

## Algemene Voorwaarden – de Synergie

### Revisiebeheer

Actie	Datum wijziging	Vastgesteld door
1.1. Eerste versie	07-05-2024	D. Snippert / S. Snippert - management

### Evaluatie

Evaluatiedatum: 01-06-2024.

### Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de zorgvrager en de Synergie Psychologie gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de door de Synergie Psychologie geleverde zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast, ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd. 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 zorgvrager. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

### Artikel 2. Totstandkoming zorgovereenkomst

Voorafgaand aan het tot stand komen van de zorgovereenkomst bepalen de zorgverlener en de zorgvrager in onderling overleg welke zorg het beste bij de zorgvrager past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:

- de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
- 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 zorgvrager;
- de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
- de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
- de ervaring van de betrokken zorgverleners;
- overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

### Artikel 3. Totstandkoming zorgplan

De zorgverlener doet in overeenstemming met de professionele standaard op basis van het overleg tussen zorgverlener en zorgvrager een aanbod tot te leveren zorg – het zorgplan. Het zorgplan bevat in ieder geval:

- de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de zorgvrager;
- de wijze waarop de zorgverlener en de zorgvrager de gestelde doelen trachten te bereiken;
- wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de zorgvrager op die afstemming kan aanspreken;
- op welke manier gehandeld dient te worden bij een crisis.

De overeenkomst tussen de zorgvrager en de Synergie Psychologie komt uitsluitend tot stand indien:

- de zorgvrager of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
- de Synergie Psychologie redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de zorgvrager op grond van de bij de Synergie Psychologie aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.

De Synergie Psychologie begint het zorgtraject pas nadat de instemming van de zorgvrager is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde zorgplan. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het zorgdossier.

Indien afwijking van het zorgplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en zorgvrager, tenzij onmiddellijke afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en zorgvrager zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats. Het zorgplan maakt integraal onderdeel uit van het zorgdossier.

#### **Artikel 4. Aanvang zorg**

De Synergie Psychologie begint de zorg pas nadat de instemming van de zorgvrager is verkregen middels ondertekenen van de zorgovereenkomst en op basis van het opgestelde zorgplan. In de periode tussen de totstandkoming van de zorgovereenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is voor geneeskundige handelingen toestemming van de zorgvrager vereist. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen, kan hiervan worden afgeweken. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het zorgdossier. Vanaf het aangaan van de zorgovereenkomst, en daarmee het zorgtraject, heeft de zorgvrager zoveel mogelijk met één zorgverlener te maken. Mocht deze zorgverlener onverhoopt voor langere tijd afwezig zijn, dan neemt één van de andere zorgverleners (een deel van) het zorgtraject over. Voorwaarde voor een goed zorgtraject is een goed contact met de zorgverlener. Mocht dat contact om welke reden dan ook niet geheel naar wens zijn, dan kan dit altijd bespreekbaar worden gemaakt en kan er eventueel om een andere zorgverlener worden verzocht. Bij ieder zorgtraject is er één zorgverlener die de regie voert over het totale verloop. Dit kan een andere medewerker zijn dan de zorgverlener die het zorgtraject uitvoert.

#### **Artikel 5. Zorgdossier**

De Synergie Psychologie heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van de zorgvrager. Van iedere zorgvrager wordt een zorgdossier aangelegd, waarin persoonsgegevens, gegevens omtrent de zorgverlening en het zorgplan worden bijgehouden. Het zorgplan blijft gedurende het zorgtraject ter beschikking van de zorgvrager. Deze heeft te allen tijde, zowel tijdens als na het zorgtraject, recht op inzage, verstrekking van een kopie en vernietiging van het zorgplan.

#### **Artikel 6. Verplichtingen zorgvrager**

Zorgvrager is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een verwijzing van de huisarts, jeugdarts of medisch specialist. Zorgvrager draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de zorgverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de zorgvrager redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst, tijdig aan de zorgverlener worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de zorgovereenkomst benodigde gegevens niet tijdig of naar waarheid aan de zorgverlener zijn verstrekt, heeft de zorgverlener het recht de uitvoering van de zorgovereenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de afgesproken tarieven aan zorgvrager in rekening te brengen.

De Synergie Psychologie niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat is uitgegaan van door zorgvrager verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de zorgverlener kenbaar behoorde te zijn. Van de zorgvrager wordt verder verwacht dat deze zo veel mogelijk met de zorgverlener meewerkt en adviezen opvolgt.

#### **Artikel 7. Opzeggen**

Zorgvrager kan de zorgovereenkomst te allen tijde opzeggen. Indien de zorgovereenkomst tussentijds wordt opgezegd door een zorgvrager bij wie de zorgverlening geschiedde op basis van een vast aantal uren per week of maand, dient bij de opzegging een opzegtermijn van één maand in acht te worden genomen, tenzij anders is overeengekomen. De Synergie Psychologie heeft het recht de zorgovereenkomst te beëindigen in het geval van zwaarwichtige redenen.

De Synergie Psychologie heeft het recht het zorgtraject of het gesprek c.q. consult onmiddellijk te beëindigen indien zorgvrager zich misdraagt, bijvoorbeeld in het geval van bedreiging, gewelddadig gedrag of indien zorgvrager onder invloed is van middelen als alcohol en drugs. Er kan aangifte bij de politie worden gedaan. Gedurende de zorgovereenkomst is het mogelijk dat de zorgverlener de zorgvrager naar een andere praktijk of instantie doorverwijst, indien zorgvrager daar beter geholpen kan worden.

#### **Artikel 8. Tarieven**

Vergoedingen vanuit de zorgverzekering en/of gemeente, de vergoede zorg, worden rechtstreeks door onze organisatie gedeclareerd bij de zorgverzekeraars en/of gemeenten. Bij vergoeding vanuit de zorgverzekering wordt het eigen risico door de zorgverzekeraar bij de zorgvrager verrekend. Indien er sprake is van een restitutiefactuur, wordt de factuur bij zorgvrager in rekening gebracht en dient deze de kosten zelf te declareren bij de zorgverzekeraar. Zorgvrager is zelf verantwoordelijk voor het informeren naar de vergoedingsmogelijkheden van de zorgverzekeraar. De Synergie Psychologie is hiervoor nooit aansprakelijk of verantwoordelijk.

#### **Artikel 9. Betaling**

De betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle (zorg)overeenkomsten, zowel mondeling als schriftelijk aangegaan, tussen de Synergie Psychologie en zorgvrager. Afspraken moeten uiterlijk 24 uur voor het tijdstip van de afspraak worden geannuleerd. Bij niet annuleren en/of niet verschijnen voor de afspraak is de Synergie Psychologie gerechtigd de gereserveerde tijd volledig aan de zorgvrager in rekening te brengen, ten bedrage van € 50,-. Indien de afspraak door de Synergie Psychologie wordt geannuleerd, is geen vergoeding verschuldigd. Alle door de Synergie Psychologie verstuurd facturen dienen binnen veertien dagen na de factuurdatum te worden voldaan. De Synergie Psychologie zal bij niet betaling binnen veertien dagen na factuurdatum een betalingsherinnering sturen. Voldoet zorgvrager binnen veertien dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn/haar verplichtingen, dan is de Synergie Psychologie gerechtigd onverwijld maatregelen te treffen om tot incasso van de vordering over te gaan, dan wel derden daarmee te belasten. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verband houdend met de invordering van de gedeclareerde bedragen, komen ten laste van zorgvrager.

#### **Artikel 10. Niet vergoede zorg**

Consulten, therapieën, cursussen en trainingen die niet vallen onder vergoede zorg worden rechtstreeks in rekening gebracht bij de zorgvrager.

**Artikel 11. Privacy**

De gegevens van de zorgvrager worden vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens mogen door de Synergie Psychologie niet zonder toestemming van de zorgvrager aan derden worden verstrekt. Het verwerken van deze gegevens doen wij volgens ons privacybeleid.

**Artikel 12. Crisissituaties**

De Synergie Psychologie biedt als ambulante GGZ organisatie géén crisisopvang voor mensen die in acute psychiatrische nood verkeren en géén dagopvang/dagbehandeling of klinische opname mogelijkheden. Mocht zich een crisissituatie voordoen, dan adviseren wij onze zorgvrager contact op te nemen met de huisarts, huisartsenpost of politie.

**Artikel 13. Klachten**

Indien zorgvrager een klacht heeft over het beroepsmatig functioneren van de zorgverlener, bespreken de zorgverlener en/of andere medewerkers van de Synergie Psychologie dit graag in een persoonlijk gesprek. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een passende oplossing. Indien de klacht niet naar wens wordt afgehandeld, kan de zorgvrager zich wenden tot (één van) de Manager(s). De Synergie Psychologie is daarnaast aangesloten bij het Geschillencommissie Zorg Algemeen. Mocht interne afhandeling van de klacht niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan zorgvrager hier terecht voor contact met de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de geschillencommissie.

**Artikel 14. Rechtskeuze**

Op alle overeenkomsten van de Synergie Psychologie is het Nederlands recht van toepassing.