



Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
 - a. **CaleidoZorg:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden: CaleidoZorg GGZ gevestigd aan Schere 31 (3085DT) te Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 53822471
 - b. ;
 - c. **patiënt:** de natuurlijke persoon die door CaleidoZorg behandeld en/of begeleid wordt en/of die zich tot CaleidoZorg heeft gewend om behandeld en/of begeleid te worden en tevens diens vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n);
 - d. **zorgovereenkomst:** de overeenkomst tussen CaleidoZorg en de patiënt;
 - e. **zorgmedewerker:** de psychiater, psycholoog, psychotherapeut, verpleegkundige, gedragstherapeut, maatschappelijk werker, e.d. in dienst van of werkzaam voor CaleidoZorg, belast met de behandelingen of begeleiding.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de patiënt en CaleidoZorg en op alle daarmee samenhangende (rechts)handelingen.
- 2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met CaleidoZorg voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Afwijken van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door CaleidoZorg vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5. Indien CaleidoZorg niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat CaleidoZorg in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de patiënt verstrekt.

Artikel 3. Totstandkoming en looptijd overeenkomst

- 3.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de patiënt het aanbod van CaleidoZorg schriftelijk of via de e-mail heeft aanvaard dan wel op het moment dat beide partijen het inschrijfformulier hebben ondertekend.
- 3.2. CaleidoZorg heeft het recht een patiënt te weigeren. De patiënt wordt daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien mogelijk zal CaleidoZorg de patiënt helpen bij het vinden van andere mogelijkheden van hulpverlening.
- 3.3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De patiënt kan te allen tijde besluiten geen gebruik meer te willen maken van de hulpverlening van CaleidoZorg. Een afspraak met een zorgmedewerker dient overeenkomstig artikel 6 te worden afgezegd.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. Iedere overeenkomst leidt voor CaleidoZorg tot een inspanningsverplichting. CaleidoZorg verbindt zich de hulpvraag en/of opdracht van de patiënt naar beste vermogen, inzet en kennis te behandelen. CaleidoZorg garandeert niet dat met haar werkzaamheden het beoogde resultaat zal worden bereikt. Het succes is mede afhankelijk van de samenwerking van beide partijen en van de inzet van de patiënt.
- 4.2. De zorgmedewerkers houden zich aan de beroepscode die gelden voor hun werkzaamheden.
- 4.3. CaleidoZorg bepaalt de wijze waarop en door welke personen de overeenkomst wordt uitgevoerd. CaleidoZorg heeft daarbij het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, na daartoe gemachtigd te zijn door patiënt, zonder kennisgeving aan de patiënt, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.

- 4.4. **CaleidoZorg stelt de patiënt op de hoogte van alle informatie die voor de patiënt van belang is of van belang kan zijn om te bepalen welke behandeling en/of begeleiding hij nodig heeft. Dit betekent o.a. dat CaleidoZorg de patiënt op duidelijke wijze voorziet van een omschrijving van de relevante behandel mogelijkheden en/of begeleidingsmogelijkheden.**
- 4.5. **Met de patiënt zal worden besproken welke zorgmedewerker(s) de behandeling en/of de begeleiding gaat/gaan uitvoeren. De patiënt maakt met deze zorgmedewerker(s) afspraken voor de behandeling en/of begeleiding.**
- 4.6. **De met de patiënt gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en opgenomen in zijn dossier.**

Artikel 5. Verplichtingen van de patiënt

- 5.1. **De patiënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CaleidoZorg aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan CaleidoZorg worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan CaleidoZorg zijn verstrekt, heeft CaleidoZorg het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De patiënt dient in ieder geval in het bezit te zijn van een verwijsbrief van de huisarts. Op eerste verzoek van CaleidoZorg dient de patiënt een geldig identificatiebewijs en het pasje van zijn zorgverzekeraar aan CaleidoZorg te overleggen, vanwege identificatie en aanmaking van dossier.**
- 5.2. **De patiënt dient zelf na te gaan of hij verzekerd is voor de diensten die hij van CaleidoZorg afneemt.**
- 5.3. **De patiënt dient zich te onthouden van gedragingen welke het CaleidoZorg onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.**
- 5.4. **De patiënt is gehouden CaleidoZorg onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn. De patiënt dient wijzigingen in zijn persoonlijke gegevens, zoals een adreswijziging en wijzigingen in zijn telefoonnummer, indien mogelijk vooraf, schriftelijk of via de e-mail aan CaleidoZorg door te geven.**
- 5.5. **De patiënt is ten allen tijde verantwoordelijk voor alle beslissingen die hij neemt, al dan niet op basis van het uitgebrachte advies van de zorgmedewerker die de patiënt begeleidt. De patiënt dient met betrekking tot elk contract, welke hij met een derde partij afsluit:
 - a. zelf de intentie te hebben om dit contract af te sluiten;
 - b. zelf de inhoud van dit contract te kennen;
 - c. zelf het contract te ondertekenen.**
- 5.6. **De patiënt is verplicht tijdig op de met de zorgmedewerker gemaakte afspraak aanwezig te zijn.**

Artikel 6. Afzeggen of verplaatsen van afspraak

- 6.1. **De patiënt dient een afspraak met een zorgmedewerker 24 uur voor aanvang van de afspraak af te zeggen of te verplaatsen.**
- 6.2. **Het afzeggen of het verplaatsen van een afspraak dient telefonisch te geschieden via het telefoonnummer 088-4564400.**
- 6.3. **Indien de patiënt korter dan 24 uur voor aanvang van de afspraak de afspraak afzegt of verplaatst of indien de patiënt niet verschijnt op de afspraak, worden annuleringskosten aan de patiënt in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen € 45,-. Deze kosten kunnen niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Voor de annuleringskosten ontvangt de patiënt een factuur.**

Artikel 7. Verplaatsen van afspraak door de zorgmedewerker en vervanger

- 7.1. **De zorgmedewerker heeft het recht om ingeval van overmacht de datum en/of aanvangstijd van de afspraak met de patiënt te wijzigen.**
- 7.2. **Indien de zorgmedewerker voor een langere tijd niet (meer) beschikbaar is, bijvoorbeeld wegens vakantie of ziekte, dan wordt de patiënt daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. In overleg met de patiënt wordt de zorgmedewerker door CaleidoZorg vervangen door een zorgmedewerker met dezelfde kwalificaties.**
- 7.3. **Indien de cliënt korter dan 24 uur voor aanvang van de afspraak de afspraak afzegt of verplaatst of indien de cliënt niet verschijnt op de afspraak, dan worden annuleringskosten aan de cliënt in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen € 45,-. Deze kosten kunnen niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Voor de annuleringskosten ontvangt de cliënt een factuur.**

Artikel 8. Facturatie, betaling en incassokosten

- 8.1. **De kosten voor de behandeling en/of begeleiding worden, indien mogelijk, door CaleidoZorg direct bij de zorgverzekeraar van de patiënt gedeclareerd. CaleidoZorg kan echter niet garanderen dat alle gemaakte kosten voor vergoeding door de zorgverzekeraar van de patiënt in aanmerking komen.**

- 8.2. Kunnen gemaakte kosten niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden, zoals de annuleringskosten opgenomen in artikel 7.3, dan stuurt CaleidoZorg de patiënt zo spoedig mogelijk een factuur. De patiënt dient de van CaleidoZorg ontvangen facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 8.3. Indien de patiënt de factuur niet tijdig betaalt, dan stuurt CaleidoZorg de patiënt een aanmaning waarin de patiënt wordt verzocht het openstaande factuurbedrag binnen 14 dagen te betalen. Geef de patiënt geen gehoor aan dit verzoek, dan kan CaleidoZorg de vordering uit handen geven aan een incassobureau of een deurwaarderskantoor. De gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de patiënt. Tevens wordt de wettelijke rente aan de patiënt in rekening gebracht.
- 8.4. Door de patiënt gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van, in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan.

Artikel 9. Overmacht

- 9.1. CaleidoZorg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: extreme weersomstandigheden; overstromingen; aardverschuivingen; terrorisme; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; ziekte of uitval van een zorgmedewerker; verkeersstoring; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaaren; branden; internetstoring; energiestoring; computerinbraak; overheidsmaatregelen.
- 9.2. In geval van overmacht is CaleidoZorg niet gehouden tot vergoeding van de daardoor bij de patiënt ontstane schade, behoudens en voor zover CaleidoZorg als gevolg van de overmachtssituatie een voordeel heeft gehad dat zij bij correcte nakoming niet zou hebben gehad.

Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst

- 10.1. CaleidoZorg is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 10.2. CaleidoZorg heeft in ieder geval het recht de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden indien:
 - a. de patiënt de zorgmedewerker bedreigt, (seksueel) intimideert, chanteert, discrimineert of mishandelt;
 - b. het voor de zorgmedewerker niet meer mogelijk is om de behandeling en/of de begeleiding op een verantwoorde wijze voort te zetten;
 - c. de patiënt zijn verplichtingen jegens CaleidoZorg die voortvloeien uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden en/of de wet niet nakomt.

Artikel 11. Vertrouwelijke informatie, geheimhouding en persoonsgegevens

- 11.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. CaleidoZorg draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan de zorgmedewerkers en/of derden die door haar bij het uitvoeren van de overeenkomst worden ingeschakeld.
- 11.2. Voor CaleidoZorg is een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens van de patiënt van groot belang. CaleidoZorg heeft op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), een geheimhoudingsplicht. Vertrouwelijke informatie over de patiënt die CaleidoZorg gedurende de behandeling en/of de begeleiding dan wel op enige andere wijze ontvangt, wordt niet aan derden bekend gemaakt, tenzij de patiënt daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of een zwaarwegend belang doorbreking van de geheimhoudingsplicht rechtvaardigt.
- 11.3. De voortgang van de behandeling kan met de huisarts van de patiënt gedeeld worden. Vooraf wordt aan de patiënt toestemming gevraagd of de huisarts betrokken mag worden bij de behandeling.
- 11.4. De patiënt heeft het recht zijn dossier dat door CaleidoZorg over hem wordt bijgehouden in te zien. Een verzoek tot het inzien van het dossier dient door de patiënt schriftelijk of via de e-mail bij CaleidoZorg te worden ingediend.
- 11.5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, CaleidoZorg gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en CaleidoZorg zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is CaleidoZorg niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 12. Aansprakelijkheid en verjaring

- 12.1. **CaleidoZorg kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:**
 - a. **een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven;**
 - b. **enige daad of nalatigheid van de patiënt.**
- 12.2. **CaleidoZorg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CaleidoZorg is uitgegaan van de door de patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid en/of onvolledigheid van de gegevens voor CaleidoZorg kenbaar was of kenbaar behoorde te zijn.**
- 12.3. **Indien de zorgmedewerker de patiënt begeleidt en als maatschappelijk werker optreedt, dan is CaleidoZorg nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van uitspraken en/of handelingen van derden, zoals, maar zeker niet beperkt tot, de uitspraak van een rechter of beslag dat door een deurwaarder op zaken van de patiënt wordt gelegd. De zorgmedewerker heeft slechts een begeleidende functie en treedt niet op namens de patiënt.**
- 12.4. **De patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de patiënt en de zorgmedewerker gezamenlijk doorbrengen als daarna.**
- 12.5. **Indien CaleidoZorg aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van CaleidoZorg beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van CaleidoZorg gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van CaleidoZorg beperkt tot 5% van het gedeclareerde bedrag.**
- 12.6. **Alle rechtsvorderingen dient de patiënt binnen 1 jaar in te stellen als de patiënt niet tevreden is over de werkzaamheden danwel het handelen van CaleidoZorg. Handelt de patiënt niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.**

Artikel 13. Klachten

- 13.1. **Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de patiënt direct aan CaleidoZorg kenbaar te worden gemaakt. Indien de klacht betrekking heeft op de zorgmedewerker, dan kan de patiënt zijn klacht eerst voorleggen aan de betreffende zorgmedewerker of aan zijn manager. Wil de patiënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke persoon, dan kan de patiënt de klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:
Tel.: 088 456 44 00
E-mail: info@caleidozorg.nl
Postbus 6110
3130 DC Vlaardingen**
- 13.2. **Klachten worden afgehandeld conform de klachtenregeling van CaleidoZorg. Voor een handleiding van de klachtenregeling kan de patiënt contact opnemen met het secretariaat CaleidoZorg.**
- 13.3. **Klachten worden binnen 30 dagen afgehandeld. De patiënt wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de klachtenafhandeling. Indien onverhoopt de klacht niet binnen 30 dagen afgehandeld kan worden, dan wordt de patiënt daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte gesteld en wordt aan de patiënt medegedeeld binnen welke termijn de klacht afgehandeld zal worden.**

Artikel 14. Intellectuele eigendomsrechten

- 14.1. **Alle door CaleidoZorg verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de patiënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van CaleidoZorg worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.**

Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 15.1. **Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de patiënt en CaleidoZorg is het Nederlands recht van toepassing.**
- 15.2. **Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de patiënt en CaleidoZorg zullen berecht worden door de in Nederland bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied de vestigingsplaats van CaleidoZorg is gelegen. De patiënt heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat CaleidoZorg schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.**