



**GGZ *denazorg***

Psychiatrische Behandelcentrum

## **Algemene voorwaarden GGZ Denazorg 2019**



## **Artikel 1 Definities**

1. Stichting GGZ Denazorg (hierna: Denazorg) stelt zich ten doel kwalitatieve medische, psychische zorg aan te bieden aan haar Cliënten.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Opdrachtgever' verstaan: de rechtspersoon of het samenwerkingsverband van rechtspersonen of de namens deze handelende tussenpersoon of vertegenwoordiger die gebruikt maakt van de Diensten van Denazorg en Denazorg de opdracht geeft Diensten te verlenen zoals bedoeld in Lid 4.  
Opdrachtgever is ook wel genaamd de 'Cliënt'.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Overeenkomst' verstaan: de rechtsbetrekking tussen Denazorg en Cliënt, een en ander in meest ruime zin.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Diensten' verstaan: alle door Denazorg en/of door haar ingeschakelde derden aan Cliënt geleverde diensten, onder andere inhoudende het leveren van geestelijke gezondheidszorg, alsmede alle andere door Denazorg ten behoeve van Cliënt verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Cliënt worden verricht.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Website' verstaan: de Website [www.denazorg.nl](http://www.denazorg.nl).

## **Artikel 2 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden**

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Cliënt en Denazorg gesloten Overeenkomsten waarbij Denazorg hulp- en zorgverlenende Diensten aanbiedt. Denazorg maakt bij het aanbieden van haar Diensten gebruik van Zorgmedewerkers.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Denazorg overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Cliënt worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Cliënt.
5. Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene voorwaarden worden vernietigd, laat dit de overige bepalingen onverlet en blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.



### **Artikel 3 De Overeenkomst**

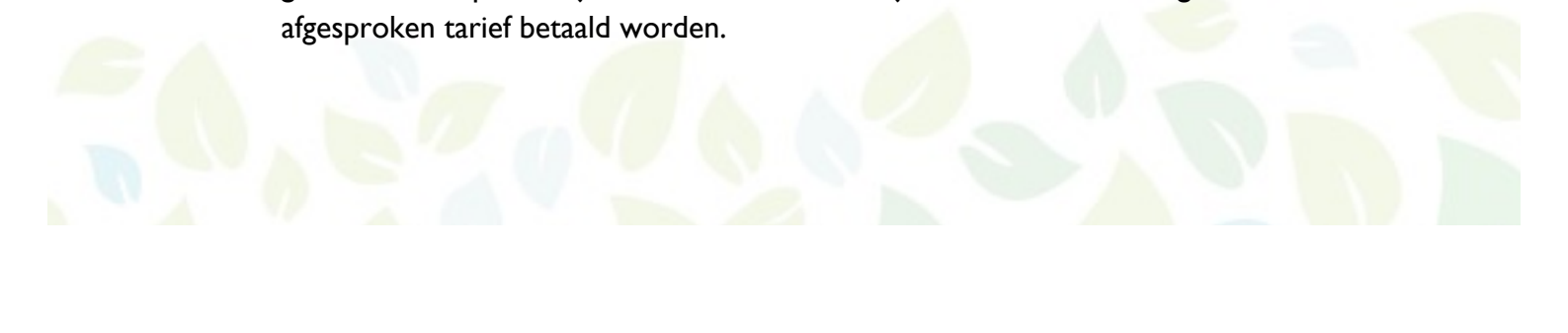
1. De Cliënt kan contact opnemen met Denazorg via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten. Denazorg zal met Cliënt overleggen omtrent zijn verwachtingen. De Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het inschrijfformulier en middels de daarop volgende inschrijfbevestiging, alsmede wanneer Cliënt op schriftelijke wijze het aanbod van Denazorg heeft aanvaard.
2. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
3. De looptijd van de overeenkomst is van onbepaalde tijd. De Cliënt kan te allen tijde de overeenkomst ontbinden.
4. Denazorg heeft het recht een Cliënt te weigeren. De Cliënt wordt daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. Hierbij biedt Denazorg indien mogelijk de Cliënt hulp bij het vinden van alternatieve zorg- of hulpaanbieders.
5. Als Denazorg een bevestiging naar Cliënt stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Denazorg kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien Cliënt aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Denazorg dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Denazorg deze schriftelijk bevestigt.
7. Een opdracht door Cliënt waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Denazorg.
8. Deze overeenkomst staat volledig los van enig ander overeenkomst die gesloten wordt tussen Cliënt en andere partijen.

### **Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Denazorg is een medisch specialistisch behandelcentrum voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ) voor volwassenen boven de 18 jaar. Zij biedt kwalitatieve zorg aan op het gebied van psychische klachten waarbij de zorg en welzijn van haar Cliënten altijd voorop staan.  
Om dit te realiseren werkt zij samen met verschillende instanties om het herstelproces van de Cliënt te optimaliseren. De behandelingen bij GGZ Denazorg zijn eveneens gericht op kwaliteit van leven, herstel van vitaliteit en zelfredzaamheid.
2. Denazorg zal zich inspannen bovenstaande zorgverlenende Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren. Denazorg biedt zorg die ziet op herstel, waarbij de wensen en behoeften van Cliënt centraal staan. De verplichtingen van Denazorg vallen echter te kwalificeren als inspanningsverplichtingen, waarmee Denazorg geen garantie kan bieden voor het bereiken van het beoogde resultaat. Het succes is mede afhankelijk van de samenwerking van beide partijen en van de inzet van de Cliënt.
3. Met de Cliënt zal worden besproken welke zorgverlener(s) de behandeling en/of de begeleiding gaat/gaan uitvoeren. De Cliënt maakt met deze zorgmedewerker(s)

- afspraken voor de behandeling en/of begeleiding, welke schriftelijk dienen te worden vastgelegd en worden opgenomen in het medisch zorgdossier.
4. De Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de Cliënt en de zorgmedewerker gezamenlijk doorbrengen als daarna.
  5. De cliënt dient een afspraak met een zorgmedewerker 24 uur voor aanvang van de afspraak af te zeggen of te verplaatsen. Het afzeggen of het verplaatsen van een afspraak dient telefonisch te geschieden via het telefoonnummer 070 783 00 26.
  6. Denazorg heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
  7. Bij het inschakelen van derden zal Denazorg de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Cliënt redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Cliënt overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Cliënt, en zullen door Denazorg worden doorbelast aan Cliënt.
  8. De Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Denazorg aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Denazorg worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Denazorg zijn verstrekt, heeft Denazorg het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Cliënt in rekening te brengen.
  9. De Cliënt draagt er zorg voor dat Denazorg zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Cliënt zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
  10. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Cliënt Denazorg hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Denazorg dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

## **Artikel 5 Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Denazorg en Cliënt tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
  2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.
- 

3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Denazorg op en is voor de Cliënt geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Denazorg en Cliënt zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

## **Artikel 6 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst**

1. Denazorg is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Cliënt de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Denazorg goede grond heeft te vrezen dat de Cliënt in die verplichtingen zal tekortschieten.
2. Voorts is Denazorg bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. Denazorg heeft in ieder geval het recht de overeenkomst te ontbinden indien de Cliënt de zorgmedewerker bedreigt, seksueel intimideert, discrimineert of mishandelt, of indien het voor de zorgmedewerker niet meer mogelijk is om de behandeling en/of de begeleiding op een verantwoorde wijze voort te zetten.
3. Indien de Cliënt zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Denazorg gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Cliënt, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
4. Indien Cliënt ontevreden is over de samenwerking, dan wel wanneer er andere redelijke gronden zijn voor tussentijdse opzegging, kan de Cliënt in overleg met Denazorg de overeenkomst tussentijds beëindigen, waarbij Denazorg zorg draagt voor een redelijke opzegtermijn.

## **Artikel 7 Annulering**

1. De Cliënt kan te allen tijde besluiten geen gebruik meer te willen maken van de hulpverlening van Denazorg. Een afspraak met een zorgmedewerker dient overeenkomstig artikel 7 te worden afgezegd / verplaatst.

F

## **Artikel 8 Kosten, honorering en betaling**

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

2. Denazorg heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Indien Cliënt de gemaakte afspraak met Denazorg wenst te annuleren, dient dit minimaal 24 uur voorafgaand aan de overeengekomen afspraak te gebeuren. Bij annulering, 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, die binnen 14 dagen dient te zijn voldaan.
4. De Cliënt heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Denazorg mede te delen.
5. De kosten voor de behandeling en/of begeleiding worden, indien mogelijk, door Denazorg direct bij de zorgverzekeraar van de Cliënt gedeclareerd. Kunnen gemaakte kosten niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden, dan stuurt Denazorg de Cliënt zo spoedig mogelijk een factuur. De Cliënt dient de van Denazorg ontvangen facturen te betalen binnen 14 dagen na facturatie.
6. Indien de Cliënt in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Cliënt van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. De Cliënt is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien Denazorg besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Cliënt, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 8.6 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **Artikel 9 Garanties**

1. Denazorg geeft geen garanties omtrent de geleverde Diensten.

## **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

1. De Cliënt is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Denazorg is niet aansprakelijk voor schade indien Cliënt onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. De Cliënt is gehouden Denazorg onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn. De Cliënt dient wijzigingen in zijn persoonlijke gegevens schriftelijk of via de e-mail aan Denazorg door te geven.

3. Denazorg is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Denazorg, verleent de Cliënt de bevoegdheid aan Denazorg om, als een door Denazorg ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Cliënt te aanvaarden.
4. Denazorg is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
5. Denazorg is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
6. Denazorg is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel II van deze Algemene voorwaarden.
7. De Cliënt vrijwaart Denazorg voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.
8. Indien Denazorg aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door de Cliënt is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Denazorg met betrekking tot haar Diensten.
9. De aansprakelijkheid van Denazorg is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Denazorg niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Cliënt betaalde bedrag.
10. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Denazorg.
11. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

## **Artikel II Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Denazorg, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Denazorg zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Denazorg, brand, overstromingen, natuurrampen, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Denazorg overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met

daarop in mindering gebracht alle kosten die Denazorg heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

### **Artikel 12 Vertrouwelijkheid van gegevens**

1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Denazorg kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.
2. De voortgang van de behandeling kan met de huisarts van de Cliënt gedeeld worden. Vooraf wordt aan de Cliënt toestemming gevraagd of de huisarts betrokken mag worden bij de behandeling.
3. De Cliënt heeft het recht zijn zorgdossier in te zien, te wijzigen en te verwijderen. Denazorg verwijst hierbij naar haar Privacyverklaring.

### **Artikel 13 Intellectuele eigendom**

1. Denazorg behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Denazorg van gegevens. Cliënt zal Denazorg vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
3. Alle door Denazorg verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Cliënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Denazorg worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

### **Artikel 14 Klachtenregeling**

1. Indien Cliënt een klacht heeft dient Cliënt dit schriftelijk te zenden aan [klachtenregeling@denazorg.nl](mailto:klachtenregeling@denazorg.nl). Klachten worden afgehandeld conform het klachtenregelement van Denazorg.
2. Denazorg tracht de ingediende Klachten binnen 30 dagen af te handelen, waarbij Cliënt zoveel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de klachtenafhandeling.





### **Artikel 15 Identiteit van Denazorg**

1. Denazorg is gevestigd te Den Haag aan de Schalk burgerstraat 219A en staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 74874470. Zij draagt Btw-identificatienummer NL860057926B01.
2. Denazorg is per e-mail te bereiken via [info@denazorg.nl](mailto:info@denazorg.nl) en telefonisch via 070 783 0026.

### **Artikel 16 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding tussen Denazorg en haar Cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Denazorg en Cliënt mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Den Haag, zittingsplaats Den Haag.

