

Algemene voorwaarden Best Practice

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle onderzoek- en behandelovereenkomsten, zowel mondeling als schriftelijk aangegaan tussen de psycholoog, werkend bij Best Practice, Praktijk voor Psychologie te Utrecht, en de cliënt.

1. Artikel: Beroepscode

De psycholoog, werkend binnen Best Practice, handelt volgens de beroepscode voor psychologen van het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP). De psycholoog is opgenomen in het door de overheid ingestelde BIG-register (<https://www.bigregister.nl/>).

2. Artikel: Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op die informatie, die noodzakelijk is, om weloverwogen keuzes over de door Best Practice geboden zorg te kunnen maken. Alle informatie, die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De psycholoog, die bij Best Practice werkt, gaat bij de cliënt na of de informatie begrepen is en of er nog vragen zijn. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

3. Artikel: Informatie naar derden

Informatie naar derden is alleen mogelijk met de toestemming van cliënt. Voor de huisarts is het belangrijk om te weten of de behandeling bij Best Practice van start is gegaan en hoe de behandeling verloopt. Gebruikelijk is dat hierover een kort schrijven gericht wordt aan de huisarts door de psycholoog, werkend binnen Best Practice. Voor de uitwisseling van gegevens en informatie over (de zorg van) cliënt met derden wordt altijd eerst mondeling toestemming gevraagd aan cliënt, welke vervolgens schriftelijk middels handtekening of per beveiligde e-mail door cliënt bevestigd wordt. Zonder deze bevestiging wordt er niet met derden informatie uitgewisseld.

4. Artikel: Identificatie

Best Practice is verplicht te controleren of de door cliënt opgegeven verzekeringsgegevens juist zijn. Ook is Best Practice verplicht het BSN-nummer van cliënt te registreren en de identiteit vast te stellen aan de hand van een identiteitsbewijs.

5. Artikel: Wijziging van adres- of contactgegevens

De cliënt dient er zorg voor te dragen, dat de praktijk op de hoogte is van het juiste adres waarop cliënt woonachtig is, alsmede van het e-mailadres en een telefoonnummer waarop cliënt bereikbaar is. Bij verhuizing tijdens de behandeling, binnen 60 dagen na afsluiten van de

behandeling en zolang er nog facturen van Best Practice aan cliënt onbetaald gebleven zijn, dient de cliënt wijzigingen in adres- en contactgegevens zo spoedig mogelijk door te geven, schriftelijk of per email aan Best Practice (info@praktijkbestpractice.nl).

6. Artikel: Polisvoorwaarden

De verantwoordelijkheid om te achterhalen en te bepalen welke vergoedingen en polisvoorwaarden de verzekeringsmaatschappij van de cliënt hanteert, ligt geheel bij de cliënt.

7. Artikel: Verwijsbrief

Indien cliënt aanspraak wil maken op vanuit de zorgverzekering vergoede zorg, dient cliënt een verwijsbrief te overhandigen van de huisarts of specialist, waarin expliciet is vermeld dat cliënt verwezen wordt voor psychologische zorg naar Best Practice, omdat sprake is van het vermoeden van een (eventueel nader omschreven) psychische stoornis. Op de verwijzing dienen te zijn vermeld: (1) de naam en geboortedatum van de cliënt en (2) de naam en AGB-code van de verwijzer. De verwijzing dient te zijn gedateerd op of voor de datum van de eerste afspraak met Best Practice en met een datum van maximaal 6 maanden geleden binnen het huidige kalenderjaar. Indien geen verwijsbrief kan worden overlegd, die aan deze voorwaarden voldoet, kunnen de kosten van de behandeling of een deel daarvan niet door cliënt verhaald worden op de zorgverzekering.

8. Artikel: Behandeleffectmeting

Best Practice is vanuit de professionele norm verplicht het behandeleffect te meten van de geboden zorg. Cliënt zal desgevraagd meewerken aan routinematig onderzoek ter bepaling van het behandeleffect, middels het invullen van korte (elektronische) vragenlijsten bij aanvang en bij afronding van de behandeling.

9. Artikel: Verstrekking algemene gegevens

1. Zorgaanbieders in Nederland leveren gegevens aan over gedeclareerde zorg bij het landelijke dbc-informatiesysteem (DIS). De gegevens, die in het DIS verzameld worden, zijn van belang voor het volgen van ontwikkelingen in de zorg. In dit systeem worden algemene gegevens opgeslagen over onder andere diagnose en behandeling. Het DIS bevat geen persoonlijke gegevens zoals naam, adres en woonplaats.
2. Best Practice is verplicht een minimale dataset aan gegevens te verstrekken aan het DIS.
3. Als cliënt hier bezwaar tegen heeft, kan cliënt een privacyverklaring ondertekenen. Best Practice verstrekt dan geen gegevens aan het DIS. Het is aan de cliënt om dit bezwaar te maken. De mogelijkheid van bezwaar maken is een recht van de cliënt, maar zal niet actief vanuit Best Practice aangeboden of gevraagd worden.

10. Artikel: Goed cliëntschap

1. De cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de behandelovereenkomst op verzoek van Best Practice met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van de zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/ of de verzekeringsgegevens niet tonen, dan is Best Practice gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op, totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van de zorginstelling de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur een vertegenwoordiger die op de hoogte is van het welzijn en bereikbaarheid van cliënt.
3. De cliënt houdt zich aan de algemeen geldende beleefdheidsregels en omgangsvormen, die een integere therapeutische werkrelatie mogelijk maken, en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van de mensen binnen de praktijk.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de psycholoog en van de praktijk gericht op de (brand)veiligheid.

11. Artikel: Verhindering

1. Indien cliënt verhinderd is te verschijnen op een afspraak met de psycholoog, dan dient deze verhindering uiterlijk 24 uren van tevoren telefonisch, via een voicemailbericht of via e-mail te zijn doorgegeven aan de behandelend psycholoog. Bij niet verschijnen zonder afmelding wordt de geplande behandeling volledig in rekening gebracht aan cliënt, ongeacht de reden, tenzij er achteraf aantoonbaar sprake is van een zwaarwichtige reden, zoals een (ernstig) ongeluk of ziekenhuisopname. Bij een doorgegeven afmelding binnen het etmaal wordt een vergoeding van 65,00 euro in rekening gebracht per gereserveerd consult.
2. Indien de psycholoog verhinderd is het consult te laten plaatsvinden dan vervalt de verplichting tot betaling van dat betreffende consult.

12. Artikel: Waarneming bij afwezigheid

1. Vanaf de aanmelding heeft de cliënt bij Best Practice slechts met één psycholoog te maken. Mocht de betreffende psycholoog onverhoopt en ongepland voor langere tijd afwezig zijn, dan wordt de communicatie met cliënt door een waarnemer waargenomen, zonder dat deze waarnemer de behandeling inhoudelijk overneemt. De waarnemer informeert de cliënt over de afwezigheid van de psycholoog, coördineert de planning van de behandeling en is ter overbrugging van de afwezigheid van de psycholoog telefonisch, online of per e-mail bereikbaar voor dringende vragen.
2. Tijdens tijdig geplande en vooraf aangekondigde periodes van afwezigheid van de psycholoog zal geen waarnemer aangewezen worden, tenzij dit behandelinhoudelijk door

de psycholoog als noodzakelijk ingeschat wordt.

13. Artikel: Dossier

Het dossier over cliënt bij praktijk Best Practice bevat, naast het behandelplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- a. In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
 - b. De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
 - c. De voortgang (incl. rapportages, uitslagen, behandel-effectmetingen, gaf scores etc.) van de zorgverlening;
 - d. Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
14. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen binnen de geldende, wettelijk bepaalde bewaringstermijn.

15. Artikel: Declaraties

Geleverde diensten worden rechtstreeks gedeclareerd aan de cliënt. De cliënt voldoet de factuur aan praktijk Best Practice en draagt zelf verantwoordelijkheid de nota in te dienen bij de zorgverzekeraar waar cliënt is aangesloten.

16. Artikel: Betalingsvoorwaarden

1. Alle door de psycholoog gedeclareerde bedragen voor honoraria, kosten en andere vergoedingen dienen te worden voldaan aan praktijk Best Practice binnen 30 dagen na de factuurdatum, vermeld op de declaratie. De cliënt kan betaling niet achterwege laten met een beroep op verrekening. Betaling dient te geschieden naar geleverde diensten en niet naar behaald resultaat.
2. De algemene betalingsvoorwaarden worden schriftelijk aan cliënt gecommuniceerd via de website www.praktijkbestpractice.nl en mondeling tijdens het eerste consult.
3. Bij betalingsachterstand is de psycholoog gerechtigd om verdere behandeling op te schorten, totdat de cliënt aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan.

17. Artikel: Beëindiging van de behandelovereenkomst

1. De behandelovereenkomst eindigt:
 - a. Bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
 - 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 Best Practice met inachtneming van het

- bepaalde in artikel 17;
 - e. Wanneer reactie van cliënt langer dan 4 weken uitblijft op een verzoek van de psycholoog (via telefoon, e-mail danwel schriftelijk) om contact op te nemen.
 - f. Overlijden van de cliënt;
 - g. Op de einddatum genoemd in de behandelovereenkomst en indien er geen schriftelijke bevestiging van verlenging is aangegaan van de overeenkomst of nieuwe, toekomstige afspraken ingepland zijn.
2. Als na afsluiten van het behandeltraject de cliënt weer een beroep doet op de diensten van Best Practice, is hiervoor een nieuwe verwijfsbrief nodig, die voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 7.

18. Artikel: Opzegging van de behandelovereenkomst door Best Practice

1. De praktijk is gerechtigd de behandelovereenkomst op te zeggen, indien:
 - a. De financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende behandelovereenkomst voor de zorg komt te ontbreken;
 - b. De cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de behandelovereenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar de cliënt het besproken gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de behandelovereenkomst in redelijkheid niet langer van Best Practice kan worden gevergd;
 - c. De cliënt zodanig ernstige (strafbare) feiten begaat, die een duidelijke weerslag hebben op de werkrelatie met de psycholoog en/ of de (leef)omgeving van cliënt, dat het voortduren van de behandelovereenkomst niet langer in redelijkheid van Best Practice kan worden gevergd;
 - d. Door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Best Practice kan worden verlangd dat zij de zorg verleent, zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.
2. Bij eenzijdige beëindiging van de behandelovereenkomst door Best Practice informeert de psycholoog bij voorkeur de cliënt hierover mondeling, maar indien de situatie hierom vraagt zal dit (tevens) schriftelijk en/ of via e-mail gebeuren.
3. Best Practice neemt een redelijke termijn in acht voor het beëindigen van behandelovereenkomst met een maximale duur van 4 weken na aankondiging. Ook voor de nazorg neemt Best Practice een termijn in acht, die in redelijkheid van de praktijk mag worden verwacht met een maximale duur van 4 weken. Denk hierbij aan een zorgvuldige overdracht aan de huisarts en het adviseren of indiceren voor een beter passende zorginstelling. Nazorg zal telefonisch, online of schriftelijk/ per e-mail gebeuren.

19. Artikel: Nazorg

Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Best Practice en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen, die nodig zijn voor het ontslag en/ of de nazorg (indien continuïteit van zorg noodzakelijk is). De praktijk stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:

- a. De contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
- b. Betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling.

20. Artikel: Klachtregeling

1. Best Practice streeft naar goede kwaliteit van de aangeboden zorg en cliënttevredenheid is dan ook van groot belang. Te allen tijde beoogt de psycholoog, die bij praktijk Best Practice werkt, de cliënt serieus te nemen en met respect te behandelen. Wanneer de cliënt onverhoopt niet tevreden is over de psycholoog of over de geboden behandeling, dan geeft de cliënt dit aan bij de psycholoog. Hiertoe zal de psycholoog tijdens de behandeling geregeld vragen naar de tevredenheid en wordt de cliënt uitgenodigd om ook eventuele onvrede te bespreken, waarna in gezamenlijkheid naar een oplossing wordt gekeken. Als het bespreekbaar van de klacht of ontevredenheid onvoldoende helpt, kan de cliënt contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. Best Practice is aangesloten bij de klachtenregeling, die geregeld is via de landelijke vereniging van vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten (LVVP). De LVVP maakt gebruik van de ervaren klachtenfunctionarissen van Klacht & Company. Voor meer informatie wordt cliënt verwezen naar: <https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/>
3. Het uiten van een klacht ontslaat de cliënt niet van de betalingsverplichting.

21. Artikel: Geschillenregeling

Leidt een klacht tot een geschil dan kan de cliënt kan zijn klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie, die een bindende uitspraak doet, ook over een eventuele schadeclaim tot in ieder geval € 25.000. De cliënt krijgt hiermee een extra keuzemogelijkheid aangereikt, naast de gang naar het tuchtcollege of de burgerlijk rechter. Best Practice is aangesloten op de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

22. Artikel: Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid van Best Practice voor de geboden diensten is beperkt tot de factuurwaarde van de geleverde diensten. Aansprakelijkheid voor indirecte schade of gevolgschade is bij correct professioneel handelen van de psycholoog volgens de wettelijke beroepscode te allen tijde uitgesloten.

23. Artikel: Crisisbeleid

Best Practice heeft geen crisisdienst. In geval van crisis dient u tijdens kantooruren contact op te nemen met uw huisarts of buiten kantooruren met de spoedpost van Utrechtstad (<https://spoedpostutrechtstad.nl/>)

24. Artikel: Rechtskeuze

Op deze algemene voorwaarden en op de overeenkomsten, en al wat daarmee verband houdt, tussen Best Practice en cliënt is het Nederlands recht van toepassing.