

Algemene voorwaarden voor zorg, afspraken en betaling

Voor patiënten en cliënten van Rondom

Kort samengevat

- Uw afspraak staat vast zodra wij deze hebben bevestigd.
- U kunt een afspraak meestal gratis annuleren of verzetten tot 24 uur voor de begintijd.
- Meldt u te laat af of komt u niet? Dan kunnen wij een vooraf genoemd no-showbedrag rekenen.
- Geef ons de juiste contact-, verzekerings- en verwijzingsgegevens. Controleer zelf uw verzekering als vergoeding niet zeker is.
- Wij doen ons best om goede zorg te geven, maar kunnen geen bepaald resultaat, behandelduur of vergoeding garanderen.
- Betaalt u een rekening zelf? Dan is de standaard betaaltermijn 14 dagen vanaf de factuurdatum, tenzij iets anders is afgesproken.

Vooraf

Deze voorwaarden gaan vooral over afspraken, kosten, betaling en enkele praktische regels. Uw wettelijke rechten als patiënt of cliënt blijven altijd gelden.

In deze voorwaarden betekent “wij”: de Rondom-zorgorganisatie die op uw afspraakbevestiging, offerte of factuur staat. Met “u” bedoelen we de patiënt of cliënt. Als iemand anders namens u een afspraak maakt of betaalt, gelden de afspraken voor die persoon voor zover dat juridisch van toepassing is.

Artikel 1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

- Deze voorwaarden gelden voor paramedische zorg, afspraken en producten of diensten die direct met die zorg te maken hebben. Ze gelden ook als u online een afspraak maakt.
1. De zorgorganisatie die op uw afspraakbevestiging, offerte of factuur staat, is uw contractspartij. Andere organisaties binnen Rondom zijn niet automatisch partij bij uw afspraak of behandeling.
 2. De wet gaat altijd voor. Hebben wij met u schriftelijk een andere afspraak gemaakt over een behandeling, programma, product, prijs of annulering? Dan gaat die specifieke afspraak voor op deze algemene voorwaarden.
- Voor bijvoorbeeld een losse webshop, app, opleiding of zakelijke dienst kunnen aparte voorwaarden gelden.

Artikel 2 – Uw afspraak en de informatie die wij nodig hebben

1. Een afspraak staat vast zodra wij deze hebben bevestigd, bijvoorbeeld per e-mail, sms, telefoon of via een cliëntenportaal.
2. Soms moeten wij eerst beoordelen of uw hulpvraag bij onze zorg past. Als wij de zorg niet verantwoord, veilig of binnen onze deskundigheid kunnen bieden, kunnen wij besluiten de behandeling niet te starten of u een ander advies te geven.
 - Om goede zorg te kunnen leveren is het essentieel dat u ons juiste en actuele gegevens geeft. Het gaat bijvoorbeeld om uw naam, contactgegevens, verzekeringsgegevens, verwijzing en betaalgegevens. Geef uw zorgverlener ook de informatie die nodig is om u veilig en passend te behandelen.
 - Als noodzakelijke informatie, een verwijzing, machtiging of betaling ontbreekt, kunnen wij een afspraak uitstellen totdat dit is geregeld.
3. Door ziekte, uitval van een locatie of systeem, veiligheid of een andere belangrijke reden kunnen wij een afspraak verplaatsen, aanpassen of door een andere geschikte zorgverlener laten uitvoeren. Wij laten u dit zo snel mogelijk weten en proberen een passend alternatief te bieden.
4. Een herinnering per e-mail of sms is een extra service. Ook als u geen herinnering ontvangt, blijft een bevestigde afspraak staan.

Artikel 3 – Annuleren, te laat komen en niet verschijnen

1. U kunt een afspraak in principe gratis annuleren of verzetten als wij uw afmelding minimaal 24 uur voor de afgesproken begintijd ontvangen. Geldt voor uw afspraak een andere termijn? Dan laten wij dat vooraf duidelijk weten.
2. Meld u af via de route die wij aangeven, bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of via het cliëntenportaal. U bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige afmelding.
3. Komt u te laat? Dan kan de afspraak korter duren. Als er te weinig tijd overblijft om de zorg verantwoord te geven, kan een nieuwe afspraak nodig zijn.
4. Komt u niet, of meldt u zich te laat af? Dan kunnen wij een vast no-showbedrag rekenen als wij dit bedrag en de regels vooraf duidelijk aan u hebben gemeld. Dit bedrag is geen zorgprestatie en kan niet bij uw zorgverzekeraar, gemeente of andere betaler worden gedeclareerd.
5. In bijzondere omstandigheden kunnen wij besluiten het no-showbedrag niet of niet volledig te rekenen. Dit is een coulancebeslissing. U kunt hier voor een volgende keer geen (automatisch) recht aan ontleen.
6. Voor bijvoorbeeld groepsprogramma's, huisbezoeken of onderzoeken waarvoor wij speciaal tijd, ruimte, materialen of andere professionals reserveren, kunnen andere annuleringsregels gelden. Wij melden die regels vooraf.

Artikel 4 – Tarieven en vergoeding

- Tarieven voor onze producten en diensten zijn te allen tijde in te zien op onze website.
- Of uw zorg wordt vergoed, hangt onder andere af van uw verzekering, polis, verwijzing, machtiging, beschikking, contractering en persoonlijke situatie. Wij geven u de

informatie die wij hebben en die wij moeten geven, maar wij kunnen vergoeding door een andere partij niet garanderen.

1. Controleer daarom zelf uw verzekering of andere vergoeding als daar twijfel over kan bestaan. Is betaling geweigerd door onjuiste of ontbrekende gegevens van uw kant, een ontbrekende vereiste verwijzing of onvoldoende dekking? Dan kunnen de kosten voor uw rekening komen, als dit vooraf kenbaar was en de wet dit toestaat.
2. Wordt betaling geweigerd of teruggevraagd door een fout die aan ons is toe te rekenen? Dan brengen wij die kosten niet zonder meer bij u in rekening.
 - Tarieven kunnen voor toekomstige zorg veranderen. Een nieuw tarief geldt niet achteraf voor zorg die al is geleverd.

Artikel 5 – Facturen en betalen

- U betaalt de kosten die volgens de wet, uw verzekering of onze afspraken voor uw rekening komen. Het kan zijn dat wij uw factuur overdragen aan een andere partij om de factuur betaald te krijgen.
 - Factureren wij zelf vanuit Rondom naar u? Dan is de standaard betaaltermijn 14 dagen na de factuurdatum, tenzij vooraf of op de factuur een andere termijn staat. Werken wij met een factureringspartner zoals Infomedics, dan staan de betaaltermijn en instructies op de factuur van de factureringspartner.
1. Denkt u dat een factuur niet klopt? Laat het ons zo snel mogelijk weten. Een klacht over de zorg betekent niet automatisch dat u een factuur niet hoeft te betalen. Het deel van de factuur waarover geen discussie bestaat, blijft in principe wel verschuldigd.
 - Betaalt u niet op tijd? Dan volgen wij eerst de wettelijke regels voor een kosteloze aanmaning. Daarna kunnen wettelijke rente en incassokosten worden gerekend.
 - Bij betalingsproblemen kunnen wij in overleg een betalingsregeling afspreken. Wij zijn niet verplicht om in iedere situatie een regeling met u af te spreken.
 2. Voor niet-verzekerde zorg, maatwerkproducten of andere opdrachten waarvoor wij vooraf kosten maken, kunnen wij een aanbetaling of vooruitbetaling vragen. Wij vertellen dit vooraf.
 3. Zijn eerdere rekeningen ondanks herinneringen niet betaald? Dan kunnen wij voor nieuwe, niet-spoedeisende afspraken vooraf betaling of andere betalingsafspraken vragen. Een lopende behandeling stoppen of uitstellen kan alleen als de wet en de zorgvuldigheid dit toelaten.

Artikel 6 – Hulpmiddelen en maatwerkproducten

1. Bij een hulpmiddel of maatwerkproduct, zoals een zool, orthese of andere persoonlijke voorziening, informeren wij u vooraf zo duidelijk mogelijk over het product en de kosten.
2. De factuur voor een hulpmiddel of maatwerkproduct kan worden verstuurd zodra u akkoord heeft gegeven en wij de bestelling of productie starten. Het hulpmiddel hoeft op dat moment nog niet klaar of geleverd te zijn. De betaaltermijn op de factuur blijft dan gelden, tenzij wij iets anders met u hebben afgesproken.

3. Geeft u akkoord op productie of bestelling en annuleert u daarna? Als wij al kosten hebben gemaakt die niet meer kunnen worden voorkomen, kunnen wij die redelijke kosten bij u in rekening brengen als dit vooraf duidelijk is gemeld.
 - Een genoemde levertijd is een zo goed mogelijke inschatting. Een vertraging geeft niet automatisch recht op schadevergoeding. Kan het product uiteindelijk niet worden geleverd? Dan betalen wij een bedrag dat u al voor het niet geleverde deel heeft betaald, terug.
4. Gebruik en onderhoud een hulpmiddel volgens de instructies. Meld problemen met pasvorm, gebruik of kwaliteit op tijd, zodat wij kunnen beoordelen wat nodig is.
 - Eventuele extra garantie- of aanpassingsregelingen maken wij apart bekend. Uw wettelijke rechten blijven gelden.

Artikel 7 – De zorg en uw medewerking

- Onze zorgverleners werken volgens de geldende wet, beroepsregels en professionele standaarden. Wij doen ons best om goede zorg te geven. Wij kunnen geen behandelresultaat, klachtenvrijheid, exacte behandelduur of volledige vergoeding garanderen.
 - De zorgverlener beslist vanuit zijn of haar professionele verantwoordelijkheid welke zorg verantwoord en passend is. U kunt niet verlangen dat wij een onderzoek, behandeling of product uitvoeren als de zorgverlener dit niet verantwoord of veilig vindt.
1. Geef informatie die belangrijk is voor uw behandeling en volg redelijke gebruiks- en veiligheidsinstructies. Meld belangrijke veranderingen of problemen op tijd.
 - Ontstaat schade mede doordat belangrijke informatie niet is gegeven, redelijke instructies van ons niet zijn gevolgd of een hulpmiddel anders is gebruikt dan afgesproken? Dan kan dit worden meegewogen bij de vraag wie verantwoordelijk is, voor zover de wet dat toestaat.
 2. Bij agressie, bedreiging, intimidatie of een andere onveilige situatie mag een zorgverlener een afspraak direct stoppen en passende veiligheidsmaatregelen nemen. Een lopende behandeling beëindigen doen wij alleen volgens de regels die daarvoor gelden.
 3. Verwijzen wij u naar een zelfstandige zorgverlener die niet namens ons werkt? Dan heeft u in principe een aparte behandelrelatie met die zorgverlener. Die zorgverlener is verantwoordelijk voor de eigen behandeling.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid en onverwachte omstandigheden

1. Wij zijn aansprakelijk voor schade als de wet bepaalt dat die schade aan ons kan worden toegerekend. Alleen het feit dat een behandeling niet het gewenste resultaat heeft, betekent niet dat wij een fout hebben gemaakt.
2. Moeten wij een afspraak door ziekte, overmacht of een andere redelijkerwijs niet te voorkomen situatie verplaatsen of annuleren? Dan vergoeden wij in principe geen indirecte kosten, zoals reis-, parkeer- of verlofkosten, behalve als de wet ons daartoe verplicht.

3. Bij bijvoorbeeld een storing, uitval van een locatie, ziekte, calamiteit of onveilige situatie mogen wij de zorg aanpassen, verplaatsen of tijdelijk onderbreken. Wij proberen waar mogelijk een passend alternatief te bieden.
 - Heeft u vooruitbetaald voor zorg die uiteindelijk niet wordt geleverd en ook niet wordt ingehaald? Dan betalen wij het bedrag voor dat niet geleverde deel terug.
 - Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, diefstal of verlies van uw eigendommen in de wachtkamer of behandelruimte.
 - Deze voorwaarden sluiten geen aansprakelijkheid of patiëntenrechten uit die wij volgens de wet niet mogen uitsluiten.

Artikel 9 – Privacy en klachten

- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en gezondheidsgegevens. In onze privacyverklaring staat hoe wij dat doen. Deze verklaring vindt u op onze website.
1. Akkoord gaan met deze algemene voorwaarden is niet hetzelfde als toestemming geven voor het gebruik van gegevens als daarvoor volgens de wet aparte toestemming nodig is.
 - Bent u niet tevreden over onze zorg? Dan kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van de zorgorganisatie die u behandelt. Op de website staat hoe u een klacht kunt indienen en waar u terecht kunt bij een klachtenfunctionaris of geschilleninstantie.
 2. Deze algemene voorwaarden vervangen uw wettelijke patiëntenrechten niet.

Artikel 10 – Wijzigingen, vragen en toepasselijk recht

1. Wij kunnen deze voorwaarden aanpassen voor toekomstige afspraken of zorg. De nieuwe versie wordt vóór gebruik beschikbaar gesteld. Wij veranderen bestaande rechten of verplichtingen niet achteraf in uw nadeel.
2. Is een onderdeel van deze voorwaarden niet geldig of niet afdwingbaar? Dan blijven de andere onderdelen gelden voor zover dat mogelijk is.
3. Op onze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Een geschil wordt behandeld door de rechter of geschilleninstantie die volgens de wet bevoegd is.
4. Heeft u vragen over deze voorwaarden? Neem dan contact op met de zorgorganisatie via de gegevens op uw afspraakbevestiging, factuur of de website.