

Algemene voorwaarden Hekman & Kusters

Op het moment dat u kiest voor het behandelplan van Hekman & Kusters worden de algemene voorwaarden digitaal aangeboden in het cliënten portaal. De algemene voorwaarden worden op dat moment u ter hand gesteld om kennis te nemen van de algemene voorwaarden en deze op te slaan op uw digitale gegevensdrager.

Wij gaan ervan uit dat u zich conformeert aan deze voorwaarden. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing zolang u onder behandeling bent van de behandelaar en/of deelneemt aan een cursus of training. Deelname aan activiteiten in de praktijk geschiedt op eigen risico.

Artikel 1. Definities

- Behandelaar: degene die de hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg biedt aan de cliënt op grond van een behandelovereenkomst;
- Behandelplan: De overeenkomst, inhoudende het traject tussen de cliënt en Hekman & Kusters met betrekking tot de te leveren hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg, dat als doel heeft verlichting of oplossing van gezondheidsklachten;
- Cliënt: degene die op grond van een behandelovereenkomst hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg ontvangt, vanwege de leesbaarheid wordt cliënt geschreven waar ook cliënte kan worden gelezen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het behandelplan, zijnde de overeenkomst tussen Hekman & Kusters en cliënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken;

2.2

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende behandelovereenkomsten en dienstverlening geëntameerd door Hekman & Kusters.

2.3

Hekman & Kusters zijn aangesloten bij het NIBIG (Nederlands Instituut voor Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg) en is geregistreerd in het kader van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). De cliënt is ervan op de hoogte dat de behandelaar de kwaliteit en de gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk in dit kader dient te respecteren. De cliënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien;

2.4

Wanneer u een dienst bij ons afneemt gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden en ons privacy beleid;

2.5

Alle cliënten hebben de algemene voorwaarden digitaal verkregen. Desgevraagd kunnen de algemene voorwaarden op de website worden geraadpleegd en in de praktijkmap van Hekman & Kusters worden bekeken.

Artikel 3. Totstandkoming behandelplan

3.1a

De behandelaar zal met een cliënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van de gezondheidszorg, een daarop gericht behandelplan vaststellen, welke door de behandelaar en de cliënt dient te zijn vastgesteld en ondertekend;

3.1b

Onderdeel van de overeenkomst is de bevestiging van de intake, het behandelplan alsmede de bepalingen in deze algemene voorwaarden;

3.2

Kan de behandelaar het in artikel 3.1a bedoelde behandelplan niet aangaan dan zal de behandelaar aan de cliënt de reden uiteenzetten en de cliënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg;

3.3

Een cliënt kan doorverwezen worden door een arts, poh-er, assurantiekantoor, advocaat of belangenbehartiger. In principe is er geen verwijzing benodigd van een (huis)arts of medisch specialist;

3.4

In sommige gevallen is er een derde als opdrachtgever bij de opdracht betrokken. Een verzekeraar of werkgever verbindt zich dan de kosten op zich te nemen ten aanzien van de offerte en intakerapportage. Voorafgaand aan het behandelproces zal Hekman & Kosters samen met cliënt en opdrachtgever behandeldoelen formuleren. Deze behandeldoelen zullen vooraf in het behandelplan worden vastgelegd. Tevens kan in het behandelplan worden opgenomen dat er gebruik zal worden gemaakt van meerdere behandelaren die elk een eigen discipline hebben. De behandelaren zullen onderling afstemmen op basis van het behandelplan.

Artikel 4. Verplichtingen behandelaar

4.1

De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling overeenkomst) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen;

4.2

De behandelaar is verplicht cliënt te informeren over het voorgenomen onderzoek en/of de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt, tenzij cliënt heeft aangegeven geen inlichtingen te willen ontvangen van de desbetreffende behandelaar;

4.3

Iedere behandelaar houdt voor zich een dossier bij met betrekking tot de behandeling van cliënt. Iedere behandelaar heeft daarvoor een afgeschermd portaal waar alleen de gegevens staan met betrekking tot de behandelrelatie tussen de desbetreffende behandelaar en de cliënt;

4.4

De behandelaar is verplicht geheimhouding te betrachten ten aanzien van de behandeling van de cliënt, tenzij de cliënt toestemming heeft gegeven voor de verstrekking van informatie. In het geval geheimhouding in strijd zou zijn met een wettelijke plicht of gebod dan legt de desbetreffende behandelaar dit dilemma voor aan een beroepsgenoot en desgewenst aan een jurist of advocaat;

4.5

De behandelaar neemt bij zijn/haar werkzaamheden de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard aan een behandelaar op grond van zijn beroep en rekening houdend met zijn individuele deskundigheid redelijkerwijs mogen worden gesteld. De door de beroepsorganisatie opgestelde gedragsregels, richtlijnen en algemene kwaliteitscriteria gelden daarbij als uitgangspunt;

4.6

Na beëindiging van het behandeltraject, kan deze worden afgesloten met een eindrapportage. Dit moet blijken na de uitdrukkelijke wens van cliënt;

4.7

Indien het behandeltraject door een derde partij wordt betaald, beslist de cliënt zelf of de derde het rapport mag ontvangen.

Artikel 5. Verplichtingen cliënt

5.1

Cliënt is verplicht naar beste weten inlichtingen te verschaffen en medewerking te verlenen ten behoeve van het welslagen van de behandeling;

5.2

Indien cliënt niet bereid is bepaalde adviezen van de behandelaar te volgen, zal behandelaar dit met client bespreken, althans dit mededelen, daarna dient te worden geëvalueerd of het behandeltraject doorgang kan vinden;

5.3

Cliënt zal zich tijdens het eerste bezoek en consultatie door de behandelaar identificeren met een geldig identiteitsbewijs;

5.4

Wanneer cliënt verhinderd is een afspraak met de behandelaar na te komen, dan zal de cliënt de afspraak tijdig, dat wil zeggen minimaal 24 uur van tevoren afzeggen. Afspraken die niet of te laat worden afgezegd, zullen in rekening worden gebracht.

Artikel 6. Betalingsvoorwaarden

6.1

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelovereenkomst en overige overeenkomsten tussen u als cliënt en Hekman & Kosters;

6.2

De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan de cliënt of namens de cliënt verleende diensten. Ook als een andere opdrachtgever de opdracht tot behandeling heeft verstrekt;

6.3

De declaratie voor verzekerde behandelingen worden rechtstreeks naar de verzekeraar gestuurd. Het is aan de verzekeraar om uit te maken welk deel valt onder verzekerde zorg en of er een doorbelasting plaatsvindt aan cliënt;

6.4

In het geval de behandelovereenkomst in opdracht van een verzekeraar of werkgever plaatsvindt zal de nota naar respectievelijke de verzekeraar of werkgever worden verzonden;

6.5

Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in debet worden gebracht. Een cliënt kan in dat geval de kosten van de desbetreffende behandeling betalen. Of de behandeling wordt in mindering gebracht op het aantal behandelingen dat is overeengekomen in de behandelovereenkomst;

6.6

Betaling voor de behandelingen dient binnen veertien dagen na de factuurdatum te geschieden. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het Hekman & Kosters vrij om incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal alsdan ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de cliënt.

Artikel 7. Kwaliteit en klachten

7.1

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle Behandelaars binnen onze praktijk zijn geregistreerd in het NIBIG register, waardoor tevens de registratie volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg is gewaarborgd;

7.2

Klachten over de behandeling kunnen indien de behandelaar en de cliënt deze niet kunnen oplossen worden ingediend bij de onafhankelijke geschilleninstantie welke een bindende uitspraak doet.

Contactgegevens:

NIBIG-Geschilleninstantie

Haven West 9

7731 GS Ommen

klachten@nibig.nl

Artikel 8. Aansprakelijkheid

8.1

Hekman & Kosters is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de cliënt een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven ten aanzien van de verstrekte persoonsgegevens alsmede een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven ten aanzien van het klachtenpatroon.

8.2

Hekman & Kosters is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening als sprake is van de opschorting van de behandelingen of dienstverlening als dit ten gevolge is en te wijten aan cliënt.

8.3

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontleen. De cliënt vrijwaart Hekman & Kosters tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Hekman & Kosters ten behoeve van de cliënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

8.4

Hekman & Kosters is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening;

8.5

Overigens is iedere aansprakelijkheid van Hekman & Kosters voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Hekman & Kosters te dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld;

8.6

Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van Hekman & Kosters strekken ook ten gunste van werknemers en niet-ondergeschikte vertegenwoordigers en hulppersonen van Hekman & Kosters;

8.7

Als de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is iedere aansprakelijkheid van Hekman & Kosters beperkt tot het bedrag met een maximum van € 1.000,00, dat voor de behandelingen en/of dienstverlening is betaald, in de zaak in verband waarmee de schade is ontstaan voor de cliënt.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

9.1

Het is cliënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens Hekman & Kosters geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren;

9.2

Ingeval Hekman en Kosters constateren dat ondanks het gebod geformuleerd in artikel 9.1 dan is diegene terstond een opeisbare boete ad € 5.000,-- verschuldigd.

Artikel 10. Archivering

10.1

Hekman & Kosters zal het tijdens de uitvoering van de behandelingen en/of dienstverlening gevormde dossier gedurende tenminste 20 jaar na beëindiging van haar behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaren;

10.2

De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard;

10.3

Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode is Hekman & Kosters gerechtigd om het dossier te vernietigen; tenzij er een goeude reden bestaat aan de zijde van de cliënt;

10.4

Op verzoek van de cliënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten (€50,00) worden gelicht uit het archief.

Artikel 11. Privacy en Algemene Verordening Gegevensbescherming

11.1

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij wat gangbaar is bij de beroepsgroep van de behandelaar. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

11.2

Uw behandelaar houdt een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is zowel de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst als de wet op de Persoonsgegevens van toepassing. Deze beide wetten bevatten regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de cliënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd;

11.3

Naast de behandelaren die u behandelen, heeft ook de regievoerder toegang tot uw gegevens. Voorts geldt dat een ieder een direct beroepsgeheim heeft en de regievoerder een afgeleide geheimhoudingsplicht;

11.4

U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelaar verzoeken deze te wijzigen;

11.5

Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het dossier van de desbetreffende behandelaar opgeslagen. U heeft als cliënt toegang tot alle delen van het dossier;

11.6

Teneinde onze dienstverlening verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw behandelaar. Deze zal er dan op toezien dat uw gegevens niet worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek;

11.7

Gegevens van de cliënt worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet gedeeld, hierop zijn de volgende uitzonderingen:

- De cliënt bij leven ondubbelzinnig toestemming heeft gegeven voor het delen (ex artikel 7:458a lid 1 onder a BW);
- Een nabestaande of voormalig vertegenwoordiger van de patiënt een mededeling van een incident heeft ontvangen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) (ex artikel 7:458a lid 1 onder b BW);
- Iemand heeft een zwaarwegend belang bij inzake in het dossier (ex artikel 7:458a lid 1 onder c BW);
- Het verzoek wordt gedaan door de ouders of voogd van een overleden kind dat jonger is dan 16 jaar (ex artikel 7:458a lid 2 BW);

11.8

Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 20 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien;

11.9

Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken;

11.10

Meer informatie over hoe we omgaan met uw gegevens kunt u vinden in het Privacyreglement op de website www.hekmankosters.nl.

Artikel 12. Klachten- en geschillenregeling

12.1

De praktijk beschikt over een interne klachtenregeling. Een afschrift van deze klachtenregeling is bij de praktijk op te vragen;

12.2

Hekman & Kosters neemt deel aan de klachtenregeling van het NIBIG.

Artikel 13. Toepasselijk recht en forumkeuze

13.1

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en is de Rechtbank Overijssel, locatie Almelo uitsluitend bevoegd.

13.2

Deze algemene voorwaarden zijn geldend vanaf 13 november 2023 op de lopende behandelingen na goedkeuring door bestaande cliënten en/of dienstverlening en nieuwe behandelingen en/of dienstverlening die Hekman & Kosters uitvoert en/of levert.

Versie 1 december 2023