

## ALGEMENE VOORWAARDEN BETER GGZ

### Artikel 1: Definities

Om de tekst van deze algemene voorwaarden leesbaar en duidelijk te houden, hanteert Beterggz een aantal begrippen.

1. **Beterggz:** de zorginstelling Novalux Telemedicine B.V.: de rechtspersoon die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg en mede handelt onder de naam Beterggz.
2. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaan.
3. **Overeenkomst(en):** 1. de overeenkomst voor een Behandeling waarbij Beterggz zich tegenover de Cliënt verbindt tot het doen verrichten van behandelingen die betrekking hebben op de Cliënt en 2. De overeenkomst waarbij de Zorgverlener die werkzaam is ten behoeve van Beterggz op basis van een overeenkomst van opdracht zich tegenover de Cliënt verbindt tot het (doen) verrichten van Behandelingen die betrekking hebben op de Cliënt.
4. **Zorgverlener:** de ten behoeve van Beterggz werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
5. **Zorg:** behandeling of begeleiding.
6. **Zorgplan/behandelplan:** het plan dat in samenspraak met Cliënt wordt opgesteld, waarin het beeld van Cliënt wordt geschetst en waar de beperkingen, mogelijkheden, wensen, doelen, evaluatie en rapportage in worden opgenomen.
7. **Begeleiding:** activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.
8. **Behandeling:** behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een Zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
9. **Vertegenwoordiger:** vertegenwoordiger van Cliënt. De Vertegenwoordiger zal in de plaats treden van Cliënt indien en voor zover Cliënt wilsonbekwaam is en indien en voor zover Vertegenwoordiger daartoe ge(vol)machtigd is.

### Artikel 2: Identiteit van de onderneming

De besloten vennootschap Novalux Telemedicine B.V., handelend onder de naam Beterggz Kantoorhoudend te (1017 BR) Amsterdam aan het adres Herengracht 449 A

Telefoonnummer: 088-123 56 00

E-mailadres: [info@beterggz.nl](mailto:info@beterggz.nl)

KvK: 87284251

AGB-code: 22221378

### Artikel 3: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn op alle Overeenkomsten van toepassing, alsmede op alle daaruit voortvloeiende Overeenkomsten met betrekking tot de Behandeling. Daarnaast zien deze algemene voorwaarden op het bezoek en gebruik door de Cliënt van de website en alle op de website toegankelijke gegevens en diensten.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden moeten uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen worden. Afwijkingen gelden alsdan alleen voor de betreffende aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn.
3. Indien de artikelen van deze algemene voorwaarden, of de onderdelen daarvan, onverhoopt onredelijk en bezwarend voor Cliënt zijn, omdat ze voorkomen op de lijst als bedoeld in artikel 6:236 BW en/of artikel 6:237 BW, dan wel in strijd met de

bepalingen van dwingend (consumenten)recht, dan blijven de betreffende artikelen, of de onderdelen daarvan, buiten toepassing. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven in dat voorkomende geval onverminderd van toepassing. Hetzelfde geldt – mutatis mutandis – indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd zijn of vernietigd worden, in welk geval de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing blijven.

#### **Artikel 4: Begrijpelijke en duidelijke informatieverschaffing**

Cliënt heeft recht op informatie die belangrijk is om weloverwogen keuzes over de Zorg te kunnen maken. Alle informatie die Beterggz aan Cliënt verschaft, zal voor Cliënt begrijpelijk zijn. Beterggz gaat bij Cliënt na of deze informatie duidelijk is en of Cliënt daarover nog vragen heeft.

#### **Artikel 5: Informatie voor de Zorg**

1. Zorgverlener en Cliënt zullen voorafgaand aan de Overeenkomst in onderling overleg bepalen welke zorg het beste bij Cliënt past en Zorgverlener en Cliënt wisselen ook informatie uit die voor de Zorg relevant is.
2. De Zorgverlener en/of Beterggz verstrekt in elk geval de volgende informatie aan Cliënt over:
  - a. het van Cliënt op vrije keuze van de Zorgverlener indien en voor daar binnen Beterggz mogelijkheid toe bestaat;
  - b. wie de verantwoordelijke Zorgverlener is en welke zorgverleners verder bij de Behandeling betrokken (kunnen) zijn;
  - c. de Behandeling, waaronder het doel, de vooruitzichten, de mogelijke risico's die daarmee gepaard gaan en de (eventuele) diagnose;
  - d. Beterggz en de wijze waarop de Zorg wordt aangeboden, waaronder de intake, de totstandkoming van het Zorgplan/behandelplan, de zorgverlening en het maken van zorgafspraken;
  - e. de wijze waarop Beterggz factureert;
  - f. de klachten- en geschillenregeling: het klachtenreglement is gepubliceerd op de website: [www.beterggz.nl/informatie/klachten-geschillen-reglement](http://www.beterggz.nl/informatie/klachten-geschillen-reglement);
  - g. de privacyverklaring (die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, zoals opgenomen in artikel 13) en ook op de website ([www.beterggz.nl/informatie/privacyverklaring](http://www.beterggz.nl/informatie/privacyverklaring)) is gepubliceerd;
  - h. het kwaliteitsstatuut;
  - i. de (eventuele) wachttijd voor de Behandeling.
3. Beterggz verstrekt op eerste verzoek van Cliënt informatie over de kosten die de Behandeling met zich meebrengt.

#### **Artikel 6: Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand indien (i) Cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger heeft kenbaar gemaakt de Overeenkomst aan te willen gaan en daartoe opdracht verstrekt en (ii) Beterggz redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van Cliënt op grond van de bij de Beterggz aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de Zorg met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.
3. Het gebruik van elektronische communicatievormen laat een geldige Overeenkomst tot stand komen. Het ontbreken van een ("natte") handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan.
4. Beterggz zal voor de verlening van Zorg derden inschakelen. Dit zijn Behandelaren met wie Beterggz overeenkomsten heeft gesloten voor de verlening van Zorg.

#### **Artikel 7: Goed cliëntschap**

1. Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst op verzoek van Beterggz of de Zorgverlener met een erkend en geldig legitimatiebewijs en overlegt de verwijzing van de daartoe bevoegde instantie en/of (medisch) specialist. Indien Cliënt voornoemde gegevens niet toont/kan tonen, dan is Beterggz gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat Cliënt de benodigde gegevens heeft overgelegd, tenzij het om acuut te verlenen Zorg gaat.
2. De Zorg zal plaatsvinden op afstand.
3. Cliënt zorgt ervoor dat Beterggz de correcte adresgegevens heeft. Zo kan Beterggz de voor Cliënt bestemde verklaringen, berichten, opgaven, facturen en andere informatie naar het juiste adres sturen. Cliënt geeft een adreswijziging zo snel als mogelijk aan Beterggz door. Als het juiste adres niet bij Beterggz bekend is, komen de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Cliënt. Beterggz behoudt zich het recht voor om op kosten van Cliënt te onderzoeken wat het adres van Cliënt is.

#### **Artikel 8: Het Zorgplan/behandelplan**

1. De Zorgverlener zal op basis van overleg tussen de Zorgverlener en Cliënt een voorstel van het Zorgplan/behandelplan aan Cliënt.
2. In geval van acute situaties, waarbij het niet mogelijk is om toestemming te vragen, kan van het bepaalde in lid 1 worden afgeweken. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier van Cliënt. In dit voorkomende geval vindt alsnog op een later moment overleg plaats tussen de Zorgverlener en Cliënt.
3. Het Zorgplan/behandelplan zal in ieder geval de volgende onderdelen bevatten:
  - a. de doelstellingen over de Zorg, waarbij zoveel als mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van de Cliënt;
  - b. op welke wijze zullen de doelstellingen van de Zorg worden behaald;
  - c. de verantwoordelijke van de zorg, en de wijze waarop overleg tussen meerdere zorgverleners plaatsvindt, en wie Cliënt kan benaderen voor de Zorg.
  - d. de wijze waarop en frequentie waarmee het Zorgplan/behandelplan wordt geëvalueerd en wordt bijgesteld.

#### **Artikel 9: Het dossier**

1. Het dossier bevat in elk het volgende:
  - a. het Zorgplan/behandelplan;
  - b. indien en voor zover van toepassing: welke naasten worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd;
  - c. de voortgang van de zorgverlening;
  - d. incidenten en calamiteiten;
2. Het Dossier blijft gedurende de Zorg ter beschikking van Cliënt.
3. Cliënt heeft te allen tijde recht op inzage in het dossier en kan kosteloos een afschrift krijgen.
4. Indien Cliënt meer dan één afschrift verzoekt, dan is Beterggz gerechtigd om daar een vergoeding voor in rekening te brengen bij Cliënt.

#### **Artikel 10: Zorg/Behandeling op afspraak**

1. Zorgverlener en Cliënt zullen afspreken wanneer de Zorg plaatsvindt. Beterggz zorgt ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is hoe, wanneer en op welk tijdstip de Zorg zal plaatsvinden.
2. Als Cliënt een afspraak niet kan nakomen, dan zal afzegging plaatsvinden uiterlijk 48 uur voorafgaande aan de afspraak. De Cliënt dient de afzegging door te geven via e-mail aan het secretariaat ([secretariaat@beterggz.nl](mailto:secretariaat@beterggz.nl)) en de betreffende Behandelaar.

3. Indien Cliënt de afspraak minder dan 48 uur afzegt of indien Cliënt zonder afmelden niet verschijnt, dan verbeurt Cliënt aan Beterggz een no-show boete van € 150,- voor een intake-afspraak en voor overige afspraken een no-show boete van € 100,-. Wanneer Cliënt binnen het behandeltraject drie keer afzegt, zal de Zorgverlener met Cliënt in overleg treden over de afzeggingen en de behandelmotivatie.
4. Beterggz zal Cliënt informeren over de gevolgen van de afzegging.

## Artikel 11: Betalingen

1. Beterggz draagt haar vorderingen op Cliënt over aan Infomedics B.V. (cessie). Cliënt is Infomedics B.V. de prijs verschuldigd voor de Zorg en diensten, ook voor zover deze niet door de zorgverzekeraar wordt betaald/vergoed.
2. Indien Infomedics B.V. de vorderingen op Cliënt aan Beterggz terug levert (retrocedeert), is Cliënt Beterggz de prijs verschuldigd voor de Zorg en diensten, ook voor zover deze niet door de zorgverzekeraars wordt betaald/vergoed. Beterggz zal de Cliënt op de hoogte brengen wanneer de vordering is terug geleverd/geretrocedeerd.
3. Beterggz is een zogenoemde niet-gecontracteerde zorgverlener. Cliënt is gehouden en verantwoordelijk voor indiening van de factuur van Infomedics B.V. bij de zorgverzekeraar. Indien Cliënt een naturapolis heeft afgesloten met de zorgverzekeraar, is Cliënt gehouden om een gedeelte van de door Beterggz in rekening gebrachte zorg zelf te betalen. Beterggz zal voor Cliënt met een naturapolis het gedeelte van de kosten, dat niet door de zorgverzekeraar wordt vergoed, voor haar eigen rekening nemen. Dit gedeelte betreft enkel en alleen het verschil in de kosten tussen de tarieven die zijn vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de vergoeding die Cliënt van de zorgverzekeraar ontvangt. Beterggz noemt dit de coulanceregeling. Het verplichte eigen risico van € 385,- en de eigen bijdrage voor geneesmiddelen van maximaal € 250,- vallen buiten de in dit lid genoemde coulanceregeling. Het kan in sommige gevallen voorkomen dat Cliënt een vrijwillige eigen risico heeft. Die vrijwillige eigen risico komt dan nog bovenop het verplichte eigen risico van € 385,-.

### Voorbeeld:

Cliënt ontvangt Zorg van Beterggz. Voor de geleverde Zorg – die valt onder de basisverzekering – brengt Infomedics € 1.000,- bij Cliënt in rekening. Omdat Beterggz niet gecontracteerd is, zal de zorgverzekeraar van Cliënt, afhankelijk van de polis, gemiddeld 60% van de rekening vergoeden. Indien het wettelijke eigen risico van € 385,- van toepassing is, geldt het volgende:

Geleverde Zorg	€ 1.000,-	
Korting Beterggz	€ 400,-	-
Vergoeding zorgverzekeraar (60%)	€ 600,-	
Eigen risico	€ 385,-	-
<b>Vergoeding zorgverzekeraar aan Cliënt na verrekening eigen risico</b>	<b>€ 215,-</b>	

Beterggz zal (in bovengenoemd voorbeeld) het verschil tussen de kosten van de Zorg van € 1.000,- en de vergoeding van € 600,- door de zorgverzekeraar aan Cliënt voor haar rekening nemen. Cliënt ontvangt in bovengenoemd voorbeeld dus een korting van € 400,-. Cliënt is voor de goede orde wél gehouden om het verplichte eigen risico van € 385,- (en – indien van toepassing – het vrijwillige eigen risico) en de eigen bijdrage voor geneesmiddelen van € 250,- voor zijn/haar rekening te houden. In dit voorbeeld betaalt de Cliënt het bedrag van € 600,- aan Infomedics B.V. (of aan Beterggz, indien sprake is van een geretrocedeerde vordering). Het voorgaande laat artikel 11 lid 1 onverlet.

4. In het geval dat Cliënt de voor de levering van de Zorg benodigde financiering niet rond heeft, bijvoorbeeld indien een verwijzing ontbreekt, dan behoudt Beterggz zich het recht voor om Cliënt te weigeren.
5. De in het kader van de Overeenkomst door Cliënt aan Beterggz verschuldigde bedragen worden door middel van een duidelijke en gespecificeerde factuur in rekening gebracht. Beterggz is gerechtigd elektronisch te factureren, waarmee Cliënt zich reeds nu voor alsdan akkoord verklaart. Betaling door Cliënt zal geschieden in euro's (€) en binnen 30 dagen na factuurdatum.
6. Beterggz stuurt na het verstrijken van de betalingsstermijn een betalingsherinnering en geeft Cliënt de gelegenheid om binnen 15 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
7. Indien Cliënt niet na de in lid 5 genoemde termijn aan de betalingsverplichting heeft voldaan, behoudt Beterggz zich het recht voor om haar vordering in rechte te vorderen. In dat voorkomende geval, komen, afgezien van verdere aanspraken van Beterggz op betaling van de factuur en schadevergoeding, wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van Cliënt.

#### **Artikel 12: Beëindiging van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst tussen Beterggz, de Zorgverlener en Cliënt is te allen tijde opzegbaar.
2. Indien Cliënt tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) dan wel zich omstandigheden voordoet als hierna in lid 3 van dit artikel vermeld, heeft Beterggz het recht de Overeenkomst ter vrije keuze van Beterggz hetzij door ontbinding, hetzij door opzegging onmiddellijk tussentijds te beëindigen, zonder dat daartoe een ingebrekestelling vereist is. In dat geval zal Cliënt niet gerechtigd zijn tot enigerlei schadeloosstelling en is Cliënt gehouden om alle schade, rente en kosten als gevolg van deze tussentijdse beëindiging aan Beterggz te vergoeden.
3. Met verwijzing naar lid 2 van dit artikel is Beterggz eveneens gerechtigd de Overeenkomst ter vrije keuze hetzij door ontbinding hetzij door opzegging onmiddellijk te beëindigen indien een van de volgende omstandigheden zich voordoet:
  - a. op één of meerdere vermogensbestanddelen van Cliënt wordt conservatoir of executoriaal beslag gelegd;
  - b. het faillissement van Cliënt wordt aangevraagd;
  - c. Cliënt in staat van faillissement wordt verklaard;
  - d. aan Cliënt wordt, al dan niet voorlopig, surseance van betaling verleend of zodanige surseance van betaling door Cliënt wordt aangevraagd;
  - e. Cliënt overlijdt, onder curatele en/of onder bewind wordt gesteld;
  - f. Beterggz in staat van faillissement wordt verklaard;
  - g. Cliënt handelingen verricht of nalaat, waardoor de goede naam van Beterggz dan wel van derden waaronder afnemers van Beterggz in ernstige mate in diskrediet wordt gebracht;
  - h. de financiering en/of de verwijzing voor de Zorg ontbreekt; Beterggz gaat in dit geval niet over tot hetzij ontbinding, hetzij opzegging indien Beterggz van oordeel is dat het stopzetten van de Zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
  - i. Cliënt bij herhaling verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop is aangesproken, maar Cliënt tekort blijft schieten (ongeacht of sprake is van toerekenbaarheid);
4. Beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden of oorzaak daarvan, brengt met zich dat alle vorderingen van Beterggz op Cliënt direct opeisbaar zijn.

5. Indien Beterggz op het moment van beëindiging al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht, zullen deze prestaties door Cliënt verschuldigd zijn en blijven.
6. Beëindiging van de Overeenkomst brengt voorts met zich dat Beterggz een redelijke termijn zal hanteren over de nazorg, die in redelijkheid van Beterggz mag worden verlangd.

#### **Artikel 13: Privacy**

1. Beterggz vindt het belangrijk om met zorgvuldige wijze met de (persoons)gegevens van Cliënt om te gaan. Beterggz hanteert een privacyverklaring en zal de gegevens van Cliënt uitsluitend verwerken in overeenstemming met deze privacyverklaring. De privacyverklaring van Beterggz maakt onderdeel uit van deze algemene voorwaarden en is ook te vinden op de website van Beterggz: <https://www.beterggz.nl/informatie/privacyverklaring>.
2. Het kan voorkomen dat de website van Beterggz koppelingen naar andere websites bevatten. Op de privacyverklaring en/of websites van deze derden heeft Beterggz geen invloed en daar is Beterggz niet voor verantwoordelijk.

#### **Artikel 14: Intellectuele eigendomsrechten**

1. Cliënt erkent uitdrukkelijk dat alle intellectueel eigendomsrechten van de informatie, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de diensten en Zorg en/of met betrekking tot de website berusten bij Beterggz of andere rechthebbenden.
2. Onder intellectuele eigendomsrechten wordt, onder andere, verstaan: octrooi-, auteurs-, merk-, handelsnamen-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele) eigendomsrechten, alsmede commerciële know-how, methoden, concepten en bedrijfsgeheimen.
3. Het is Cliënt verboden gebruik te maken (waaronder ook wordt verstaan het aanbrengen van wijzigingen) van de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals – maar niet uitsluitend – openbaarmaking en/of verveelvoudiging, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Beterggz.
4. Het is niet toegestaan om de website of gedeelten daarvan openbaar te maken, te kopiëren en/of op te slaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Beterggz.

#### **Artikel 15: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de Overeenkomst(en) waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en nadere Overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Indien zich een geschil voordoet die voortkomt of verband houdt met de Overeenkomst, dan komen Beterggz en Cliënt overeen dat zij de vordering van Cliënt tegen Beterggz, en de vordering van Beterggz tegen Cliënt, kunnen aanbrengen in het arrondissement van Cliënt.
3. Beterggz beschikt over een regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure. Het staat Cliënt eveneens vrij om een geschil voor te leggen aan een geschillencommissie. De klachtenregeling is ook te vinden op de website van Beterggz: <https://www.beterggz.nl/informatie/klachten-geschillen-reglement/>.

#### **Artikel 16: Wijziging en uitleg van de voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd en aangepast. Eventuele toekomstige aanpassingen en wijzigingen gelden ook ten aanzien van Overeenkomsten die voor de datum van wijziging en aanpassing tot stand zijn gekomen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Op het moment dat deze

algemene voorwaarden zijn gewijzigd, zal Beterggz Cliënt daar onverwijd van op de hoogte stellen.

2. De wijzigingen en aanpassingen treden in werking 14 dagen na bekendmaking, tenzij anders is vermeld bij bekendmaking.
3. Afwijking van de algemene voorwaarden kan uitsluitend bij bepaling in de Overeenkomst.