

Algemene Voorwaarden



Vink Psychologisch Centrum B.V. is een onderneming die met haar medewerkers zorg biedt en verleent aan mensen met psychiatrische stoornissen en/of psychosociale problemen. Deze zorg levert Psychologisch Centrum B.V. op basis van (één van) de volgende wetten: Jeugdwet (JW) en Zorgverzekeringswet (ZVW). Daarnaast kan ook zorgverlening worden afgenomen op basis van een eigen financiering van cliënt. De besloten vennootschap Vink Psychologisch Centrum B.V. zal hierna worden aangeduid als '**Vink PC**'. Vink PC is de gebruiker van deze **Algemene Voorwaarden**.

1. Begripsbepalingen

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.2 **Cliënt:** Een natuurlijke persoon aan wie Vink PC zorg verleent of zal verlenen.

1.3 **Wettelijke vertegenwoordiger:** De persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s), voogd, bewindvoerder, mentor of curator.

1.4 **Informele vertegenwoordiger:** De door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt (op het persoonlijk vlak) in het geval van wilsonbekwaamheid en cliënt bijstaat in de behartiging van zijn/haar belangen (zogenoemde 'gemachtigde'). Ook kan iemand uit het natuurlijke netwerk (echtgenoot, partner, ouders, kinderen etc.) de vertegenwoordiging op het persoonlijk vlak op zich nemen.

1.5 **Verwijzer:** De organisatie of persoon die een jongere en/of zijn/haar ouders dan wel een volwassene heeft verwezen naar Vink PC. Bijvoorbeeld: Meest voorkomend is de huisarts.

1.6 **Indicatiebesluit:** Het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of een cliënt in aanmerking komt voor één of meer functioneel omschreven zorgaanspraken, en zo ja, van welke aard, omvang en duur de zorg zal zijn. Bij financiering door de gemeente wordt hiervoor de term beschikking gebruikt.

1.7 **Zorg(verlening):** (het verrichten van) Handelingen en diensten op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.

1.8 **Zorgarrangement:** De overeengekomen zorg en diensten in samenwerking met de gemeente.

1.9 **Zorgplan:** Het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden.

1.10 **Zorg In Natura ('ZIN'):** Zorg waarvoor Vink PC volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt vanuit de gemeente voor zorg voor de individuele cliënt.

1.11 **Zorgverzekeringswet ('ZVW'):** Zorg waarvoor Vink PC volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt vanuit zorgverzekeraars voor zorg voor de individuele cliënt.

1.12 **Aanmeldingsformulieren:** De individuele aanmeldingsformulieren die door cliënt worden ondertekend, waarmee Vink PC tegen een vergoeding zich tegenover cliënt verbindt om zorg te verlenen middels 'ZIN', 'ZVW' of financiering door de cliënt zelf. Volwassenen ontvangen drie documenten, te weten: "Behandelvevoorwaarden volwassenen", "Aanmelding volwassenenformulier" en "Brief gegevens". Kinderen en jeugdigen ontvangen vier documenten, te weten: "Behandelvevoorwaarden Kind & Jeugd", "Aanmelding Kind & Jeugdformulier", "Brief gegevens" en "Formulier Toestemmingsverklaring". Cliënten die de zorg zelf betalen ontvangen het formulier "Betalingvoorwaarden Zelfbetalers op basis van uur VPC". De aanmeldingsformulieren tezamen vormen de **overeenkomst** met cliënt.

1.13 **Mannelijk/Vrouwelijk** - In deze Algemene Voorwaarden wordt een verwijzing naar de mannelijke vorm, zoals 'hij', mede geacht te omvatten een verwijzing naar de vrouwelijke vorm, zoals 'zij', en vice versa.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Vink PC en alle aan Vink PC verleende opdrachten en uit te voeren zorgdiensten. Deze Algemene Voorwaarden maken daarmee onlosmakelijk onderdeel uit van het pakket aanmeldingsformulieren.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden vervangen of gelden in de plaats van de eventuele wettelijke en andere bepalingen die van de Algemene Voorwaarden afwijken, mits dit wettelijk is toegestaan.

2.3 In geval van een conflict tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en het bepaalde gesteld in de aanmeldingsformulieren, dan prevaleert het bepaalde in de aanmeldingsformulieren.

2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing indien voor de uitvoering van de aanmeldingsformulieren diensten van derden dienen te worden betrokken.

2.5 Vink PC behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Iedere wijziging zal op een passende wijze aangekondigd worden, bijvoorbeeld via e-mail of post. De wijziging van de Algemene Voorwaarden zal voor cliënt van kracht worden dertig (30) dagen na de bekendmaking daarvan, tenzij cliënt voor het einde van die termijn schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging. Partijen zullen in een dergelijk geval de wijziging bespreken en in redelijkheid komen tot een oplossing van het gerezen geschil.

3. Overeenkomst

3.1 Het recht op zorgverlening ontstaat na het aangaan van en op de in de (schriftelijke) overeenkomst genoemde ingangsdatum. De overeenkomst komt in beginsel tot stand door ondertekening door cliënt, maar bij het uitblijven van de ondertekening zal deze geacht worden tot stand te zijn gekomen door aanvaarding van de zorg door cliënt.

3.2 In het geval de feitelijke zorgverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die feitelijke startdatum als ingangsdatum van de overeenkomst.

4. Identificatie

4.1 Vink PC is meestal wettelijk verplicht het Burgerservicenummer ('BSN') van cliënt te registreren (onder andere op basis van de Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg) en dient te controleren of cliënt diegene is die bij het BSN hoort. Cliënt dient daarom in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs dat hij (of diens wettelijke vertegenwoordiger) op verzoek aan Vink PC dient te tonen.

4.2 Indien cliënt niet in het bezit is van een geldig identiteitsbewijs, dan is cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger verplicht binnen één maand nadat het verzoek tot identificatie en verificatie is gedaan, een dergelijk geldig bewijs alsnog aan Vink PC tonen. Indien cliënt hieraan niet voldoet, dan is Vink PC gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

5. Indicatie

5.1 Cliënt die ZIN ontvangt dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Vink PC naar haar inzicht geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Vink PC, binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

6. Zorgverlening

6.1 Vink PC verleent cliënt zorg overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en continuïteit.

6.2 In geval van overdracht van overeengekomen zorgwerkzaamheden is Vink PC verantwoordelijk, in overleg met cliënt, voor een correcte overdracht van de benodigde gegevens aan de overnemende zorgverlener/behandelaar.

7. Informatie

7.1 Vink PC geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg waarover cliënt redelijkerwijs dient te beschikken. Vink PC geeft deze informatie schriftelijk als cliënt daarom vraagt.

7.2 De door Vink PC te verstrekken informatie zal begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van cliënt zijn. De betreffende informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorgverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn. Indien het belang van cliënt dit vereist, geeft Vink PC de desbetreffende informatie aan de wettelijke of informele vertegenwoordiger van cliënt, dan wel een andere bij cliënt betrokkene.

7.3 Vink PC geeft de in dit artikel bedoelde informatie niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor cliënt of zijn omgeving. Voordat Vink PC overgaat tot het onthouden van informatie raadpleegt zij een andere ter zake deskundige zorgverlener.

7.4 Als cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Vink PC dit, behalve indien het belang dat cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien. Vink PC maakt hiervan een aantekening in het dossier van cliënt.

8. Verplichtingen van Cliënt

8.1 Cliënt verleent naar beste kunnen zijn medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

8.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Vink PC nodig heeft voor een goede verlening van de zorg, tijdig aan Vink PC ter beschikking te stellen.

8.3 Cliënt is verplicht Vink PC meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de verlening van de zorg van belang kunnen zijn.

8.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

9. Aanwezigheid

9.1 Om een goede – wederzijdse – zorgrelatie te kunnen opbouwen, dienen zowel de medewerker van Vink PC als cliënt afspraken na te komen. Dat betekent ondermeer dat voldaan dient te worden aan de aanwezigheidsplicht: Beiden dienen aanwezig te zijn op het tijdstip van aanvang en tijdens de duur van de ingeplande afspraak. Voor het geval daaraan bij uitzondering toch niet kan worden voldaan, gelden de volgende bepalingen van dit artikel.

9.2 Indien cliënt verhinderd is afspraken met (medewerkers/zorgverleners) Vink PC na te komen, dient dit (schriftelijk) 24 uur van te voren aan Vink PC gemeld te worden door cliënt of diens wettelijke of informele vertegenwoordiger.

9.3 Indien cliënt zonder de in het vorige artikellid bedoelde tijdige afmelding niet verschijnt op een afspraak of niet aanwezig is:

Neemt de medewerker van Vink PC met wie cliënt een afspraak had contact op met cliënt (of diens vertegenwoordiger). Tijdens dit contact wijst de medewerker cliënt op de (financiële) consequenties;

- b. wordt er een aantekening daarvan gemaakt in zijn dossier;
- c. zal de geplande zorg in rekening gebracht worden middels een bedrag van € 50,00.

9.4 Wat er in het vorige artikellid is bepaald over het aanwezig zijn bij aanvang van de afspraak geldt ook over de duur van de ingeplande afspraak zelf, bijvoorbeeld in het geval cliënt een afspraak met een medewerker vroegtijdig afbreekt.

10. Dossiervorming, geheimhouding en privacy

10.1 Vink PC richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.

10.2 Vink PC is de rechthebbende op en beschikkingsbevoegde van (de inhoud van) het dossier. Vink PC beheert en bewaart het dossier. Cliënt heeft recht op inzage, een kopie en vernietiging van het dossier, behalve voorzover wettelijke verplichtingen van Vink PC daarop een uitzondering maken. Vink PC mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.

10.3 Vink PC draagt ervoor zorg dat aan anderen dan cliënt en/of zijn wettelijk of informeel vertegenwoordiger geen inlichtingen over cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van cliënt en/of zijn wettelijk of informeel vertegenwoordiger. Hetgeen in de vorige zin is bepaald, is niet van toepassing indien Vink PC wettelijk verplicht is die gegevens aan derden te verstrekken. Het verstrekken van inlichtingen of dossier gebeurt ook dan alleen op een manier waarbij de persoonlijke levenssfeer van een ander buiten beschouwing blijft.

10.4 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van cliënt inlichtingen of dossierinzage worden gegeven, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

10.5 Met de ondertekening van de overeenkomst stemt cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger in met het verstrekken van gegevens uit zijn dossier aan de (andere) zorgverlener waar cliënt zorg/behandeling ontvangt tijdens de looptijd van de overeenkomst dan wel de zorgverlener waar cliënt direct na beëindiging van de overeenkomst zorg zal ontvangen.

10.6 Aan de vertegenwoordiger van de minderjarige en aan de vertegenwoordiger van de wilsonbekwame cliënt en aan de wettelijk vertegenwoordiger van de meerderjarige cliënt kan zonder toestemming van cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de betreffende vertegenwoordiging.

10.7 Door het aangaan van de overeenkomst geeft cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Vink PC met betrekking tot cliënt ten behoeve van de zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

10.8 Vink PC bewaart het dossier gedurende de minimaal wettelijke bewaartermijn, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de overeenkomst is beëindigd, tenzij het langer bewaard dient te worden omdat dit noodzakelijk is voor een goede hulpverlening of omdat bepaalde gegevens van groot belang zijn voor iemand anders (bijvoorbeeld: kinderen van cliënt).

10.9 Gegevens met betrekking tot cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Vink PC zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Vink PC de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan cliënt terug.

10.10 Vink PC vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van cliënt, tenzij het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan cliënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

10.11 Bij ZIN verleent Vink PC medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door o.a. de gemeente, verzekeraars en de Nederlandse Zorgautoriteit, voor zover deze controles worden uitgevoerd op grond van een daartoe gegeven wettelijke bevoegdheid en mits deze worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

10.12 Voor zover van toepassing op Vink PC zullen persoonsgegevens van cliënt worden verwerkt overeenkomstig de specifieke regels die daarvoor in de gezondheidszorg gelden, maar in ieder geval overeenkomstig de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG').

10.13 Als verwerkingsverantwoordelijke zal Vink PC in het kader van de AVG zorgen voor een adequate beveiliging van de persoonsgegevens die haar van cliënt ter beschikking staan. Indien en voor zover door Vink PC ten behoeve van cliënt hulpverleners of voor haar bedrijfsvoering derden worden ingeschakeld, dan zal zij zorgen dat deze zich verplichten tot het treffen van dezelfde beveiligingsmaatregelen. Daarnaast zal Vink PC de regels in acht nemen met betrekking tot de rechten van cliënt als betrokkene als bedoeld in de AVG.

11. Klachten

11.1 Vink PC heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg een klachtenregeling. De klachtenregeling is te vinden op de homepage van de website van Vink PC en zullen op verzoek worden toegezonden. Cliënt kan klachten over de zorgverlening van Vink PC kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in die klachtenregeling.

12 Vergoeding, betaling en eigen bijdrage

12.1 Voor verleende zorg is cliënt aan Vink PC een vergoeding conform de bij Vink PC daarvoor geldende tarieven verschuldigd indien en voor zover die vergoeding niet rechtstreeks door de zorginstantie of de gemeente wordt uitbetaald.

12.2 Indien de financiering van de door Vink PC te verlenen zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er in beginsel geen zorg geleverd. Vink PC en cliënt treden daarover met elkaar in overleg.

12.3 Voor de verleende zorg en diensten stuurt Vink PC een gespecificeerde factuur aan cliënt. De betalingstermijn van de facturen van Vink PC bedraagt 30 dagen.

12.4 Als cliënt in gebreke blijft met betaling van de factuur van Vink PC, dan is cliënt wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Daarnaast is cliënt in dat geval buitengerechtelijke incassokosten aan Vink PC verschuldigd conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het daarbij behorende besluit.

12.5 Vaak is een cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd op grond van een toepasselijke zorgwet. Vink PC informeert cliënt in dat geval over deze bijdrage. Cliënt is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

13. Beëindiging en opzegging

13.1 De overeenkomst eindigt door:

- a. het verstrijken van de looptijd;
- b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit en het niet afgeven van een herindicatie;
- c. het overlijden van cliënt;
- d. met gezamenlijke instemming van Vink PC en cliënt;
- e. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door cliënt;
- f. opzegging of beëindiging door Vink PC om de in het volgende artikelleden genoemde redenen;
- g. ontbinding;
- h. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.

13.2 Vink PC kan de overeenkomst opzeggen, met inachtneming van één maand opzegtermijn, op grond van de navolgende redenen:

- a. Dat cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
- b. dat cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
- c. dat de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst zal vallen en Vink PC en cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.

13.3 Vink PC kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen om zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet van haar geveerd kan worden. Onder deze redenen worden in ieder geval verstaan:

- a. Dat cliënt twee keer niet aanwezig is geweest op een afspraak met een medewerker van Vink PC, zonder tijdige afmelding volgens de hiervoor beschreven voorwaarden;
- b. dat cliënt, diens vertegenwoordiger of een andere bij cliënt betrokkene gedragingen vertoont tegenover medewerkers van Vink PC die voortzetting van de zorgverlening niet goed meer mogelijk maakt;
- c. dat Vink PC, als gevolg van een haar niet verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de zorginstantie voor de uitvoering van de overeenkomst en cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
- d. in geval van surséance van betaling verleend aan Vink PC dan wel faillietverklaring van Vink PC.

13.4 Vink PC zal bij beëindiging of bij opzegging van de overeenkomst behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.

In deze gevallen kan opzegging door Vink PC tegen elke dag van de kalendermaand geschieden.

14. Aansprakelijkheid

14.1 Cliënt is gehouden Vink PC in de gelegenheid te stellen een door Vink PC tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Vink PC te herstellen.

14.2 De aansprakelijkheid van Vink PC voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), beperkt tot de vergoeding van schade die door haar verzekeraar wordt uitgekeerd onder de door haar afgesloten bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

14.3 Het bepaalde in het vorige artikellid is mede van toepassing op door Vink PC ingeschakelde derden.

14.4 De beperking in aansprakelijkheid zoals in dit artikel bepaald gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Vink PC.

15. Toepasselijk recht

15.1 Op deze Algemene Voorwaarden en alle tussen Vink PC en cliënt gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Geschillen tussen Vink PC en cliënt kunnen zowel door Vink PC als cliënt voorgelegd worden aan de geschillencommissie waarbij Vink PC is aangesloten (via www.erisietsmisgegaan.nl).

15.3 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en die niet in der minne kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de rechtbank van het arrondissement waar Vink PC statutair is gevestigd als rechter van eerste instantie, met dien verstande dat mede bevoegd is de rechter van de woonplaats of, bij gebreke daarvan, van het werkelijk verblijf van cliënt.