

## **Algemene Voorwaarden Centrum Evers**



### **ARTIKEL 1 Definities en begrippen**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtgever:** Degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de zorgverlener.

**Cliënt:** De natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handeling rechtstreeks betrekking heeft.

**Hulpverlener:** De rechtspersoon die werkzaam is in een locatie van Centrum Evers en die in de uitoefening van een paramedisch beroep een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

**Behandelingsovereenkomst:** de gesloten overeenkomst van de Client met Centrum Evers betreffende een behandeling in de zin van Titel 7 Boek 7 afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij Centrum Evers en/of de zorgverlener zich schriftelijk dan wel mondeling verbindt jegens de patiënt als opdrachtgever dan wel een vertegenwoordigende derde als opdrachtgever, tot het verrichten van één of meerdere handelingen op het gebied van de paramedische behandeling, rechtstreeks betrekking hebbend op de persoon van de opdrachtgever.

**Paramedische handelingen:**

- a. Alle poliklinische verrichtingen, waaronder onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen.
- b. Het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a kunnen worden uitgevoerd;

**Praktijk:** Een instelling of afdeling daarvan waarin paramedische handelingen worden verricht dan wel een instelling of afdeling daarvan welke krachtens toestemming van de zorgverzekeraars en de zorginstellingen zijn toegelaten.

**Prijs:** De kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.

**Geschillencommissie:** KNGF klachten en geschillencommissie, Antwoordnummer 205 3800 VB Amersfoort

### **ARTIKEL 2 Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de zorgverlener gesloten behandelingsovereenkomst.

### **ARTIKEL 3 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst**

1. Een behandelingsovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) is een overeenkomst waarbij de hulpverlener zich tegenover de cliënt of andere opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt. Dit betekent dat wanneer een cliënt zich wendt tot Centrum Evers met een zorgvraag die aansluit bij het zorgaanbod van Centrum Evers, er sprake is van een behandelingsovereenkomst in de zin van de WGBO.

2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst binnen Centrum Evers dient de opdrachtgever de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt. Indien de opdrachtgever jonger dan 18 jaar is zal een ouder/verzorger toestemming moeten verlenen. Dit moet worden vastgelegd in het patiëntendossier.

3. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de cliënt door de hulpverlener mondeling en/of schriftelijk geïnformeerd over:

- a. De gehanteerde intakeprocedure;
- b. De (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling;
- c. Alternatieven voor de behandeling;
- d. De te verwachte prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling;
- e. Tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
- f. De bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
- g. De te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
- h. Hulpverleners die feitelijk de behandeling zullen uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;
- i. De informatie/instructies voor de cliënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling;

Indien er complicaties optreden als gevolg van onze behandeling neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Onze openingstijden kunt u vinden op [www.centrumevers.nl](http://www.centrumevers.nl) onder "Contact" en "Afspraak maken". Buiten deze tijden raden wij u aan om de huisartsenpost te bellen. Huisartsen post Barneveld heeft telefoonnummer: 0900 3311233 Adres: Nijkerkerweg 119 3771 LA Barneveld

De huisartsenpost Barneveld is in het weekend en op feestdagen geopend van 9.00 tot 17.00 uur.

In de avond en nacht kunt u terecht bij de huisartsenpost Amersfoort onder hetzelfde telefoonnummer.

j. De instructies voor de cliënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de cliënt contact moet opnemen;

k. De bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden;

5. Elke cliënt heeft de verplichting zich op verzoek te legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs en een geldig inschrijvingsbewijs of verzekeringspolis van zijn of haar zorgverzekeraar. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs, inschrijvingsbewijs of polis van zijn of haar zorgverzekeraar niet tonen, dan is Centrum Evers gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten, tenzij het om acuut te verlenen of levensbedreigende zorg gaat.

6. Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal de hulpverlener de huisarts van de cliënt als zodanig beschouwen.

#### **ARTIKEL 4 Opzegging van de behandelingsovereenkomst**

1. De zorgverlener kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
2. Als de zorgverlener de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de zorgverlener zorgen voor adequate vervanging.
3. Opzegging of opschorting van de behandelingsovereenkomst is mogelijk indien de cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Centrum Evers of haar medewerkers of de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medepatiënten of hun bezoek.
4. Indien een cliënt op eigen initiatief en tegen het advies van zijn medisch behandelaar bij Centrum Evers, de behandeling voortijdig afbreekt, dan wel de cliënt zich onheus gedraagt tegenover medewerkers, dan wel zich op een of andere manier niet houdt aan het opgestelde behandelplan, is Centrum Evers gerechtigd een geldbedrag in rekening te brengen, ten titel van gemaakte en/of niet-inbare kosten zoals huur behandelruimte en ingehuurd personeel.
5. De zorgverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

#### **ARTIKEL 5 – Zorg en dossier**

1. De zorgverlener neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed zorgverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de zorgverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid voldoet de zorgverlener bij de totstandkoming en de uitvoering van de behandelingsovereenkomst aan de richtlijnen en normen volgens de KNGF beroepsprofiel fysiotherapie.
3. De zorgverlener zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige zorgverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De zorgverlener zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
4. Bij beëindigen van de behandeling vindt een eindgesprek plaats tussen de cliënt en de behandelaar waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. De zorgverlener zal een eindverslag sturen naar de verwijzer en huisarts met als onderwerpen: historie, conclusie, hoofddoel en resultaat van de behandelingen.
5. De zorgverlener richt een dossier in volgens de standaarden van de beroepsgroep met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
6. Voor zover dit voor een goede zorgverlening noodzakelijk is en in achtneming van de richtlijnen fysiotherapeutische verslaglegging, maakt de zorgverlener aantekeningen van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken (bv verwijzing, protocollen) met zodanige gegevens op.
7. Centrum Evers bewaart de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed zorgverlener voortvloeit.
8. De cliënt kan de zorgverlener schriftelijk verzoeken tot vernietiging van de bescheiden. Behoudens zwaarwegende redenen, dient Centrum Evers, binnen drie maanden na het daartoe strekkende verzoek, tot vernietiging over te gaan.

9. De zorgverlener verstrekt aan de cliënt desgevraagd tegen een redelijke vergoeding zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van het dossier en de daarin opgenomen bescheiden, tenzij verstrekking achterwege dient te blijven in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

#### **Artikel 6 Persoonsgegevens (Zie ook Privacy reglement op de website [www.centrumevers.nl](http://www.centrumevers.nl))**

Binnen Centrum Evers kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt:

- a. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een behandelingsovereenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor handelingen die op verzoek van de betrokkene worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een behandelingsovereenkomst; hieronder valt ook het versturen van gegevens naar de zorgverzekeraar voor de facturatie.
- b. De gegevensverwerking noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene;
- c. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert
- d. Personen en instanties die tot taak hebben de verleende zorg te controleren en te toetsen en die bevoegd zijn van de persoonsgegevens kennis te nemen.
- e. De gegevens die ingevuld zijn tijdens klinimetrie kunnen geanonimiseerd gebruikt worden voor rapportages en verbetering van zorgprocessen.
- f. De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is zoals een controle op rechtmatig declareren.
- g. Centrum Evers de gegevens gebruikt om haar kwaliteit van zorg te verbeteren.
- h. Voor alle personen is vastgelegd welke rechten deze personen hebben.
- i. Bedrijf die medische hulpmiddelen verzorgt.
- j. Ziektekostenverzekeraars. Dit betreft een beperkt aantal gegevens conform art. 87 lid 5 van de Zorgverzekeringswet, de Ministeriële regeling, het addendum en het Protocol materiële controle.

#### **ARTIKEL 7 Betalingen**

1. Voor een behandeling, brengt Centrum Evers het daarvoor geldende tarief in rekening. De geldende tarieflijst is te vinden op de website van Centrum Evers. Centrum Evers behoudt zich het recht voor, om eenzijdig en voor zover voorkomend, zonder nadere kennisgeving, het tarief van een behandeling tussentijds te wijzigen, echter uitsluitend als dat geschiedt overeenkomstig de geldende bindende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan. Mochten op een behandeling geen wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn, dan gelden de op het moment van de betreffende behandeling geldende, bekendgemaakte tarieven.
2. De cliënt is de zorgverlener de overeengekomen prijs verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.

3. Centrum Evers is op elk moment dat daartoe voor hem redelijkerwijs aanleiding bestaat gerechtigd van de cliënt gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen voor de geschatte kosten van de aan hem te verlenen behandeling of verdere behandeling. Het achterwege blijven van vooruitbetaling of zekerheidsstelling geeft Centrum Evers echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.
4. Afspraken voor een behandeling die 24 uur of korter vóór de betreffende afspraak worden afgezegd of, zonder dat de patiënt verschijnt, kunnen door Centrum Evers bij de patiënt in rekening worden gebracht.
5. De door de zorgverlener gedeclareerde tarieven voor honoraria, kosten en andere vergoedingen, voortvloeiende uit het onderzoek of de behandeling zijn direct opeisbaar, bijvoorbeeld ten behoeve van een voorschot of ter verkrijging van een betalingszekerheid.
6. Indien de zorgverzekeraar de factuur niet betaalt behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen stuurt Centrum Evers de factuur voor de behandeling (of voor een gedeelte daarvan) naar de cliënt. De factuur dient binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.
7. Bij uitblijven van de betaling is de cliënt van rechtswege in verzuim en is Centrum Evers gemachtigd, zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot incassomaatregelen.
8. Alle kosten van de incasso alsmede alle (buiten)gerechtelijke kosten komen ten laste van de patiënt conform het incassotarif van de Orde van Advocaten. Bij aantoonbaar hogere kosten komen deze ten laste van de patiënt. De Belasting Toegevoegde Waarde (BTW) komt ten laste van de cliënt evenals de wettelijk verschuldigde rente over de hoofdsom.
9. Verrekening van de betalingsvordering met een vordering van de patiënt is niet mogelijk.

#### **ARTIKEL 8 – Aansprakelijkheid**

1. De zorgverlener is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de zorgverlener in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst. Alle medewerkers hebben een beroeps aansprakelijkheidsverzekering die collectief vanuit Centrum Evers is geregeld.
2. Centrum Evers kan door cliënten niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade veroorzaakt door medewerkers van Centrum Evers.

#### **ARTIKEL 9 Klachtenregeling**

1. Indien de cliënt ontevreden is over de behandeling of bejegening kan deze een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Centrum Evers. Op de website van Centrum Evers vindt u een uitgebreide procedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgverlener nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de klachten en geschillenregeling van de KNGF.
4. Indien punt 3 eerst doorlopen is en het geschil dan nog steeds bestaat kan het geschil worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter.

#### **ARTIKEL 10 Toepasselijk recht**

1. Een afwijkende bepaling van deze algemene voorwaarden, is slechts tussen partijen bindend, indien Centrum Evers daarmee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.

2. Op alle tussen Centrum Evers en de cliënt gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.