


D 3.2.1 Algemene voorwaarden zorgverlening				
Versie	31-08-2025	Revisie		
Documenttype	Document	Eigenaar	Mieke Janssens	

Algemene voorwaarden zorgverlening – WERKelijk Horen

1. Definities

Praktijk: De specialistische audiologenpraktijk van klinisch fysisch audioloog M. Janssens en/of als solist werkzame (medisch) specialist.

Behandelingsovereenkomst: Overeenkomst conform WGBO, ontstaat wanneer de cliënt met een concrete audiologische hulpvraag bij de praktijk komt.

Informed consent: Geldige toestemming voor behandeling, inclusief adequate informatieverstrekking door de zorgverlener en ondertekening door cliënt.

Cliënt: Wederpartij van de praktijk.

Behandeling: audiologische zorg en consult, onderdeel van de medische specialistische zorg.

DBC: Diagnose Behandel Combinatie

NZa: Nederlandse Zorgautoriteit

Wkkgz: Wet Klachten, Kwaliteit en Geschillen Zorg

2. Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden gelden voor alle behandelingsovereenkomsten met de praktijk.
- Cliënten kunnen de algemene voorwaarden zorgverlening vinden op: <https://werkelijkhoren.nl/privacy-voorwaarden/>
- Een afwijking van of aanvulling op deze algemene voorwaarden is alleen geldig als de praktijk WERKelijk Horen hier uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.
- De vernietiging of nietigheid van een bepaling tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Een ongeldig of strijdig onderdeel wordt vervangen door een bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij de bedoeling en strekking van het oorspronkelijke artikel.
- Bij tegenstrijdigheden tussen de behandelingsovereenkomst en deze algemene voorwaarden geldt hetgeen in de behandelingsovereenkomst is bepaald.

3. Identiteit van de praktijk

Naam: WERKelijk Horen

Bezoekadres: Fokkerstraat 16 (3^e verdieping, unit 13), 3833 LD Leusden

E-mail: info@werkelijkhoren.nl

Website: www.werkelijkhoren.nl

KvK: 97802980

AGB-code: 84111656 / praktijk 19190017

Bankrekening: NL37RABO0144813890

4. Audiologische handelingen

Bij al haar werkzaamheden hanteert de praktijk de zorgvuldigheid van een goed zorgverlener en volgt zij de geldende professionele standaarden en richtlijnen van de beroepsgroep.

5. Totstandkoming, opschorting en beëindiging van de behandelovereenkomst

De cliënt verklaart akkoord te gaan met de Algemene voorwaarden zorgverlening. Deze staan vermeld op de website <https://werkelijkhoren.nl/privacy-voorwaarden/>

- Een behandelingsovereenkomst ontstaat na toestemming van de cliënt.
- De cliënt is verantwoordelijk voor tijdige, correcte en volledige gegevensverstrekking.
- De praktijk kan de behandelovereenkomst opschorten of beëindigen bij gewichtige redenen, zoals:
 - Onacceptabel gedrag (zie punt 7.) van cliënt jegens de zorgverlener.
 - Niet of onjuist verstrekken van informatie.
 - Verstoorde vertrouwensrelatie.
 - Het niet nakomen van afspraken of het (herhaaldelijk) niet tijdig betalen van zorgfacturen kan leiden tot opschorting van de behandelovereenkomst. De praktijk behoudt zich het recht voor de overeenkomst op te schorten tot een nader te bepalen datum.
- De cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Bij opzegging dient de cliënt de kosten te vergoeden die de praktijk tot dat moment aantoonbaar heeft gemaakt. Na opzegging draagt de praktijk geen verantwoordelijkheid meer voor de behandeling.

6. Informatie- en medewerkingsplicht

- De cliënt dient naar beste vermogen medewerking te verlenen en de benodigde informatie te verstrekken, waaronder het tonen van een geldig wettelijk erkend identiteitsbewijs.
- De cliënt is verplicht correcte gegevens te verstrekken, zoals naam, woonadres, contactgegevens, huisarts en verzekeringsgegevens. Wijzigingen dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de praktijk te worden doorgegeven.
- De gevolgen van het niet doorgeven van juiste gegevens komen voor rekening van de cliënt of opdrachtgever.
- Elke cliënt dient zich op verzoek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Indien de cliënt dit niet kan tonen, kan de praktijk de behandelingsovereenkomst opschorten, tenzij het gaat om acute zorg.

7. Gedragscode en verantwoordelijkheden

Alle cliënten, bezoekers en zorgverleners dienen zich te houden aan de gedragscode van de praktijk:

- De zorgverlening staat altijd in het teken van de cliënt.
- Discriminatie is niet toegestaan; iedereen heeft recht op gelijke behandeling. Er is respect voor elkaars levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen.
- Agressie, geweld en bedreigingen worden niet getolereerd, zoals schelden, schoppen, spugen of treiteren.
- Seksuele intimidatie wordt niet geaccepteerd. Wat voor de één onschuldig lijkt, kan voor een ander intimiderend zijn; dit wordt als maatstaf genomen.
- Regels voor bescherming, veiligheid en privacy gelden voor iedereen en dienen te worden nageleefd.
- Wees zorgvuldig met eigendommen van anderen en van de praktijk. Eigen maken van spullen van een ander of van de praktijk is niet toegestaan.

8. Financiële verantwoordelijkheid

- De cliënt is de kosten verschuldigd voor de verleende audiologische zorg en consulten volgens de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgestelde WMG-tarieven (wet marktordening gezondheidszorg).
- Behoudens wettelijke uitzonderingen wordt de DBC-zorgfactuur rechtstreeks aan de cliënt gestuurd.
- De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling; uiterlijk 14 dagen na factuurdatum dient betaling te zijn ontvangen.
- Bij uitblijven van betaling kan de praktijk de behandelovereenkomst opschorten of beëindigen (zie ook punt 5 van de algemene voorwaarden zorgverlening).
- Een beroep op verrekening door de cliënt is niet mogelijk wanneer de tegenvordering door de praktijk op goede gronden wordt betwist.

9. Annulering van afspraken

- Als een cliënt een afspraak voor een behandeling of consult niet kan nakomen, dient deze uiterlijk 2 werkdagen (48 uur) van tevoren te worden geannuleerd.
- Annuleringen kunnen per e-mail worden doorgegeven: info@werkelijkhoren.nl.
- Bij annuleringen die binnen 2 werkdagen voor de afspraak plaatsvinden, of wanneer een cliënt zonder annulering niet verschijnt, kan de praktijk de gemaakte kosten in rekening brengen: € 50,-. Behoudens tegenbewijs geldt de administratie van de praktijk als volledig bewijs dat de afspraak is gemaakt.

10. Betaling

- De cliënt is de kosten verschuldigd voor verleende audiologische behandelingen en/of consulten, volgens de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgestelde WMG-tarieven (Wet Marktordening Gezondheidszorg).
- Behoudens de wettelijke uitzonderingen wordt de DBC-zorgfactuur rechtstreeks aan de cliënt gestuurd. De DBC-afhandeling verloopt via Promeetec (<https://promeetec.nl/>), dat de restitutenota's opstelt. WERKelijk Horen verzendt deze nota's naar de cliënt, voorzien van een duidelijke uitleg over de benodigde declaratiestappen (zie ook <https://werkelijkhoren.nl/faq/>), waarvoor de cliënt zelf verantwoordelijk blijft.
- De cliënt is te allen tijde verantwoordelijk voor tijdige betaling. De betaling dient uiterlijk 28 dagen na factuurdatum ontvangen te zijn.
- Bij uitblijven van betaling kan de praktijk de behandelovereenkomst opschorten of beëindigen (zie ook punt 5 van de algemene voorwaarden).
- Een beroep op verrekening door de cliënt is niet mogelijk wanneer de tegenvordering door de praktijk op goede gronden wordt betwist.

11. Dossier

- Van alle consulten, behandelingen en verrichtingen worden aantekeningen gemaakt in het dossier. Indien de cliënt daarvoor toestemming geeft, verzorgt de zorgverlener tevens berichtgeving over de voortgang aan de verwijzer/huisarts.
- De bewaartermijn van het dossier is 15 jaar vanaf de aanmaakdatum, tenzij op grond van goed zorgverlenerschap een andere termijn noodzakelijk is.
- Derden, dat wil zeggen niet rechtstreeks betrokkenen bij de uitvoering van de behandelovereenkomst, hebben zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen recht op inzage in het dossier. De zorgverlener houdt zich aan de geldende geheimhoudingsplicht.
- De cliënt kan desgevraagd zo spoedig mogelijk een afschrift van het dossier ontvangen.
- De zorgverlener vernietigt de in het dossier bewaarde bescheiden binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten.
- Ten behoeve van statistiek, wetenschappelijk onderzoek, onderzoek in het algemeen belang en de wettelijk verplichte jaarlijkse verstrekking aan instanties op het gebied van volksgezondheid, kunnen gegevens uit het dossier worden gebruikt zonder voorafgaande toestemming van de cliënt, mits de gegevens zorgvuldig zijn geanonimiseerd en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt gewaarborgd blijft.
- De cliënt kan te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van diens gegevens voor wetenschappelijk onderzoek, onderzoek in het algemeen belang of verstrekking in het kader van volksgezondheid. Dit bezwaar wordt vastgelegd in het dossier.

12. Tarieven

- De praktijk hanteert de prestatiebeschrijvingen (DBC-zorgproducten en overige zorgproducten) en de daarbij behorende tarieven conform de *Prestatie- en tariefbeschikking*

medisch-specialistische zorg 2020, gebaseerd op de regelgeving van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

- Informatie over de door de praktijk gehanteerde tarieven en declaratiecodes is te vinden op de website van WERKelijk Horen (<https://werkelijkhoren.nl/vergoedingen-tarieven/>). Voor de meest actuele declaratietarieven wordt verwezen naar de website van de NZa (www.nza.nl) en naar de zorgverzekeraar van de cliënt.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om tarieven zonder nadere kennisgeving aan te passen, mits dit uitsluitend gebeurt in overeenstemming met de geldende tariefvoorschriften van de NZa.
- Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf om vóór aanvang van de behandeling na te gaan welke tarieven en eventuele vergoedingen door zijn/haar zorgverzekeraar van toepassing zijn.

13. Klachtenregeling, klachtenfunctionaris en geschillencommissie

- De praktijk beschikt over een klachtenregeling conform de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (Wkkgz). Indien een cliënt van mening is dat hij/zij onzorgvuldig is behandeld of dat bepaalde zaken beter hadden gekund, kan de cliënt een schriftelijke klacht of opmerking indienen. De klachtenregeling van WERKelijk Horen is ondergebracht bij *ZZPer in de zorg*, zie <https://werkelijkhoren.nl/contact/#klacht>.
- In eerste instantie streeft de praktijk ernaar om samen met de cliënt, bij voorkeur via een gesprek, tot een oplossing te komen.
- Voor ondersteuning kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die kosteloos advies geeft, helpt bij het formuleren van de klacht en ondersteunt bij het zoeken naar een oplossing.
- De praktijk zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, schriftelijk reageren met een gemotiveerd oordeel.
- Indien er geen oplossing tot stand komt, kan de cliënt het geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie.

14. Wijziging en vindplaats van de algemene voorwaarden zorgverlening

- Deze voorwaarden worden bekendgemaakt via de website www.werkelijkhoren.nl.
- Indien een cliënt geen toegang tot het internet heeft, kunnen de algemene voorwaarden op verzoek worden toegestuurd.

Voor akkoord:

Datum en plaats: _____

Naam: _____

Handtekening: _____