

Algemene voorwaarden van Beter Completer

Voor verklaring van de begrippen zie verderop.

Zorgverlener

- Beter Completer is lid van de MBOG. Deze vereniging is aangesloten bij de KAB. Informatie over deze beroepsvereniging en over de KAB kunt u vinden op www.betercompleter.nl en op www.mbog.nl en www.kab-koepel.nl.
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de MBOG. Deze kunt u vinden op www.mbog.nl en op www.betercompleter.nl.

Behandeling

- De behandeling start met het ondertekenen van de behandelovereenkomst tijdens het intakegesprek. Tijdens het intakegesprek worden de vragen uit het anamneseformulier, mogelijkheden en verwachtingen besproken, waarna een therapieplan door de zorgverlener wordt opgesteld. Het therapieplan zal worden opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens met de cliënt afgesproken doelen, wensen, werkwijze en overige afspraken. Er vindt regelmatig een evaluatie plaats waarin de cliënt en de zorgverlener zowel mondeling als schriftelijk verslag doen over de ontwikkelingen binnen de therapie. Een overzicht over de werkwijze van Beter Completer kunt u vinden op www.betercompleter.nl/onderzoek/.
- De consulten duren 45 minuten bij een intakegesprek, 45 minuten bij de bespreking van het therapieplan en 30 minuten bij een vervolgggesprek. Vervolgconsulten vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- De cliënt kan zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met diens huisarts of specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met de cliënt en de cliënt ondertekent in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is zal de zorgverlener de cliënt doorverwijzen naar een andere zorgverlener of specialist.
- Op het moment dat de zorgverlener ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De behandeling gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.
- In geval van langdurige ziekte wordt in overleg met de cliënt vervanging van de zorgverlener door een waarnemer geregeld, of wordt de behandeling stopgezet.

Betaling

- Een overzicht van de tarieven voor de consulten is te vinden op www.betercompleter.nl/tarieven/ en in de praktijk van Beter Completer.
- De factuur wordt door de client betaald per pin of per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel. De factuur wordt aan de cliënt toegestuurd via e-mail. Deze factuur kan de client tevens gebruiken voor het (mogelijk) (gedeeltelijk) declareren van de kosten bij zijn ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. Mocht betaling uitblijven dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Extra gemaakte kosten zullen altijd aan de cliënt worden doorberekend.
- Beter Completer is opgenomen in het AGB register, wat maakt dat de behandeling (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. U dient zelf vooraf te informeren wat uw vergoedingsmogelijkheden zijn. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener lid is van de MBOG en is aangesloten bij de KAB en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis. Meer informatie is te vinden op www.mbog.nl en www.kab-koepel.nl .

Annulering

- Natuurlijk kan het voorkomen dat de cliënt ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. De cliënt dient dit minimaal 24 uur van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering wordt 50% van de kosten in rekening gebracht, dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kan de cliënt niet declareren bij de zorgverzekeraar.
- De cliënt geeft annulering per voorkeur telefonisch of per e-mail door, waarbij de datum van de ontvangst bindend is.

Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle consulten worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd. De cliënt heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener. 20 jaar na afronding van het proces van de behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.

- De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met het dossier van de cliënt. Informatie wordt alléén met toestemming van de cliënt opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners, familie, werkgever of andere betrokkenen.
- Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de behandeling, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de richtlijnen van de MBOG. Deze zijn op te vragen bij de zorgverlener.

Klachtenregeling

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of de cliënt en de zorgverlener er samen uit kunnen komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (info@betercompleter.nl) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 6 weken, met de cliënt besproken en wordt gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt de cliënt hierover geïnformeerd door Beter Completer. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt de cliënt een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de verkregen informatie.
- Lukt het niet er samen uit te komen, dan kan de cliënt zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van de MBOG, Klachtenfunctionaris, dan wel de geschilleninstantie KAB. De procedure is te vinden op de website van de MBOG en KAB en via deze link <https://www.betercompleter.nl/wp-content/uploads/2019/03/Klachtenreglement.pdf> op de website van Beter completer onder Klachtenreglement. Beter Completer voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer de cliënt een klacht indient via de MBOG, Klachtenfunctionaris of KAB informeert hij de zorgverlener te allen tijde vooraf.

Aansprakelijkheid

- De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. De cliënt is verantwoordelijk voor zijn eigen proces. Dit betekent dat als de cliënt vindt dat de behandeling niet helpt, iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens is, de cliënt dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van voedingssupplement- en medicijngebruik, gezondheid, zwangerschap, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens, etcetera.

- Beter Completer is niet aansprakelijk voor materiële schade die de cliënt geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van materialen, tijdens of na een bezoek aan Beter Completer.
- Beter Completer heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt Beter Completer tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die is veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de verzekeraar Balens Europe BV. Beter Completer is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering welke is afgesloten bij verzekeraar Balens, die dekkend is voor de Wkkgz.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

- De meldcode is een code waarin staat hoe een zorgverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere zorgverlener met een beroepsgeheim heeft op basis van de wet op jeugdzorg het recht om vermoedens van kindermishandeling te melden. Het meldrecht omvat het recht om op verzoek van het Meldpunt Kindermishandeling informatie te verstrekken over de ouders en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.

AVG

- Beter Completer houdt persoonsgegevens bij van cliënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op www.betercompleter.nl meer informatie vinden, zoals de Privacyverklaring. De Privacyverklaring ontvangt de cliënt via mail en als de cliënt dat wil ook schriftelijk bij de Behandellovereenkomst.

Toepasselijk recht

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter te Rechtbank Den Haag.

Begrippen

- **ZORGVERLENER** : orthomoleculair therapeut C. van Smeden – Groen, eigenaar van:

Beter Completer, praktijk voor orthomoleculaire therapie, ingeschreven in het register van de KvK onder nummer 53666615, gevestigd te Gouda.
- **BEROEPSVERENIGING** : MBOG, ingeschreven in het register van de KvK onder nummer 40480961, gevestigd te Utrecht.
- **KOEPEL** : KAB, ingeschreven in het register van de KvK onder nummer 30220801, gevestigd te Budel. KAB is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert.
- **KLACHTENFUNCTIONARIS** : De klachtenfunctionaris van de MBOG is het tussenstation tussen de geschillencommissie en het klacht- en tuchtrecht.
- **GESCHILLENCOMMISSIE** : De Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen voorziet in beslechting van geschillen wanneer cliënten en zorgaanbieders er, ondanks de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet uitkomen om een klacht op te lossen. Sinds 1 januari 2017 geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Artikel 18 van deze wet beschrijft de verplichting tot aansluiting bij een erkende geschillencommissie voor alle zorgaanbieders in Nederland.
- **KLACHT- EN TUCHTRECHT** : Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- **WGBO** : In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
- **CLIENT** : Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
- **BEHANDELING** : de door zorgaanbieder aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied ligt van zorgverlener.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Beter Completer uit te voeren opdrachten.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor Beter Completer slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.