

ALGEMENE VOORWAARDEN PSYCHOLOGISCH CENTRUM LAMBERTUSHOF

Inhoud

Artikel 1 – Definities.....	2
Artikel 2 – Toepasselijkheid	3
Artikel 3 – Offertes.....	4
Artikel 4 – Wijzigingen	4
Artikel 5 – Duidelijke informatie	4
Artikel 6 – Locatie	4
Artikel 7 – Zorg specifieke informatie	5
Artikel 8 – Algemene informatie	5
Artikel 9 – Tot stand komen van de overeenkomst.....	5
Artikel 10 – Het opstellen van het behandelplan	6
Artikel 11 – Dossier	7
Artikel 12 – Second opinion bij een behandeling	7
Artikel 13 – Privacy tijdens de zorgverlening.....	7
Artikel 14 – Kwaliteit van zorg	7
Artikel 15 – Planning en annulering van een afspraak.....	8
Artikel 16 – Meer zorgverleners / Uitwisseling van informatie	8
Artikel 17 – Goed cliëntschap.....	8
Artikel 18 – Informatieplichten	9
Artikel 19 – Betaling.....	9
Artikel 20 – Trainingen en coaching	10
Artikel 21 – Werkgevertraject / Re-integratietraject	10
Artikel 22 – Beëindiging van de overeenkomst	11
Artikel 23 – Nieuwe beschikking	11
Artikel 24 – Opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling	11

Artikel 25 – Klachtenregeling	12
Artikel 26 – Geschillencommissie voor de WLZ en ZVW (Reikwijdte WKKGZ)	13
Artikel 27 – Aansprakelijkheid	13
Artikel 28 – Vrijwaring	13
Artikel 29 – Intellectueel Eigendom	14
Artikel 30 – Overmacht	15
Artikel 31 – Vervaltermijn	15
Artikel 32 – Toepasselijk recht en forumkeuze.....	15

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Lambertushof:** Gebruiker van deze algemene voorwaarden: maatschap psychologenmaatschap Lambertushof, tevens handelend onder de naam Psychologisch Centrum Lambertushof, kantoorhoudende te Veghel aan de Stationsstraat 27 A, 5461 JS en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder het handelsnummer 17269108, dan wel haar rechtsopvolger en/of gelieerde ondernemingen. Lambertushof verleent zorg binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg.
- Cliënt:** Een natuurlijke persoon die zich tot een Lambertushof wendt of heeft gewend (via zijn werkgever) teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
- Werkgever:** De werkgever kan een overeenkomst met de Lambertushof sluiten ten behoeve van het verlenen van zorg aan haar werknemer(s).
- Opdrachtgever:** De partij die opdracht geeft aan Lambertushof om een Overeenkomst uit te voeren.
- Overeenkomst:** In de meeste gevallen een behandelingsovereenkomst (samenwerkingsovereenkomst).
De Overeenkomst kan ook overeenkomst van opdracht zijn (bijvoorbeeld coaching of training). Een en ander blijkt uit de overeenkomst zelf.
- Zorgverlener:** De voor Lambertushof werkzame beroepsbeoefenaar die met de Cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
- 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.
- Praktijk:** De behandelruimte van de Zorgaanbieder, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
- Naastbetrokkene(n):** Familie, partners, vrienden of andere naasten van de Cliënt.
- Vertegenwoordiger:** De (wettelijk) vertegenwoordiger van de Cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de Cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de Cliënt.
- Behandelingsplan:** Een in samenspraak met de Cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de Cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
- Dossier:** De Zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de Cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de Cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de Cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan.
- Werkgeverstraject c.q. re-integratie traject:** Werkgever kan opdracht verlenen om een of meerdere werknemers (Cliënt(en)) te begeleiden (bijvoorbeeld begeleiding of ondersteuning bij re-integratie, werkhervatting, tweede spoor of preventief verzuimbeleid).
- Kwaliteitsstandaarden:** Richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
- Beschikking:** Het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015 of Jeugdwet. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt en/of Werkgever en/of Opdrachtgever en Lambertushof gesloten Overeenkomst.
- 2) De algemene voorwaarden zijn van toepassing ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.

-
- 3) Partijen kunnen niet afwijken van deze algemene voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen.

ARTIKEL 3 – OFFERTES

- 1) De door Lambertushof gemaakte aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na uitreiking, tenzij anders aangegeven. Lambertushof is slechts aan de aanbiedingen of offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Cliënt/Werkgever/Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
- 2) De offertes gelden als Overeenkomst zodra deze ondertekend is c.q. akkoord is bevonden door de Cliënt/Werkgever/Opdrachtgever.
- 3) De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn afhankelijk van de dienstverlening btw vrijgesteld dan wel exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en zijn standaard in euro's aangegeven, alsmede exclusief in het kader van de Overeenkomst te maken kosten.
- 4) Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 5) Lambertushof is gerechtigd zonder opgave van redenen een opdracht te weigeren.

ARTIKEL 4 – WIJZIGINGEN

Lambertushof houdt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig tussentijds te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden gelden dan ook voor de bestaande Overeenkomst tussen de Cliënt/Werkgever/Opdrachtgever en Lambertushof. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt en treden in werking 4 weken na de bekendmaking of op een later tijdstip zoals in de bekendmaking vermeld.

ARTIKEL 5 – DUIDELIJKE INFORMATIE

- 1) De Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken.
- 2) De Cliënt dient zelf voldoende kenbaar te zijn of zich kenbaar te maken met van toepassing zijnde wet- en regelgeving ten aanzien van het beoogde zorgtraject. Hieronder valt ook de eigen verantwoordelijkheid om na te gaan in hoeverre Cliënt verzekerd is voor de ontvangen zorg/diensten. Lambertushof zal Cliënt zo goed mogelijk informeren over wet- en regelgeving en kosten, echter hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

ARTIKEL 6 – LOCATIE

De zorgverlener bepaalt de locatie waar de Cliënt behandeld kan worden.

ARTIKEL 7 – ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE

- 1) Voorafgaand aan het tot stand komen van de Overeenkomst bepalen de zorgverlener en Cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de Cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. Bij voorkeur wordt besproken: het doel van de behandeling, de duur, kans van slagen en risico's.
- 2) Indien de Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.

ARTIKEL 8 – ALGEMENE INFORMATIE

- 1) De Zorgverlener kan de Cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking stellen. De zorgverlener kan informatie geven over:
 - a) de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel behandelplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de Cliënt;
 - b) betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
 - c) de relevante cliënten- en familieorganisaties;
 - d) de klachten- en geschillenregeling;
 - e) de huisregels;
 - f) omgang van Lambertushof met naastbetrokkenen;
 - g) de bereikbaarheid van Lambertushof in geval van een noodsituatie;
 - h) het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
 - i) het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.
- 2) De verplichting van Lambertushof heeft het karakter van een inspanningsverplichting, nooit van een resultaatsverplichting.
- 3) Indien voor bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, is dit nimmer een fatale termijn voor Lambertushof. Bij overschrijding van de termijn dient de Werkgever/Cliënt/Opdrachtgever Lambertushof schriftelijk in gebreke te stellen en nakoming te vorderen binnen een redelijke termijn.

ARTIKEL 9 – TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST

- 1) De Overeenkomst tussen de Cliënt en de Lambertushof komt tot stand indien:
 - a) de Cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de Overeenkomst te willen aangaan, en/of
 - b) een schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 2) De Overeenkomst tussen de Werkgever/Opdrachtgever en Lambertushof komt tot stand indien:

- a) een schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten, of
 - b) een opdracht mondeling wordt verstrekt of de schriftelijke Overeenkomst nog niet ondertekend retour is ontvangen, maar waarbij Lambertushof op verzoek van de Werkgever/Opdrachtgever begint aan de uitvoering van Overeenkomst.
- 3) Het staat Lambertushof vrij om te bewijzen dat de Overeenkomst op een andere manier tot stand is gekomen.
 - 4) Indien een opdracht wordt verleend met het oog op een persoon, worden artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW ter zijde gesteld.
 - 5) De ouder(s) of voogd van een minderjarige, jonger dan 16 jaar, dient de Overeenkomst namens de minderjarige te sluiten.
 - 6) Indien de Cliënt onder bewind of curatele staat, dient hij/zij Lambertushof hierop te wijzen voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst en/of op het moment dat hij na totstandkoming van de Overeenkomst onder bewind of curatele komt te staan.

ARTIKEL 10 – HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN

- 1) De Zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen Zorgverlener en Cliënt een voorstel voor een behandelplan aan de Cliënt.
- 2) De Zorgverlener biedt de Cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.
- 3) De Zorgverlener begint de zorg nadat de Cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
- 4) In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen Zorgverlener en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats. Indien Cliënt of Zorgverlener afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats. Het behandelplan kan bevatten:
 - a) de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt met in achtname van de eventuele beschikking van de gemeente;
 - b) de wijze waarop de Zorgverlener en de Cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
 - c) wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de Cliënt op die afstemming kan aanspreken
 - d) de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de Cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het behandelplan plaatsvindt.

ARTIKEL 11 – DOSSIER

- 1) Het dossier bevat, naast het behandelplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
 - a) in overleg met de Cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
 - b) de wensen en voorkeuren van de Cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
 - c) de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen, gaf scores etc.) van de zorgverlening;
 - d) incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de Cliënt.
- 2) Het dossier blijft ter beschikking van de Cliënt gedurende de wettelijke termijn. Cliënt heeft recht op inzage en kan een kopie krijgen.

ARTIKEL 12 – SECOND OPINION BIJ EEN BEHANDELING

Lambertushof zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de Cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van Cliënt de resultaten van de second opinion ook als de Cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van Lambertushof.

ARTIKEL 13 – PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING

- 1) Lambertushof hanteert een privacyreglement. Deze ontvangt Cliënt op verzoek kosteloos en is vindbaar op de website.
- 2) Lambertushof kan om toestemming verzoeken voor opnamen van beeld- en geluid. Lambertushof kan de beeld- en geluidsopnamen enkel gebruiken voor de overeengekomen doelen; ter illustratie- en demonstratie materiaal bij intercollegiale en interdisciplinaire overleggen, opleidingen, informatiebijeenkomsten. Uitgesloten is het openbaar maken d.m.v. radio-, televisie-uitzending, internet, e.d. zonder separate en nadrukkelijke toestemming van Cliënt.
- 3) Indien Lambertushof informatie met derden dient uit te wisselen, zal voor het uitwisselen van informatie voorafgaande toestemming zijn gegeven door de Cliënt.

ARTIKEL 14 – KWALITEIT VAN ZORG

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden en normen ontleend zijn aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk evenals algemeen aanvaarde uitgangspunten.

ARTIKEL 15 – PLANNING EN ANNULERING VAN EEN AFSpraak

- 1) Lambertushof houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de Cliënt.
- 2) Indien de Cliënt een geplande afspraak niet kan nakomen, moet de Cliënt uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd. Annulering vindt bij voorkeur plaats per telefoon/voicemail. Bij afzegging binnen 24 uur blijven de kosten van een half consult verschuldigd. Bij afwezigheid zonder bericht wordt een heel consult in rekening gebracht. Deze kosten kunnen niet bij de zorgverzekeraar of de gemeente gedeclareerd worden. Deze regeling geldt ook voor Cliënt bij overmacht (waaronder ziekte). Voorgaande geldt ook voor Werkgeverstrajecten en overige overeenkomsten (waaronder training of coaching).
- 3) Indien Cliënt een afspraak uit een Werkgeverstraject annuleert of zonder afzegging niet verschijnt, kan dit worden opgenomen in de rapportage richting Opdrachtgever.

ARTIKEL 16 – MEER ZORGVERLENERS / UITWISSELING VAN INFORMATIE

- 1) Lambertushof handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
- 2) Lambertushof kan (vertrouwelijke) informatie uitwisselen over o.a. de diagnose, behandeling, medicatie en terugkoppeling. Voor dergelijke uitwisseling geeft Cliënt een akkoord.

ARTIKEL 17 – GOED CLIËNTSCHAP

- 1) Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst op verzoek van Lambertushof met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de Cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is Lambertushof gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst niet te starten totdat de Cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
- 2) Vóór aanvang van de zorg geeft de Cliënt op verzoek van Lambertushof de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
- 3) De Cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in Lambertushof.
- 4) De Cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Lambertushof (gericht op de (brand)veiligheid).
- 5) De Cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen. Lambertushof is niet aansprakelijk voor schade of vermiste eigendommen.
- 6) Indien een gebruiksmiddel/materiaal (zoals een boek) wordt uitgeleend, dient het geleende object binnen de overeengekomen termijn, dan wel binnen uiterlijk zes weken weer worden teruggebracht. En dient in dezelfde staat terug te keren als dat deze is uitgeleend. Bij schade

worden de kosten van een nieuw of soortgelijk object bij Cliënt in rekening gebracht. Wanneer een object niet binnen de overeengekomen termijn, dan wel binnen uiterlijk zes weken wordt geretourneerd, wordt de nieuwwaarde van het object in rekening gebracht bij Cliënt.

ARTIKEL 18 – INFORMATIEPLICHTEN

- 1) De Cliënt geeft Lambertushof, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de Overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
- 2) Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de Cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de Cliënt gehouden Lambertushof daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
- 3) De Cliënt die bij Lambertushof op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan Lambertushof.

ARTIKEL 19 – BETALING

- 1) De Cliënt is Lambertushof de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en/of diensten voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de gemeente of Werkgever of Opdrachtgever worden betaald. Voor niet vergoedbare zorg geldt een betaaltermijn van 14 dagen.
- 2) De Werkgever/Opdrachtgever voldoet aan Lambertushof de overeengekomen prijs zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De prijs wordt in termijnen aan de Werkgever/Opdrachtgever gefactureerd en dient door Werkgever/Opdrachtgever te worden voldaan. De betaaltermijn is 14 dagen.
- 3) Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke of wanneer Cliënt akkoord gaat met de kosten. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Lambertushof en Cliënt met elkaar in overleg. Het is uiteindelijk de eigen verantwoording van Cliënt om na te gaan of zorg (geheel) wordt bekostigd door derden.
- 4) Voor de vooraf overeengekomen door Lambertushof in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt Lambertushof een duidelijke en gespecificeerde factuur.
- 5) Lambertushof kan met Cliënt/Werkgever/Opdrachtgever een gespreide betaling overeenkomen.
- 6) Lambertushof kan verplicht zijn om over bepaalde dienstverlening omzetbelasting in rekening te brengen, denk bijvoorbeeld aan de dienstverlening coaching of relatie therapie.
- 7) Lambertushof stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 8) Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Lambertushof gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke (handels)rente. Voor

Werkgever/zakelijke Opdrachtgever geldt een minimum van € 150,00 voor buitengerechtelijke incassokosten en voor Cliënten een minimum van €48,40. De BIK staffel wordt gehanteerd voor vaststelling van de buitengerechtelijke incassokosten. Na de herinnering kan Lambertushof een incassobureau inschakelen.

- 9) Lambertushof kan prijsstijgingen doorvoeren op basis van overheidsmaatregelen of regelingen in haar branche.
- 10) Ten aanzien van Werkgevers/Opdrachtgevers is Lambertushof gerechtigd haar tarieven jaarlijks te verhogen volgens de CBS Consumentenprijsindex met een opslag van 2,5%.

ARTIKEL 20 – TRAININGEN EN COACHING

- 1) Indien het aantal aanmeldingen voor een training of coaching naar het oordeel van Lambertushof onvoldoende is, staat het Lambertushof vrij om de betreffende training/coaching te verplaatsen naar een andere datum en/of tijdstip. Indien de Cliënt/Opdrachtgever het niet eens is met deze wijziging, heeft de Cliënt/Opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen, hierbij is Lambertushof geen schadevergoeding verschuldigd.
- 2) Een training of coaching kan door Cliënt en/of Werkgever/Opdrachtgever niet geannuleerd of tussentijds opgezegd worden. Bij annulering of tussentijdse opzegging blijft de overeengekomen prijs verschuldigd.
- 3) Indien de Overeenkomst uit meerdere sessies bestaat kan een training dag(deel) of trainingsdag(deel) of coaching door Lambertushof verplaatst worden, bijvoorbeeld door ziekte van de trainer/coach, in die gevallen zal Lambertushof de verplaatsing zo spoedig mogelijk kenbaar maken aan Cliënt. Dergelijke trainingen/coaching bijeenkomsten worden ingehaald.
- 4) Trainingen en coaching kunnen voorafgaand aan de start geheel door Lambertushof in rekening worden gebracht en dienen voorafgaand aan de start voldaan te zijn.
- 5) Lambertushof kan na toestemming van Cliënt de huisarts van Cliënt informeren met een brief over de gevolgde training en welke onderwerpen aan bod zijn gekomen.

ARTIKEL 21 – WERKGEVERSTRAJECT / RE-INTEGRATIETRAJECT

- 1) Werkgever en werknemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor goede arbeidsomstandigheden, gezondheid, veiligheid en welzijn. Ook dienen Werkgever en werknemer te voldoen aan de Wet Poortwachter en overige regelgeving ten aanzien van re-integratie. Lambertushof adviseert en ondersteunt de Werkgever en werknemer enkel bij re-integratie, Lambertushof neemt geen verantwoordelijkheden over van Werkgever of werknemer.
- 2) Lambertushof zal enkel (vertrouwelijke) informatie met derden delen indien daarvoor uitdrukkelijke toestemming is van degene op wie de (vertrouwelijke) informatie betrekking heeft. Dit betekent dat er volstrekte geheimhouding geldt en enkel inhoudelijke terugkoppeling volgt indien dit uitdrukkelijk is goedgekeurd door Cliënt (mondeling of schriftelijk).
- 3) Rapportages en dossiers zijn uitsluitend bedoeld ter informatievoorziening aan werknemer zelf of aan de geadresseerde en mogen niet verder verspreid of gedeeld worden. Lambertushof is niet

aansprakelijk voor handelen of nalaten in strijd met de vertrouwelijkheid van re-integratie dossiers, rapportages e.d.

- 4) Indien Lambertushof met derden informatie dient uit te wisselen, bijvoorbeeld met een huisarts of bedrijfsarts, dient hiervoor voorafgaande toestemming te zijn van werknemer.
- 5) Een werkgeverstraject kan tussentijds niet beëindigd worden. De overeengekomen prijzen blijven van kracht.
- 6) Werkgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het voldoen aan de Wet Poortwachter en verzuimbegeleiding en kan verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid nooit of te nimmer neerleggen bij Lambertushof voor de gevolgen van het niet voldoende voldoen aan de Wet Poortwachter of verzuimbegeleiding.
- 7) Zie voor de regeling omtrent het afzeggen of verplaatsen van een consult artikel 15 (planning en annulering van afspraken).

ARTIKEL 22 – BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 1) De behandelings- of begeleidingsovereenkomst eindigt:
 - a) bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
 - b) met instemming van beide partijen;
 - c) na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de Overeenkomst door de Cliënt;
 - d) na een eenzijdige opzegging door de Lambertushof met inachtneming van het bepaalde in artikel 24 (opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling);
 - e) overlijden van de Cliënt;
 - f) op de einddatum (genoemd in het indicatiebesluit);
 - g) wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de Overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.
- 2) Overige overeenkomsten eindigen door voltooiing of eindigen van rechtswege indien sprake is van een overeenkomst van bepaalde tijd. Een Overeenkomst van opdracht, waaronder een training/Coaching of Werkgeverstraject kan tussentijds niet worden opgezegd.

ARTIKEL 23 – NIEUWE BESCHIKKING

- 1) Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is Lambertushof behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
- 2) Wanneer de hulpvraag van Cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Lambertushof niet meer in staat is om verantwoorde zorg/goede zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt Lambertushof de Cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

ARTIKEL 24 – OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE

ZORGINSTELLING

- 1) Lambertushof is gerechtigd een Overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a) de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken; Lambertushof gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b) de Cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de Overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de Overeenkomst in redelijkheid niet langer van Lambertushof kan worden gevergd;
 - c) de Cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Lambertushof kan worden gevergd;
 - d) door toedoen van naasten van de Cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e) indien de zorgvraag van de Cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Lambertushof kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan;
 - f) de Werkgever/Opdrachtgever nalaat om aan zijn betalingsverplichtingen en/of overige verplichtingen te voldoen;
 - g) wanneer de bewindvoerder/curator niet akkoord gaat met de kosten/betalingen en derhalve niet tot betaling wordt overgegaan.
- 2) Bij beëindiging van de Overeenkomst neemt Lambertushof een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

ARTIKEL 25 – KLACHTENREGELING

- 1) Een klacht kan door Cliënt geuit en besproken worden met de Zorgverlener, tevens kan een klacht schriftelijk neergelegd worden bij Lambertushof en/of de Zorgverlener. De Zorgverlener zal in contact treden met de Cliënt om de klacht onderling te bespreken. Indien Cliënt en de Zorgverlener er niet samen uit komen, kan Cliënt zich wenden tot de klachtenfunctionaris werkzaam binnen Lambertushof. Indien de Cliënt van mening is dat de klacht dan nog niet is opgelost, kan Cliënt zich wenden tot de geschillencommissie Zorg, zie hierover het volgende artikel.
- 2) In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz wijst Lambertushof een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

ARTIKEL 26 – GESCHILLENCOMMISSIE VOOR DE WLZ EN ZVW (REIKWIJDTE WKKGZ)

De Cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg (Geschillencommissie Zorg) indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de Zorgverlener/Lambertushof in het kader van de zorgverlening bij Lambertushof indient.

ARTIKEL 27 – AANSPRAKELIJKHEID

- 1) Indien de Cliënt/Werkgever of Opdrachtgever aantoont dat hij /zij schade heeft geleden door wanprestatie of onrechtmatig handelen en/of handelen of nalaten door Lambertushof en/of Zorgverlener is Lambertushof en/of Zorgverlener voor de schade aansprakelijk tot maximaal de voor de betreffende aanspraak van toepassing zijnde limieten onder de door Lambertushof en/of Zorgverlener afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering c.q. verzekering.
- 2) Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering c.q. verzekering niet tot uitkering over gaat en wel is aangetoond dat er schade is geleden door een toerekenbare wanprestatie of onrechtmatig handelen, handelen of nalaten door Lambertushof en/of Zorgverlener, geldt dat Lambertushof en/of Zorgverlener voor de schade aansprakelijk zijn tot maximaal één maal het declaratiebedrag (ex. BTW) van de desbetreffende Overeenkomst. Wanneer de Overeenkomst een langere looptijd heeft dan 6 maanden, wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde declaratiebedrag (ex. BTW).
- 3) Onder schade wordt uitsluitend verstaan schade aan personen en schade aan zaken.
- 4) Lambertushof/Zorgverlener zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder begrepen gevolgschade, immateriële schade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, schade door verzuim.
- 5) De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van door Lambertushof ingeschakelde personen of derden, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben.
- 6) De opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van Lambertushof of diens leidinggevenden.

ARTIKEL 28 – VRIJWARING

- 1) De Cliënt/Werkgever/Opdrachtgever vrijwaart Lambertushof en Zorgverlener, diens ondergeschikten en hulppersonen voor:

- a) Eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Cliënt/Werkgever/Oprachtgever toerekenbaar is.
- b) Vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de Cliënt/Oprachtgever/Werkgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
- c) Alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van Lambertushof ten behoeve van de Cliënt/Oprachtgever/Werkgever.
- d) Schending van de vertrouwelijkheid door Cliënt, Werkgever of Oprachtgever of door derden voor wie zij verantwoordelijk zijn.
- e) Aanspraken van derden waarbij Lambertushof als medepleger van de Cliënt/Werkgever/Oprachtgever wordt aangemerkt.
- f) Ongelukken tijdens deelneming aan het verkeer na het volgen van een sessie. Cliënt is zelf verantwoordelijk om na te gaan of Cliënt na een sessie direct kan vertrekken of even rust dient te nemen alvorens te vertrekken of tijdens deelname aan het verkeer een rustpauze moet inlassen.
- g) Schade veroorzaakt door computervirussen en computerdefecten, storingen.

ARTIKEL 29 – INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 1) De intellectuele eigendomsrechten van alle door Lambertushof krachtens of in verband met de Overeenkomst aan de Cliënt Oprachtgever of Werkgever ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken, met inbegrip van documentatie, berusten bij Lambertushof of zijn toeleveranciers en/of bij derde die Lambertushof heeft gemachtigd de programmatuur, documentatie of andere zaken aan de Cliënt/Werkgever/Oprachtgever ter beschikking te stellen. Client/Werkgever/Oprachtgever hebben enkel het recht om de zaken te gebruiken voor intern en/of privé gebruik en voor de doeleinden die voortvloeien uit de overeenkomst.
- 2) Het is de Cliënt/Werkgever/Werkgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectueel eigendom rechten uit de resultaten van diensten te verwijderen en/of te wijzigen.
- 3) Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Lambertushof zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest, die hij gebruikt, heeft gebruikt of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze uit de wet voortvloeien.
- 4) Alle door Lambertushof verstrekte stukken, zoals adviezen, documenten, trainingen, en andere geestesproducten, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Cliënt/Werkgever/Oprachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Lambertushof worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, geëxploiteerd of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 5) Lambertushof behoudt het recht de door uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor ander doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

ARTIKEL 30 – OVERMACHT

- 1) Onder overmacht wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 2) Lambertushof is niet gehouden aan haar verplichting uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht, onder overmacht wordt ook begrepen: werkstaking, blokkades, overheidsmaatregelen, tekortkomingen jegens Lambertushof door toeleveranciers of van de door leverancier ingeschakelde derden of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Leverancier, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen, stroom-, elektriciteitsstoring, storing van internet-netwerk, storing in datanetwerk, natuurramp, gebrek aan- of ziekte van één of meer personeelsleden, brand, terrorisme.
- 3) Lambertushof is gerechtigd gedurende periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

ARTIKEL 31 – VERVALTERMIJN

Vorderingen en andere bevoegdheden van de Cliënt/Werkgever/Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook jegens Lambertushof/Zorgverlener in verband met het verrichten van werkzaamheden door Lambertushof/ Zorgverlener, vervallen in ieder geval een jaar na het moment waarop de Cliënt/ Werkgever/ Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden, tenzij anders aangegeven in de algemene voorwaarden of Overeenkomst.

ARTIKEL 32 – TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

- 1) Op alle Overeenkomsten tussen Lambertushof en de Cliënt c.q. Werkgever c.q. Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen Lambertushof en de Cliënt c.q. Werkgever c.q. Opdrachtgever worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Lambertushof zijn vestigingsplaats heeft. Niettemin heeft Lambertushof het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.