

Algemene voorwaarden

Co-eur B.V.

Algemeen

Aan de rechtsverhouding tussen cliënt en Co-eur ligt meestal een overeenkomst ten grondslag. Deze Algemene Voorwaarden bepalen wanneer een dergelijke overeenkomst tot stand komt en wat cliënt en Co-eur daarbij over en weer van elkaar mogen verwachten. Deze Algemene Voorwaarden zijn vastgesteld door de directie op 20 juni 2018.

De Algemene Voorwaarden zijn steeds van toepassing op de overeenkomst tussen cliënt en Co-eur. De overeenkomst tussen cliënt en Co-eur wordt daarnaast ingevuld met individuele afspraken. Daarbij kan niet van deze Algemene Voorwaarden worden afgeweken, tenzij dat expliciet is overeengekomen.

Algemene Voorwaarden bieden het kader waarbinnen cliënt en Co-eur beide hun doelen kunnen bereiken. Cliënt wenst verantwoorde en hooggekwalificeerde behandelingen, waarmee diens problematiek zoveel en goed mogelijk wordt opgelost of tenminste draaglijk wordt gemaakt, en/of verantwoorde coaching, waardoor de cliënt zo goed mogelijk kan functioneren. Co-eur biedt hooggekwalificeerde behandelingen aan binnen de mogelijkheden die daartoe voor Co-eur ter beschikking staan.

Deze voorwaarden komen niet in de plaats van het unieke en persoonlijke contact van cliënt met de behandelaren van Co-eur. In voorkomende gevallen kunnen beiden wel op deze Algemene Voorwaarden terugvallen.

Alle cliëntgebonden activiteiten van Co-eur vinden plaats binnen de kaders van de algemeen geldende Nederlandse wet- en regelgeving. Door het aangaan van een behandelingsovereenkomst conformeren Co-eur en haar medewerkers zich aan hetgeen in deze wetten is gesteld.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot Co-eur wendt teneinde behandeling te ontvangen dan wel deze ook ontvangt.
- Wettelijk vertegenwoordiger: de vertegenwoordiger van cliënt zoals bepaald in art. 7:465 BW.
- Naastbetrokkenen: familieleden of andere relaties van cliënt die met cliënt in contact staan.

- Behandelaar: de aan Co-eur verbonden beroepsbeoefenaar die met cliënt in het kader van de behandeling persoonlijk contact heeft.
- Verwijzer: de persoon die ten gevolge van wettelijke regelingen of specifieke afspraken bevoegd is om cliënt naar Co-eur te verwijzen.

1. De behandelovereenkomst

Toegankelijkheid van onderzoek en/of behandeling

- Voor onderzoek en/of behandeling door Co-eur is in beginsel een verwijzing noodzakelijk. Deze verwijzing moet een schriftelijke verklaring van een erkende verwijzer zijn. Dit bewijs van verwijzing dient in het bezit van Co-eur te zijn bij aanvang van de daadwerkelijke behandeling of het daarmee verband houdende onderzoek.
- Cliënten kunnen zichzelf ook rechtstreeks aanmelden zonder in bezit te zijn van een verwijzing die aan de eisen van de zorgverzekeraar voldoet. De zorgverzekeraar kan de cliënt dan weigeren (een deel van) de behandeling te vergoeden. De kosten komen dan volledig voor rekening van de cliënt.

2. De totstandkoming van een overeenkomst

2.1 Een overeenkomst tussen cliënt en Co-eur komt uitsluitend tot stand indien:

- Cliënt dan wel diens vertegenwoordiger om een zodanige overeenkomst verzoekt door zich met een hulpvraag tot Co-eur te wenden;
- Co-eur gehoord de hulpvraag redelijkerwijs van oordeel kan zijn dat deze hulpvraag op grond van de bij Co-eur aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.

Voor het bepalen van deze mogelijkheden zal Co-eur rekening houden met:

- De zorgvraag van cliënt en het reeds aanwezige hulpaanbod, dat is de bij Co-eur aanwezige expertise waardoor de zorgvraag volgens de professionele normen kan worden beantwoord;
- Cliënt heeft zich kunnen identificeren met een document als bedoeld in de Wet op de identificatieplicht;
- Cliënten die Co-eur afwijst voor deelname aan behandeling aan de hand van de onderstaande criteria, worden naar de verwijzer (huisarts) terug verwezen. De huisarts ontvangt een brief met informatie over de afwijzing en indien mogelijk geeft Co-eur een advies voor een andere behandelmogelijkheid. Ernstige intellectuele beperkingen, Floride psychoticiteit, Ernstige depressieve stoornis met actuele suïcidaliteit, Floride manisch toestandsbeeld, Sterk autisme, Ernstige persoonlijkheidsproblematiek die de voortgang van therapie belemmert zoals acting out en actuele

automutilatie, Ernstige taalproblemen (analfabetisme, onvoldoende beheersing NL-taal), Actuele ernstige agressieproblematiek, Ernstige cognitieve beperkingen, Bariatrische ingrepen tijdens Co-eur-traject in overleg. Er doen zich in enkele gevallen twee scenario's voor: enerzijds bariatrische ingreep vóór het starten van traject bij Co-eur. Anderzijds kan tijdens het traject bij Co-eur sprake zijn van een wens voor een bariatrische ingreep. Een bariatrische ingreep zal echter nooit gelijktijdig en in overeenstemming met Co-eur plaatsvinden. Indien bariatrie gewenst is, dan pas na de afronding van het traject bij Co-eur.

De overige disciplines (somatiek, bewegen en voeding) komen pas na de intakefase aan bod. De intake voor somatiek en voeding vinden standaard plaats nadat een cliënt in behandeling is genomen. We kunnen cliënten niet laten deelnemen aan andere onderdelen van ons programma (bv. beweegactiviteiten of het advies voor thuisinterventie) als we geen inzicht hebben in de eventuele risicofactoren en fysieke belastbaarheid. Een voedingsadvies op maat kan niet worden gegeven wanneer er geen gedegen intake heeft plaatsgevonden door een gediplomeerd diëtist. Bij de divisie bewegen is er geen specifieke intake.

- Cliënten moeten ouder dan 18 jaar zijn;
- De financiering van de zorg, naar Co-eur redelijkerwijs mag aannemen, is gedekt door de verzekering van cliënt via Zorgverzekeringswet of een andere financiering uit openbare middelen, dan wel door eigen middelen van cliënt of financiering door de werkgever van de cliënt.

Algemene Voorwaarden

- 2.2 De Algemene Voorwaarden van Co-eur maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst die Co-eur met individuele cliënten sluit. De Algemene voorwaarden en de klachtenregeling worden aan de cliënt, tezamen met eventuele overige documentatie afhankelijk van de wens van de betrokkene, voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst digitaal beschikbaar gesteld. Desgewenst wordt een mondelinge toelichting dan wel een samenvatting gegeven.

Behandeling wel nodig, maar niet door Co-eur leverbaar

- 2.3 Indien Co-eur meent dat de cliënt behandeld dient te worden, maar dat Co-eur dit niet of niet tijdig genoeg kan bieden, zal Co-eur verwijzen naar een of meer andere instellingen of behandelaren en er binnen redelijke grenzen actief toe bijdragen dat de behandeling daar kan worden gegeven.

3. De behandelingsovereenkomst

- 3.1 De intakefase wordt afgerond met het gezamenlijk opstellen van de behandelingsovereenkomst. In deze overeenkomst wordt onder meer het behandelplan opgenomen:
- de diagnose;
 - de doelstelling;

- de toe te passen behandelingen/therapieën en/of de mate van coaching;
- wanneer het behandelplan wordt geëvalueerd en hoe het al of niet halen van de doelstellingen wordt bepaald;
- de naam van de behandelaar.

Instemming en vertegenwoordiging

- 3.2 De behandelingsovereenkomst met hierin het behandelplan wordt zodanig opgesteld dat het begrijpelijk is voor cliënt en het behoeft diens toestemming.
- 3.3 De behandelingsovereenkomst dient zowel door cliënt als door behandelaar ondertekend te worden.
- 3.4 Cliënt krijgt van de behandelingsovereenkomst een exemplaar; het andere exemplaar wordt aan het elektronisch dossier van cliënt toegevoegd.

Duur van de behandelingsovereenkomst

- 3.5 De behandelingsovereenkomst wordt voor een bepaalde periode vastgesteld. Deze periode is afhankelijk van de gestelde diagnose en de te verwachten ontwikkeling van cliënt. De behandeldoelen worden regelmatig door behandelaar met cliënt geëvalueerd en zo nodig aangepast. Zowel cliënt als hulpverlener kan om een evaluatie verzoeken.

4. Inspanningsverplichtingen van hulpverleners en cliënten

- 4.1 Van Co-eur behandelaren wordt verwacht dat zij zich binnen de professionele normen die gelden voor hun vakgebied zullen inspannen om cliënt die behandelingen te bieden die zij als goed behandelaar gehouden zijn te verlenen.
- 4.2 Ook van cliënt wordt verwacht dat deze zich naar vermogen zal inzetten om een maximaal behandelresultaat te bereiken. Hiertoe behoort ook het nakomen van behandelafspraken, ook wat betreft tijdige aanwezigheid en deelname aan het behandelprogramma. Als u een gemaakte afspraak niet kunt nakomen, verwachten wij, dat u ons dit tenminste **24 uur van tevoren** (zaterdagen, zon- en feestdagen niet meegerekend) laat weten. U kunt uw afmelding doorgeven bij de receptie van uw vestiging of door te bellen tussen 8:30 en 17:00 uur. Wanneer u uw afspraak niet tijdig afzegt, brengen wij een bedrag van €40,- in rekening. Verzekeringen vergoeden de kosten van niet tijdig afgezegde afspraken niet. Daarnaast zal cliënt zich houden aan de in het behandelingsovereenkomst gemaakte werkafspraken. Tevens zal cliënt die informatie verschaffen, die relevant is voor de behandeling.

5. Beëindiging van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst eindigt van rechtswege:
- indien de doelen gesteld in de behandelingsovereenkomst zijn bereikt en met het langer voortduren van de overeenkomst geen redelijk zorgdoel meer wordt gediend.
 - met wederzijds goedvinden.
- 5.2 De overeenkomst kan te allen tijde door cliënt worden opgezegd.
- 5.3 Co-eur is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen indien:
- de financiering voor de behandeling komt te ontbreken. Co-eur gaat hier evenwel niet toe over indien Co-eur meent dat het stopzetten van de behandeling of coaching op dat moment onverantwoord is, omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt, daarop is aangesproken maar diens gedrag niet verandert, en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Co-eur kan worden gevergd;
 - cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de behandelaren of de medeciënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Co-eur kan worden verwacht.
- 5.4 Bij het beëindigen van de overeenkomst zal Co-eur nazorg en/of toezicht voor cliënt organiseren, voor zover dat gezien diens omstandigheden en de aard van de problematiek gewenst is.

6. Dossier

- 6.1 Bij de start van een behandeling of van een onderzoek wordt een cliëntendossier aangemaakt.
- 6.2 Het aanmaken en gebruiken van een cliëntendossier is onlosmakelijk verbonden met het aangaan van een behandelingsovereenkomst.
- 6.3 Co-eur maakt gebruik van een elektronisch cliëntendossier, dat bestaat uit computerprogramma's en digitale bestanden op een beveiligd eigen computernetwerk. Via een autorisatiesysteem hebben alleen die medewerkers toegang tot de dossiers die daartoe bevoegd zijn.
- Inzage en afschrift**
- 6.4 Cliënt heeft recht op inzage en afschrift (kopieën, prints) van het eigen dossier. De kosten hiervoor bedragen € 22,50. Hierbij heeft cliënt ook het recht de eigen zienswijze aan het dossier toe te voegen. Desgewenst kunnen eventuele feitelijke en aantoonbare onjuistheden op aangeven van cliënt worden gecorrigeerd c.q. worden verwijderd.
- 6.5 Het inzien van een dossier of een deel daarvan kan slechts bij grote uitzondering door Co-eur worden

geweigerd, bijvoorbeeld als dit tot onvermijdbare ernstige schade zou leiden voor cliënt of voor anderen.

Vernietiging van het dossier

- 6.6 Ex-clieënten kunnen een verzoek doen tot vernietiging van hun dossier. Vernietiging van dossiergegevens is onverenigbaar met een lopende behandeling.
- 6.7 Co-eur zal binnen drie maanden na het verzoek tot vernietiging van het dossier hiertoe overgaan, tenzij wettelijke bepalingen of redelijke belangen hieraan in de weg staan. Redelijke belangen zijn onder andere een lopende of in redelijkheid te verwachten klachtenprocedure.
- 6.8 Van enkele administratieve gegevens kan geen vernietiging worden aangevraagd, ook het door cliënt ondertekende (schriftelijke) verzoek tot vernietiging zal door Co-eur worden bewaard.

Bewaartermijn

- 6.9 Cliëntendossiers worden 15 jaar bewaard na afsluiting van de behandeling, of zoveel langer als uit de zorg van een goed behandelaar voortvloeit, tenzij kan worden aangetoond dat de cliënt om vernietiging heeft verzocht en hieraan gevolg is gegeven.

Geheimhouding

- 6.10 Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen, dan wel in een situatie van een 'conflict van plichten', verbindt Co-eur zich tot geheimhouding van al datgene dat Co-eur en de bij haar werkzame hulpverleners en anderen die aan Co-eur zijn verbonden bij de uitoefening van hun functie is toevertrouwd, of waarvan het vertrouwelijke karakter moet worden aangenomen.
- 6.11 Tot de in het vorige lid bedoelde uitzonderingen behoren bijvoorbeeld:
- Gegevens die Co-eur wettelijk verplicht is te verstrekken;
 - Gegevens over de behandeling die Co-eur krachtens de Zorgverzekeringswet aan de zorgverzekeraar dient te verstrekken;
 - Gegevens waarover cliënt toestemming heeft gegeven deze aan een bepaalde persoon of functionaris te verstrekken, bijvoorbeeld aan zijn advocaat of een andere professional.
- 6.12 Indien gegevens over een cliënt worden verstrekt, wordt niet meer verstrekt dan noodzakelijk en proportioneel is voor het gestelde doel.
- 6.13 Binnen Co-eur kunnen cliëntgegevens worden uitgewisseld voor kwaliteitsbewaking en interne controle, echter voor zover dit noodzakelijk en proportioneel is voor het gestelde doel.
- 6.14 Voor de verwerking van cliëntgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek is in beginsel de toestemming van cliënt noodzakelijk. Onder strikte voorwaarden, zoals bepaald in de door het College Bescherming Persoonsgegevens goedgekeurde Gedragscode Gezondheidsonderzoek, is voor onderzoekers kennisname zonder gerichte toestemming daartoe van identificerende gegevens van cliënt mogelijk, tenzij cliënt daartegen bezwaar heeft gemaakt.

7. Gedragsregels voor medewerkers en cliënten

- 7.1 Zowel de medewerkers van Co-eur als cliënten (en hun naastbetrokkenen) worden geacht zich in hun onderlinge contacten aan de algemene regels van fatsoenlijk gedrag te houden. Daaronder worden verstaan de algemeen in de maatschappij aanvaarde gedragsregels, zoals respectvolle omgang met personen en goederen.

8. Klachten

- 8.1 In een apart klachtenreglement is beschreven hoe door of namens cliënt een klacht kan worden ingediend. Cliënt kan zich direct tot een formele klachtencommissie wenden of kan dit bijv. doen als de klacht op andere wijze niet tot een bevredigende oplossing kon worden gebracht. Bij voorkeur wordt een klacht eerst met de betrokken medewerker en/ of diens leidinggevende besproken. Zie hiervoor ook de Co-eur klachtenprocedure.

9. Betaling

Algemeen

- 9.1 De door Co-eur uitgevoerde behandelingen worden door een groot deel van de zorgverzekeraars bekostigd op basis van verzekeringsaanspraken, zoals opgenomen in de Zvw. Dit is afhankelijk van de verzekering die de cliënt heeft afgesloten met een zorgverzekeraar. Verder is er sprake van zorgverlening/gebruik van faciliteiten voor eigen rekening van de cliënt of betaling door derden, zoals werkgevers. Cliënt is wettelijk verplicht zich te verzekeren tegen ziektekosten. Het overleggen van een geldig verzekeringsbewijs en legitimatie is verplicht voorafgaande aan de aanvang van de behandeling. Indien de behandeling niet wordt vergoed door de zorgverzekeraar is de cliënt gehouden om de volledige kosten van de behandeling voor eigen rekening te nemen.

Aansprakelijkheid voor de door Co-eur gemaakte kosten

- 9.2 Indien Co-eur ten gevolge van nalatigheid van cliënt de geleverde zorg niet of onvoldoende op de gebruikelijke wijze kan declareren, kan cliënt persoonlijk aansprakelijk worden gesteld voor deze kosten van onderzoek en/of behandeling. Hierbij worden de gangbare tarieven zoals vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) gehanteerd.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Co-eur is aansprakelijk voor fouten gemaakt bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de individuele overeenkomst.

- 10.2 De aansprakelijkheid voor eventuele fouten gemaakt bij andere aspecten van de overeenkomst, zoals de ondersteuning bij het verkrijgen van financiering of de informatie die eventueel wordt gegeven bij de informatiebijeenkomst is beperkt tot de maximale hoogte van de schadevergoeding die de aansprakelijkheidsverzekering van Co-eur daarbij uitkeert, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Co-eur of diens medewerkers.
- 10.3 Co-eur is niet aansprakelijk voor schade die aan cliënt door een andere cliënt is toegebracht, tenzij sprake is van een fout in de zin van het eerste lid van dit artikel, waardoor het ontstaan van deze gevaarlijke situatie had kunnen worden voorkómen.
- 10.4 Co-eur is niet aansprakelijk voor vermissing van of schade aan eigendommen van cliënt.
- 10.6 Cliënt is zelf, volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek, aansprakelijk voor schade toegebracht aan andere personen (cliënten, behandelaren) en goederen van anderen, Co-eur daaronder begrepen.

11. Begrippenlijst

Enkele woorden zoals die gebruikt worden binnen Co-eur nader toegelicht:

Zorgverzekeraar: de organisatie die krachtens algemene wet of een contractuele verbintenis met cliënt optreedt als betalende instantie voor de aan cliënt verleende zorg. Het betreft hier de ziektekostenverzekeraar bij wie cliënt zich heeft verzekerd voor de zorg die onder de Zorgverzekeringswet valt.

Cliëntenraad: het medezeggenschapsorgaan dat cliënten als groep vertegenwoordigt in het gezamenlijke besturen van Co-eur. De werkzaamheden van cliëntenraad hebben hun wettelijke basis in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

De klachtencommissie: de commissie die zich bezighoudt met klachtbehandeling zoals wettelijk is vastgelegd in de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen (Wkcz).

Dossier: het elektronische cliëntendossier dat door Co-eur wordt gebruikt om de gegevens op te slaan die worden verkregen in verband met het onderzoeken en behandelen van cliënt. Het betreft hierbij zowel zelf verzamelde gegevens als gegevens van derden afkomstig, zoals correspondentie en verslagen van eerdere zorgverlening. Het elektronisch cliëntendossier is gekoppeld aan het elektronische cliëntregistratiesysteem en het elektronische agendasyteem.

De Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) houdt namens de Staat der Nederlanden toezicht op de juiste toepassing van de gezondheidswetten. Daartoe behoort ook het toezicht op het geven van verantwoorde zorg. Voor zover de IGZ niet vanuit haar eigen bevoegdheden maatregelen en sancties kan opleggen, kan zij ook optreden als eiser of klager in bijv. tuchtrechtelijke zaken. Meer informatie over deze en andere wetgeving is te vinden op de internetsite: www.overheid.nl.