

# Algemene Voorwaarden WeCare Clinic B.V.

## Artikel 1 - Definities en begrippen

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

**Patiënt:** de natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben.

**Zorgverlener:** de medisch specialist, arts of medisch professional die werkzaam is voor WeCare Clinic B.V. en die in de uitoefening van een geneeskundig beroep een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

**Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij de zorgverlener zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt.

**Geneeskundige handelingen:** alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van advies en behandeling, 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.

**ZBC:** het Zelfstandige Behandelcentrum WeCare Clinic B.V. gevestigd te Den Haag waarin de geneeskundige handelingen worden verricht welke krachtens artikel 5 van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten.

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

**Geschillencommissie:** Geschillencommissie Zorg, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).

## 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. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de zorgverlener de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de patiënt.
3. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de patiënt door de zorgverlener geïnformeerd over:
  - a. de gehanteerde intakeprocedure;
  - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling;
  - c. eventuele alternatieven voor de behandeling;
  - d. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling;
  - e. het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
  - f. indien van toepassing de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
  - g. als van toepassing: welke zorgverlener(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;

- h. de informatie/instructies voor de patiënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling;
  - i. de instructies voor de patiënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene of het telefoonnummer waar de patiënt contact mee moet opnemen;
  - j. de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden;
4. 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 zorgverlener de huisarts van de patiënt 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. De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan de zorgverlener alleen de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt.
4. De zorgverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

#### **Artikel 5 – Informatieplicht zorgverlener**

1. De zorgverlener licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek en/of de voorgestelde behandeling .
2. Op verzoek van de patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
3. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de zorgverlener zich leiden door wat de patiënt redelijkerwijze dient te weten over:
  - a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
  - b. de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de behandeling voor de gezondheid van de patiënt;

#### **Artikel 6 - Voorafgaande toestemming**

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.
2. Als de patiënt dat verzoekt, legt de zorgverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft verkregen en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.
3. Als de patiënt jonger is dan 12 jaar is niet zijn toestemming vereist maar de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd.
4. Als de patiënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de patiënt de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist.

#### **Artikel 7 - Zorg**

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. De zorgverlener maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.

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 ontslag uit het ZBC vindt een ontslaggesprek plaats tussen de patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. In elk geval wordt schriftelijk meegegeven een instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de zorgverlener.

#### **Artikel 8 - Dossier**

1. De zorgverlener richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de zorgverlener aantekening van de gegevens over de gezondheid van de patiënt en de uitgevoerde verrichtingen.
3. Onder meer worden vastgelegd:
  - c. Toegediende en voorgeschreven medicatie;
  - d. Als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie en andere medische hulpmiddelen.
4. Op verzoek van de patiënt verstrekt de zorgverlener zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt.
5. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
6. Op verzoek van de patiënt voegt de zorgverlener een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
7. De zorgverlener vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de patiënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.
8. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de zorgverlener 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.

#### **Artikel 9 - Geheimhouding**

1. De zorgverlener verstrekt zonder de instemming van de patiënt geen gegevens aan derden.
2. Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
3. Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de ouders die het gezag over de patiënt uitoefenen of zijn voogd, indien van hen toestemming is vereist als bedoeld in het derde en vierde lid van artikel 6, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed zorgverlener in acht moet nemen.

#### **Artikel 10 - Privacy**

1. De zorgverlener hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de patiënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de patiënt voert de zorgverlener geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.
3. De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:

- a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
- b. de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een patiënt jonger dan 16 jaar (artikel 6 lid 3 en 4).

#### **Artikel 11 - Zorgplicht voor eigendommen**

1. Het ZBC dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen. Het ZBC informeert de patiënt over deze maatregelen.
2. De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

#### **Artikel 12 – Informatieplicht en annulering door patiënt**

1. De patiënt geeft de zorgverlener, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs.
2. Als de patiënt een gemaakte afspraak voor een behandeling niet kan nakomen, dient hij deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te annuleren. Als de patiënt de gemaakte afspraak niet 24 uur van tevoren annuleert, mag het ZBC hiervoor kosten in rekening brengen.

#### **Artikel 13 - Betaling**

1. De opdrachtgever is de zorgverlener de overeengekomen prijs verschuldigd.
2. De zorgverlener mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
3. De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de behandeling.
4. Tenzij anders overeengekomen wordt de nota verzonden naar de opdrachtgever waarbij een betalingstermijn geldt van 14 dagen.
5. Bij het overschrijden van de betalingstermijn(en) is de opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur evenals de kosten van een betalingsherinnering, aanmaning en eventuele incassokosten conform de Orde van Advocaten.
6. Bij in gebreke blijven van de betaling door opdrachtgever is het ZBC gemachtigd over te gaan tot incassomaatregelen. Het ZBC is hierbij gerechtigd de haar dekkende gegevens van de opdrachtgever aan deze derde partij te verstrekken.
7. Enige klacht, bijvoorbeeld bij de Geschillencommissie ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
8. De patiënt dient desgewenst de nota zelf in te dienen bij de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar zal dan afhankelijk van de polisvoorwaarden de kosten geheel of gedeeltelijk vergoeden, na verrekening van het eigen risico.

#### **Artikel 14 - Aansprakelijkheid zorgverlener**

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.
2. Als de patiënt overlijdt door een tekortkoming van de zorgverlener dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.

#### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid opdrachtgever**

3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de zorgverlener lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.

4. Als de opdrachtgever aantoonst en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de patiënt niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

#### **Artikel 16 – Klachtenregeling**

1. De zorgverlener beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgverlener nadat de opdrachtgever en/of patiënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. De patiënt kan verzoeken te worden gehoord door de klachtenfunctionaris.
4. Bij de zorgverlener ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de zorgverlener per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 17 – Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de opdrachtgever en/of de patiënt enerzijds en de zorgverlener anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en/of de patiënt als door de zorgverlener schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 25.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of patiënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de zorgverlener heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de opdrachtgever of patiënt een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de zorgverlener aan deze keuze gebonden. Als de zorgverlener een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de opdrachtgever vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgverlener dient daarbij aan te kondigen dat als de opdrachtgever of patiënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De Geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissie of aan de rechter.

#### **Artikel 18 – Afwijking**

1. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de opdrachtgever en het ZBC worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de opdrachtgever of de patiënt zijn.
2. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de zorgverlener en de opdrachtgever worden vastgelegd. De zorgverlener draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.