het oordeel van de zorgverlener opschorting van de behandeling medisch onverantwoord zou zijn.
10. Kosten die voortvloeien uit het niet nakomen van afspraken, waaronder no-show, worden niet aangemerkt als verzekerde zorg en komen volledig voor rekening van de cliënt, overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 en Bijlage II.

Artikel 11 – Klachtenregeling

1. De praktijk beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, welke regeling tot doel heeft klachten van cliënten op zorgvuldige wijze te behandelen en waar mogelijk in onderling overleg tot een oplossing te komen.

2. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen over de wijze waarop de behandelingsovereenkomst is uitgevoerd, over de bejegening door een zorgverlener of over andere aangelegenheden die verband houden met de zorgverlening.
3. Een klacht dient zo spoedig mogelijk nadat de aanleiding daartoe is ontstaan te worden ingediend, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch, en dient een duidelijke omschrijving van de klacht te bevatten.
4. De praktijk zal de klacht behandelen overeenkomstig de klachtenregeling en zal zich inspannen om in overleg met de cliënt tot een bevredigende oplossing te komen.
5. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt afgehandeld, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten, overeenkomstig de daarvoor geldende procedure.
6. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op, tenzij de praktijk schriftelijk anders heeft bevestigd.
7. De klachtenregeling is beschikbaar via de website van de praktijk en wordt op verzoek kosteloos aan de cliënt verstrekt.

Artikel 12 – Beëindiging van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst eindigt door instemming van zowel de cliënt als de praktijk, door eenzijdige beëindiging door de cliënt, door eenzijdige beëindiging door de praktijk, door het overlijden van de cliënt, dan wel doordat de behandeling naar het oordeel van de zorgverlener is afgerond.
2. De cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde beëindigen, met dien verstande dat de cliënt gehouden blijft reeds gemaakte afspraken na te komen dan wel de kosten daarvan te voldoen, alsmede openstaande facturen volledig te betalen.
3. De praktijk kan de behandelingsovereenkomst slechts beëindigen indien sprake is van gewichtige redenen, waaronder onder meer kunnen worden verstaan het herhaald niet nakomen van afspraken, het niet voldoen aan betalingsverplichtingen, het niet verstrekken van noodzakelijke informatie, het ontbreken van medewerking aan de behandeling, een ernstig verstoorde behandelrelatie, het ontbreken van een behandelindicatie of andere omstandigheden waardoor voortzetting van de behandeling redelijkerwijs niet van de praktijk kan worden verlangd.
4. Indien de praktijk voornemens is de behandelingsovereenkomst te beëindigen, zal zij daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een zorgaanbieder mag

worden verwacht, hetgeen onder meer inhoudt dat de cliënt tijdig wordt geïnformeerd, dat zo nodig een redelijke termijn wordt gehanteerd en dat, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, de cliënt wordt verwezen naar een andere zorgaanbieder.

5. De praktijk kan de behandeling tijdelijk opschorten indien de cliënt zijn verplichtingen niet nakomt, waaronder begrepen het niet betalen van facturen of het herhaald niet verschijnen op afspraken, tenzij opschorting naar het oordeel van de zorgverlener medisch onverantwoord is.
6. Herhaald no-show, zoals nader omschreven in artikel 9 en Bijlage II bij deze algemene voorwaarden, kan een gewichtige reden vormen voor beëindiging van de behandelingsovereenkomst, met inachtneming van de op de praktijk rustende zorgplicht.
7. Beëindiging van de behandelingsovereenkomst ontslaat de cliënt niet van de verplichting om reeds verschuldigde bedragen te voldoen.

Artikel 13 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. De praktijk behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden, alsmede de daarbij behorende bijlagen, te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat, onder meer in verband met wijzigingen in wet- en regelgeving, wijzigingen in beleid van overheid of zorgverzekeraars, organisatorische veranderingen binnen de praktijk of andere zwaarwegende omstandigheden.
2. Wijzigingen worden aan de cliënt bekendgemaakt door middel van een schriftelijke of elektronische mededeling, dan wel door publicatie op de website van de praktijk of via andere gebruikelijke communicatiekanalen.
3. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op de datum die in de bekendmaking is vermeld.
4. Gewijzigde voorwaarden kunnen, voor zover de aard van de wijziging dit toelaat, mede van toepassing worden verklaard op reeds lopende behandelingsovereenkomsten, mits de wijziging redelijk is en niet in strijd is met de wettelijke rechten van de cliënt en de op de praktijk rustende zorgplicht.
5. Indien een wijziging voor de cliënt nadelige gevolgen kan hebben, zal de praktijk een redelijke overgangstermijn in acht nemen alvorens de wijziging van toepassing wordt verklaard.
6. Indien de cliënt niet kan instemmen met een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden, zullen partijen in overleg treden om tot een passende oplossing te komen, en indien geen oplossing wordt bereikt kan de praktijk

besluiten de behandelingsovereenkomst te beëindigen met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.

7. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is steeds van toepassing en wordt op verzoek kosteloos aan de cliënt verstrekt.

Artikel 14 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen de praktijk en de cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de behandelingsovereenkomst zullen in eerste instantie in onderling overleg worden besproken, met het doel om tot een oplossing te komen.
3. Indien het geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de cliënt gebruik maken van de klachten- en geschillenregeling zoals bedoeld in artikel 11 van deze algemene voorwaarden.
4. Indien het geschil niet wordt opgelost via de klachtenregeling of de geschilleninstantie, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
5. Voor zover de wet dit toestaat, is de rechter in het arrondissement waar de praktijk is gevestigd bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Bijlage I – Privacyverklaring in verband met declaratie bij zorgverzekeraar

1. Ondergetekenden, te weten:

- naam cliënt:
- geboortedatum:
- verzekerdennummer:
- burgerservicenummer:
- datum opening zorgtraject:

en

- naam zorgaanbieder: Praktijk InTeam B.V.
- naam uitvoerend zorgverlener:
- adres zorgaanbieder:
- AGB-code instelling:
- AGB-code zorgverlener:

verklaren het navolgende.

2. Tussen de cliënt en de zorgaanbieder is een behandelingsovereenkomst tot stand gekomen in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, op grond waarvan de zorgaanbieder geneeskundige zorg verleent aan de cliënt.
3. De zorgaanbieder brengt voor de verleende zorg een tarief in rekening overeenkomstig de geldende regelgeving zoals vastgesteld krachtens de Wet marktordening gezondheidszorg.
4. De cliënt is ervan op de hoogte dat bij het declareren van zorg bij de zorgverzekeraar in beginsel diagnose-informatie wordt vermeld, voor zover dit op grond van de geldende regelgeving is vereist.
5. De cliënt maakt bezwaar tegen het vermelden van diagnose-informatie op de declaratie die door de zorgaanbieder bij de zorgverzekeraar wordt ingediend.
6. De zorgaanbieder zal, met inachtneming van de geldende regelgeving, in het bijzonder de nadere regels van de Nederlandse Zorgautoriteit, de diagnose-informatie op de declaratie achterwege laten, voor zover dit op grond van die regelgeving is toegestaan.
7. De cliënt verklaart tevens bezwaar te hebben tegen het aanleveren van gegevens aan het Diagnose Informatie Systeem (DIS), voor zover deze gegevens betrekking hebben op de diagnose of andere tot de cliënt herleidbare medische gegevens.

8. De zorgaanbieder zal, voor zover de geldende regelgeving dit toelaat, geen diagnose-informatie of andere medische gegevens aan het Diagnose Informatie Systeem verstrekken.
9. De cliënt verklaart door ondertekening van deze verklaring voldoende te zijn geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van deze keuze, waaronder de mogelijkheid dat de zorgverzekeraar nadere informatie kan opvragen of dat vergoeding van zorg kan worden beïnvloed door het ontbreken van diagnose-informatie.
10. Deze verklaring wordt opgesteld in tweevoud en door beide partijen ondertekend.

Plaats:

Datum:

Handtekening cliënt:

Handtekening zorgaanbieder:

Bijlage II – Regeling inzake niet nagekomen afspraken, te late annulering en no-show

Artikel 1 – Begripsomschrijving

1. Onder een niet nagekomen afspraak, hierna te noemen no-show, wordt verstaan het niet verschijnen op een geplande afspraak, het niet tijdig annuleren van een afspraak, dan wel het zodanig te laat verschijnen dat de afspraak redelijkerwijs geen doorgang meer kan vinden.
2. Met een niet nagekomen afspraak wordt gelijkgesteld het niet deelnemen aan een afspraak die plaatsvindt via beeldbellen, telefonische consultatie of een andere vorm van digitale zorg, indien deze wijze van contact vooraf met de cliënt is overeengekomen.
3. Onder een niet nagekomen afspraak wordt mede verstaan het niet verschijnen bij intake, diagnostisch onderzoek, behandelcontact, evaluatiegesprek of groepsbijeenkomst.

Artikel 2 – Annulering van afspraken

1. Indien de cliënt verhinderd is een gemaakte afspraak na te komen, dient de cliënt deze afspraak tijdig te annuleren of te verzetten op de wijze die door de praktijk is aangegeven.

2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient annulering van een afspraak uiterlijk 48 uur (2 werkdagen) vóór het geplande tijdstip te geschieden. Deze regel is uitsluitend van toepassing op alle diagnostiek afspraken, medicatieconsulten en contacten met de regiebehandelaar (waaronder evaluaties).
Behandelconsulten worden niet geannuleerd, maar vinden doorgang via blended care.
 3. Indien de cliënt een afspraak niet tijdig annuleert, wordt dit aangemerkt als een niet nagekomen afspraak.
 4. De praktijk kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, in overleg met de cliënt besluiten een fysieke afspraak om te zetten in een afspraak via beeldbellen of telefonische consultatie, voor zover dit medisch verantwoord is.
 5. Het bepaalde in dit artikel laat onverlet dat de praktijk gehouden blijft de zorg te verlenen die in redelijkheid van haar kan worden verlangd, voor zover de gezondheidstoestand van de cliënt daartoe noodzaakt.
-

Artikel 3 – Kosten bij niet nagekomen afspraken

1. Indien sprake is van een niet nagekomen afspraak, is de praktijk gerechtigd de voor de afspraak gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen.
 2. De kosten die in rekening worden gebracht betreffen niet-verzekerde zorg en komen volledig voor rekening van de cliënt.
 3. De hoogte van de kosten wordt vastgesteld overeenkomstig de door de praktijk gehanteerde tarieven zoals opgenomen in Bijlage III bij deze algemene voorwaarden.
 4. De cliënt wordt vooraf geïnformeerd over de geldende regels met betrekking tot niet nagekomen afspraken en de kosten die in dat geval in rekening kunnen worden gebracht.
-

Artikel 4 – Betaling van kosten wegens no-show

1. Facturen die voortvloeien uit een niet nagekomen afspraak dienen te worden voldaan binnen de op de factuur vermelde termijn.
2. Indien de cliënt niet tijdig betaalt, kan de praktijk besluiten om geplande afspraken tijdelijk op te schorten totdat aan de betalingsverplichting is voldaan.
3. Opschorting van afspraken vindt niet plaats indien naar het oordeel van de zorgverlener het uitstellen van de behandeling medisch onverantwoord zou zijn.

Artikel 5 – Herhaaldelijk niet nakomen van afspraken

1. Indien de cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt, kan de praktijk aanvullende voorwaarden stellen aan het voortzetten van de behandeling.
2. Van herhaaldelijk niet nakomen van afspraken is in ieder geval sprake indien de cliënt binnen één behandeltraject twee of meer afspraken niet is nagekomen zonder tijdige annulering.
3. In een dergelijk geval kan de praktijk onder meer besluiten nadere afspraken te maken over de planning, kosten vooraf te laten voldoen, het aantal afspraken te beperken, de behandeling tijdelijk op te schorten of de behandelingsovereenkomst te beëindigen.
4. Beëindiging van de behandeling zal slechts plaatsvinden met inachtneming van de zorgvuldigheid die van een zorgaanbieder mag worden verwacht en, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, onder verwijzing van de cliënt naar een andere zorgaanbieder.

Artikel 6 – Overmacht

1. Indien de cliënt een afspraak niet kan nakomen wegens overmacht, kan de praktijk besluiten om geen kosten in rekening te brengen.
2. Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die de cliënt redelijkerwijs niet heeft kunnen voorkomen en waarvan de gevolgen niet aan de cliënt kunnen worden toegerekend.
3. De beoordeling of sprake is van overmacht geschiedt door de praktijk met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

Artikel 7 – Aanvaarding van deze regeling

1. Door het aangaan van de behandelingsovereenkomst verklaart de cliënt zich bekend met deze regeling inzake niet nagekomen afspraken en hiermee in te stemmen.

Bijlage III – Overzicht van tarieven voor niet-verzekerde zorg en overige kosten

1. Voor zover de verleende zorg niet onder de dekking van de zorgverzekering valt, dan wel indien kosten op grond van deze algemene voorwaarden voor rekening van de cliënt komen, hanteert de praktijk de navolgende tarieven.
 2. De tarieven gelden onder voorbehoud van wijzigingen in wet- en regelgeving, alsmede onder voorbehoud van aanpassing door de praktijk.
 3. De volgende tarieven kunnen onder meer in rekening worden gebracht: intake, diagnostisch onderzoek of psychiatrisch consult € 200,00 per uur; specialistisch consult binnen de specialistische geestelijke gezondheidszorg € 100,00 per uur; consult 15-30 minuten, telefonisch consult of online consult € 75,00.
 4. De praktijk behoudt zich het recht voor deze tarieven te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat, onder meer in verband met wijzigingen in kosten, regelgeving of organisatorische omstandigheden.
 5. De meest recente tarieven zijn steeds beschikbaar via de website van de praktijk en worden op verzoek aan de cliënt verstrekt.
 6. Door het aangaan van de behandelingsovereenkomst verklaart de cliënt zich ermee bekend dat kosten die niet voor vergoeding door de zorgverzekeraar in aanmerking komen, volledig voor eigen rekening van de cliënt komen.
-