

ALGEMENE VOORWAARDEN:

ARTIKEL 1 - DEFINITIES In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder: de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de jeugdzorg en volwassen zorg. In dit geval betreft praktijk Carlijn.

Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot een zorgaanbieder wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Hierna wordt gesproken van cliënt.

Overeenkomst: begeleidingsovereenkomst.

Zorgverlener: de voor Praktijk Carlijn werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de coaching persoonlijk contact heeft.

Zorg of zorgverlening: behandeling Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.

Begeleidingsplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als 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.

ARTIKEL 3 - VERTEGENWOORDIGING De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt handelingsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

ARTIKEL 4 - DUIDELIJKE INFORMATIE

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de zorgverlening te kunnen maken. In de artikelen 5 en 6 wordt dit verder uitgewerkt. De informatie moet worden verschaft op een voor de cliënt geschikt niveau. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst wordt de informatie in een andere vorm aangeboden.

ARTIKEL 5 - ALGEMENE INFORMATIE

1. De in artikel 4 bedoelde informatie omvat in deze fase ten minste het volgende: a. beknopte uiteenzetting over Praktijk Carlijn en de gang van zaken van het zorgproces inclusief de beëindiging van de overeenkomst; b. een heldere omschrijving van relevante begeleidingsmogelijkheden;
2. De zorgverlener stelt in deze fase de cliënt informatie ter beschikking, waarin in ieder geval de Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, en die voorts ten minste het volgende omvat: a. informatie over de intake, verdere zorgverlening; b. informatie over de klachten- en geschillenregeling; c. informatie over kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;

d. feitelijke informatie over Praktijk Carlijn, waaronder ten minste informatie over de eventuele website; e. informatie over het gebruik van persoonsgegevens voor statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;

3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van Praktijk Carlijn. Indien de cliënt dit wenst, ontvangt hij van de zorgaanbieder informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid in schriftelijke vorm.

ARTIKEL 6 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken: a. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij; b. de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt; c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners; d. de ervaring van de betrokken zorgverleners; e. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.

ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST / TOESTEMMING EN BEGELEIDINGSPLAN

1. De zorgverlener doet in overeenstemming met de professionele standaard op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt bedoeld in artikel 6 een aanbod tot te leveren zorg – het begeleidingsplan.
2. Het begeleidingsplan 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;
3. De overeenkomst tussen de cliënt en praktijk Carlijn komt uitsluitend tot stand indien: a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en b. Praktijk Carlijn redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij Praktijk Carlijn aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
4. Praktijk Carlijn begint de begeleiding pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde begeleidingsplan.
5. Het begeleidingsplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

ARTIKEL 8 - ZORGDOSIER

Het zorgdossier bevat naast de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende: de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor begeleiding en zorginterventies; de voortgang (incl. rapportages, uitslagen) van de begeleiding;

ARTIKEL 9 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING Praktijk Carlijn hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van cliënten.

ARTIKEL 10 - KWALITEIT VAN ZORG

1. Praktijk Carlijn levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap.

2. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en zorgverleners.

3. Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden vooral de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en zorgaanbieder alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten.

ARTIKEL 11 - VEILIGHEID 3

1. Praktijk Carlijn draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.

2. Alle faciliteiten en infrastructuur in en om de zorgaanbieder voldoen aan de in de geestelijke gezondheidszorg geldende eisen.

3. Praktijk Carlijn zorgt ervoor dat het gebouw goed toegankelijk is.

ARTIKEL 12 - ZORG OP AFSpraak EN TIJDIG ANNULEREN AFSpraak.

1. Als de begeleiding plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Praktijk Carlijn ervoor dat voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende begeleiding zal plaatsvinden.

2. Praktijk Carlijn houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.

3. Indien de cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten. Indien de cliënt niet tijdig of met geldige reden de afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren annuleert, is Praktijk Carlijn gerechtigd om aan de cliënt tarief van € 55,- in rekening te brengen. Dit dient de cliënt zelf te betalen.

ARTIKEL 13 - KETENZORG

1. Indien bij de zorg voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorgaanbieder, worden er tussen de zorgverleners afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

2. Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken zorgverleners afspraken over specifieke momenten van onderling overleg en de evaluatie van het begeleidingsproces, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

3. De zorgverleners zullen de betekenis van deze afspraken voor de concrete situatie van de cliënt duidelijk communiceren.

ARTIKEL 14 - GOED CLIËNTSCHAP

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Praktijk Carlijn met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens met de gemeente of huisarts waar de client woont. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de zorgaanbieder gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de cliënt zich heeft gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.

2. De cliënt die bij Praktijk Carlijn op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de begeleiding laat uitvoeren door een andere zorgaanbieder, meldt dit aan Praktijk Carlijn zodra hij met de andere zorgaanbieder is overeengekomen dat de begeleiding/behandeling daar zal plaatsvinden.

3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in Praktijk Carlijn

4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Praktijk Carlijn gericht op de (brand)veiligheid.

ARTIKEL 15 - BETALING

1. De cliënt is Praktijk Carlijn de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de gemeente respectievelijk de werkgever worden betaald.

2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgovereenkomst, wordt er geen zorg geleverd. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorgaanbieder en cliënt met elkaar in overleg. Voor de vooraf overeengekomen door Praktijk Carlijn in rekening te brengen kosten van zorg en diensten stuurt Praktijk Carlijn een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.

3. Praktijk Carlijn stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 16 - BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt: a. bij overplaatsing naar een andere zorgaanbieder; b. met instemming van beide partijen; c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt; d. na een eenzijdige opzegging door Praktijk Carlijn met inachtneming van het bepaalde in artikel 17; e. overlijden van de cliënt. f. na het beëindigen van de begeleiding.

ARTIKEL 17 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR PRAKTIJK CARLIJN

1. Praktijk Carlijn is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien: a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken; b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorgaanbieder kan worden gevergd; c. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het begeleidingsplan. 2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Praktijk Carlijn een redelijke termijn in acht, die in redelijkheid van hem als goed zorgverlener mag worden verwacht.

ARTIKEL 18 - KLACHTENREGELING

1. Praktijk Carlijn beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Voor jeugd kan gebruik gemaakt worden van een vertrouwens persoon van AKJ.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten voor zover deze betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Praktijk Carlijn, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
4. Bij Praktijk Carlijn volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling. Deze algemene voorwaarden worden uitgereikt aan de cliënt tijdens het intakegesprek.

ARTIKEL 19- PRIVACY

Praktijk Carlijn voldoet aan de AVG voorwaarden.