

## Algemene voorwaarden NuGGZ

---

Algemene voorwaarden **Jeugd in herstel** onderdeel van **NuGGZ** versie februari 2025

### Artikel 1.

#### Definities & begrippen NuGGZ B.V.:

- De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NuGGZ B.V gevestigd aan het Bordewijklaan 38, 7e etage, 2591 XR te Den Haag, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 64498166. (hierna ook aangeduid als “NuGGZ”)
- Overeenkomst: een overeenkomst tussen NuGGZ en een cliënt in het kader van een psychologische behandeling.
- Cliënt: elke partij of natuurlijke persoon die een overeenkomst aangaat met NuGGZ al dan niet via een tussenpersoon.
- Zorgverlener: de voor of namens NuGGZ werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling persoonlijk contact heeft.
- Zorg of zorgverlening: behandeling binnen het kader van GGZ-dienstverlening.
- Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.
- Regiebehandelaar: De zorgverlener die verantwoordelijk is voor diagnostiek en coördinatie van de behandeling cliënt.
- Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
- Behandelplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage.
- ZPM: Zorg Prestatie model
- Jeugdwet: de wet waar een jongere van onder de 18 onder valt
- Website: de website van NuGGZ B.V.: [www.nuggz.nl](http://www.nuggz.nl) of Jeugd in herstel [www.jeugdinherstel.nl](http://www.jeugdinherstel.nl)
- Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van NuGGZ B.V. en Jeugd in herstel

### Artikel 2.

#### Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst of rechtsverhouding tussen NuGGZ en Cliënt of derde waarop NuGGZ deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Het sluiten van een Overeenkomst met NuGGZ houdt in dat Cliënt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
2. De Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met NuGGZ voor de uitvoering waarvan door NuGGZ derden dienen te worden betrokken.
- 3 indien een of meerder bepalingen vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. NuGGZ en Cliënt zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
5. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Cliënt of derden waar NUGGZ een rechtsverhouding mee heeft zijn niet van toepassing, tenzij deze door NuGGZ uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. In het geval deze Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
7. De algemene voorwaarden zijn op toepassing van de ambulante GGZ zorg die geboden wordt door NuGGZ.
8. Werknemers van NuGGZ of door NuGGZ ingeschakelde hulppersonen kunnen eveneens een beroep doen op deze algemene voorwaarden indien en voor zover een cliënt of een derde hen aanspreekt.

### Artikel 3.

## **De Overeenkomst**

1. Cliënt kan een behandeling bij NuGGZ volgen indien hij/zij 5 jaar of ouder is. Indien de Cliënt jonger is dan 16 jaar is schriftelijke toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger noodzakelijk.
2. Een opdracht komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de Overeenkomst en de Voorwaarden. Dat kan onder meer blijken uit een door partijen ondertekende Overeenkomst alsmede daarop van toepassing verklaarde Voorwaarden.
3. Een opdracht kan ook tot stand komen door een mondelinge afspraak, zoals het afspreken van een consult.
4. NuGGZ beoordeelt bij aanmelding of er sprake is van zorg die in aanmerking komt voor vergoeding door de zorgverzekeraar binnen de Generalistische Basis GGZ of Gespecialiseerde GGZ. Wanneer dit niet het geval is zal dit expliciet gecommuniceerd worden aan Cliënt. NuGGZ kan er niet voor instaan dat de assuradeur van Cliënt uiteindelijk tot (volledige) vergoeding overgaat.
5. Indien niet of onvoldoende is verzekerd voor de verleende zorg dan dient Cliënt er rekening mee te houden dat hij/zij zelf de kosten van de behandeling dient te betalen. Cliënt is ermee bekend dat er sprake kan zijn van aanzienlijke kosten als gevolg van een behandeling die, bijvoorbeeld in geval van onvoldoende of geen dekking door de verzekering, volledig voor rekening van Cliënt komen. In geval van een Internationale ziektekostenverzekering dient de Cliënt de behandeling zelf direct te voldoen aan NuGGZ en komt het risico of de kosten al dan niet kunnen worden verhaald op de assuradeur voor rekening van Cliënt
6. NuGGZ behoudt zich het recht voor een behandeling te kunnen weigeren, bijvoorbeeld indien blijkt dat het volgen van een behandeling bij NuGGZ niet verantwoord is indien er als gevolg van eerdere behandelingen nog sprake is van openstaande facturen.
7. NuGGZ is niet aansprakelijk voor vergoeding van kosten of schade als gevolg van het niet kunnen of mogen deelnemen aan een behandeling en kan niet instaan voor de vraag of de behandeling al dan niet succesvol wordt afgerond.

## Artikel 4.

### Uitvoering van de Overeenkomst

1. NuGGZ is verplicht om de haar opgedragen werkzaamheden als een goed en zorgvuldig opdrachtnemer uit te (doen) voeren naar beste inzicht en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Alle diensten van NuGGZ worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. NuGGZ kan op geen enkele wijze instaan of de behandeling als dan niet het gewenste resultaat geeft.
2. NuGGZ zal de werkzaamheden uitvoeren op de eigen locatie of op een onderling overgekomen locatie.
3. Indien er sprake is van een kortdurende ziekte van de door NuGGZ aangewezen medewerk(st)er, hulppersoon of freelancer zal geen vervanging plaatsvinden. Bij een langdurige ziekteperiode zal in onderling overleg naar een passende oplossing worden gezocht.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft NuGGZ het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. Bij het inschakelen van derden zal NuGGZ de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
5. NuGGZ handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
6. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door NuGGZ, ongeacht of Cliënt de opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde persoon of personen.
7. Bij wijzigingen in de algemene voorwaarden worden deze automatisch overgenomen in de overeenkomst die tussen zorginstelling en cliënt opgesteld is en ondertekend.

## Artikel 5.

### Verplichtingen Cliënt

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van NuGGZ 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 de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de Cliënt de noodzakelijk gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan NuGGZ aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, op tijd en waarheidsgetrouw aan NuGGZ worden verstrekt. Hieronder valt onder meer elke verandering van zorgverzekering of zorgverzekeraar. Het risico voor het niet tijdig doorgeven van deze informatie komt voor rekening en risico van Cliënt.
3. Cliënt is verplicht gedurende een behandeling van NuGGZ deze tijdig op de hoogte te stellen van eventuele afwezigheid in verband met vakantie of andere omstandigheden.

4. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan NuGGZ zijn verstrekt, heeft NuGGZ het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening te brengen.
5. Cliënt is gehouden alle medewerking te verlenen, die nodig is voor het juist en tijdig uitvoeren van de Overeenkomst.
6. Indien de voortgang in de uitvoering van de Overeenkomst door verzuim van Cliënt of door overmacht aan zijn zijde wordt vertraagd, kan door NuGGZ het volledig overeengekomen bedrag in rekening worden gebracht of de voor de beoogde behandeling in rekening te brengen bedrag, onverminderd haar recht verdere kosten, schade en rente te vorderen.
7. De Cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de zorginstelling.
8. De Cliënt die bij NuGGZ op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit bij NuGGZ zodat hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

#### Artikel 6.

##### Familie & naastbetrokken

1. In het kader van goede zorg aan de cliënt wordt, indien van toepassing, bij afspraken met cliënt ingegaan op de wijze waarop aan de betrokkenheid, informatievoorziening aan en ondersteuning van familie en/of naastbetrokkenen invulling wordt gegeven.
2. De zorgverlener legt de afspraken ingevolge het vorige lid van dit artikel vast in het zorgdossier.
3. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg onder voorwaarde dat de ondubbelzinnige toestemming schriftelijk is vastgelegd.

#### Artikel 7. Duidelijke informatie

1. De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de zorgverlening te kunnen maken. In de artikelen 8 en 9 wordt dit verder uitgewerkt. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze onder voorwaarde dat de ondubbelzinnige toestemming schriftelijk wordt vastgelegd.

#### Artikel 8.

##### Algemene informatie

1. De in artikel 7 bedoelde informatie omvat in deze fase ten minste het volgende:
  - a. beknopte uiteenzetting over NuGGZ B.V en de gang van zaken van het zorgproces inclusief de beëindiging van de overeenkomst;
  - b. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de NuGGZ B.V;
  - c. een heldere omschrijving van relevante behandelmogelijkheden.
2. De zorgverlener stelt in deze fase de cliënt, al dan niet via haar website, informatie ter beschikking, waarin in ieder geval de op de rechtsverhouding toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, en die voorts ten minste het volgende omvat:
  - a. informatie over de intake en verdere zorgverlening;
  - b. informatie over kosten en mogelijkheden voor vergoeding, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
  - c. de huisregels;
  - d. feitelijke informatie over de NuGGZ , waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de website;
  - e. informatie over de klachten- en geschillenregeling.
  - f. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij de samenwerking in het kader van de zorg.
  - g. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy.
3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van NuGGZ en in de jaarlijks uitgegeven cliëntenbrochure van NuGGZ.

#### Artikel 9.

##### 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. In ieder geval wordt op een voor cliënt begrijpelijke wijze op de hoogte gesteld van:

- a. de diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben;
- b. de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
- c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van de andere betrokken zorgverlener(s);
- d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
- e. overige aspecten, zoals de wachttijd.

2. Naast het bepaalde in het vorige lid kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstige nadeel voor de cliënt oplevert.

#### Artikel 10.

##### Het opstellen van het behandelplan

1. De zorgverlener doet in overeenstemming met de professionele standaard tijdens het in artikel 9 bedoelde gesprek of zo spoedig mogelijk na de aanvang van de zorg een voorstel voor een behandelplan aan de cliënt waarin in ieder geval de volgende elementen aan bod komen:

- a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
- b. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen trachten 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 en onder welke omstandigheden de zorgverlener de zorgverlening in samenspraak met de cliënt gaat evalueren en actualiseren, waarbij als norm geldt aan het einde van de zorg en in het geval dat de zorg langer dan zes maanden duurt steeds na elke zes maanden, tenzij omstandigheden een andere evaluatietermijn rechtvaardigen of noodzakelijk maken;
- e. de eventuele nazorg.

2. De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan. 3. NuGGZ legt tijdens het in het eerste lid bedoelde gesprek dan wel – als dit gelet op de te bieden zorg niet anders mogelijk is – binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, het resultaat van de bespreking met de cliënt op de onderscheiden onderwerpen vast in een behandelplan, waarin tevens wordt opgenomen de tijdstippen waarop zorgverlener en cliënt het behandelplan evalueren en zo nodig actualiseren. De termijn van zes weken betreft geen fatale termijn.

4. De zorgverlener begint de zorg nadat de Cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.

5. Het behandelplan blijft gedurende de behandeling ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage.

6. Indien afwijking van het behandelplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het behandelplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.

7. Het behandelplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

#### Artikel 11.

##### Dossier

1. Het dossier bevat, naast het behandelplan en de in de wet- en regelgeving geregelede 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. De incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de client.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de Cliënt; Cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een van het dossier kopie krijgen.

#### Artikel 12.

##### Second opinion bij behandeling

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

#### Artikel 13.

##### Zorg op afspraak.

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt NuGGZ ervoor dat het voor de Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. NuGGZ houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren, en beperkingen van de client.
3. De Cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

#### Artikel 14.

##### Annulering afspraken en spreekuur

1. Afspraken moeten uiterlijk 48 uur (werkdagen) voor het tijdstip van de afspraak geannuleerd. Uren in het weekend tellen niet mee ten aanzien van de annulering termijn. Bij niet annuleren en bij annuleringen binnen 48 uur voor de afspraak is de behandelaar gerechtigd de gereserveerde tijd naar redelijkheid en billijkheid, in de lijn met de beoogde behandeling en volgens de tarievenlijst van NuGGZ, aan de Cliënt in rekening te brengen. Het no show tarief bedraagt het NZA-tarief wat bij de afspraak hoort. In geval van een no show intake bedraagt het NZA-tarief wat bij de afspraak hoort. Cliënt dient de afspraak per e-mail te annuleren [info@nuggz.nl](mailto:info@nuggz.nl) Indien er sprake is van een telefonische annulering geldt als bewijs van annulering de door NuGGZ gestuurde bevestiging per e-mail. Het is verstandig om ook gelijk een vervolgspraak in te plannen.
2. Beëindiging bij geen contact Als er binnen 6 weken na laatste behandelcontact geen vervolgspraak wordt gepland, wordt er een brief of email verstuurd. Wordt er dan niet gereageerd op de brief of email. Wordt de behandeling eenzijdig stopgezet
1. NuGGZ hanteert de NZA-tarieven zoals weergegeven in de Overeenkomst en/of op de Website.
2. Wanneer er geen sprake is van vergoede zorg ontvangt de Cliënt per sessie een factuur.
3. De verantwoordelijkheid om te achterhalen of en welke vergoedingen en voorwaarden de zorgverzekeraar van de Cliënt hanteert, ligt geheel bij de Cliënt zelf. Cliënt blijft daarnaast te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van een factuur van NuGGZ.
4. Cliënt kan een eigen bijdrage per sessie verschuldigd zijn.

#### Artikel 15

##### Ongecontracteerde zorg

1. NuGGZ hanteert de NZa tarieven zoals weergegeven in de Overeenkomst en/of op de Website.
2. Wanneer er geen sprake is van vergoede zorg ontvangt de Cliënt per sessie een factuur.
3. De verantwoordelijkheid om te achterhalen of en welke vergoedingen en voorwaarden de zorgverzekeraar van de Cliënt hanteert, ligt geheel bij de Cliënt zelf. Cliënt blijft daarnaast te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van een factuur van NuGGZ.
4. Cliënt kan een eigen bijdrage per sessie verschuldigd zijn.

#### Artikel 16.

##### Betaling

1. De Cliënt is NuGGZ de overeengekomen tarief verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
2. Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen dan wel de op de factuur genoemde termijn. Na 23 dagen volgt een eerste herinnering terwijl na 30 dagen een aanmaning wordt gestuurd waarbij een betalingstermijn wordt gehanteerd van 7 dagen.
3. Cliënt gaat akkoord met elektronische facturatie door NuGGZ B.V.
4. NuGGZ kan verlangen dat betaling via automatische incasso moeten worden voldaan. Cliënt dient NuGGZ hiervoor te machtigen. Indien Cliënt hieraan niet kan voldoen is NuGGZ gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen dan wel haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
5. Indien automatische incasso is overeengekomen, dient Cliënt zorg te dragen voor voldoende saldo op de betreffende rekening. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Cliënt meegedeeld en dient Cliënt het verschuldigde bedrag alsnog binnen vijf werkdagen aan NuGGZ via een bankoverschrijving te voldoen.
6. Indien de Cliënt in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Cliënt van rechtswege in verzuim. Cliënt is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is.
7. Cliënt is in geen enkel geval gerechtigd tot verrekening van het door hem aan NuGGZ verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Die Cliënt die geen beroep toekomt op enige wettelijke opschortingsbevoegdheid, is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
8. In het geval dat Cliënt met de betaling van een op grond van de Overeenkomst verschuldigd bedrag in verzuim is, zal NuGGZ de Cliënt een aanmaning sturen waarbij een laatste betaaltermijn wordt gegeven van veertien (14) dagen. Hierbij zal tevens de hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten worden aangegeven, welke de Cliënt onherroepelijk verschuldigd wordt als betaling binnen deze termijn uitblijft. De buitengerechtelijke kosten worden berekend conform het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek althans op basis van de wet.

#### Artikel 17.

##### Einde overeenkomst en opschorting

1. Voor zowel Cliënt als NuGGZ bestaat de mogelijkheid een Overeenkomst op te zeggen cq. beëindigen indien blijkt dat niet het beoogde behandeldoel zal of kan worden bereikt of dat het niet medisch verantwoord is voor Cliënt om de behandeling voort te zetten.
2. NuGGZ behoudt zich ook het recht voor de Overeenkomst met Cliënt op te zeggen, indien van de Cliënt gedurende de behandeling een bepaalde periode (6 weken) niets wordt vernomen of deze onvoldoende meewerkt aan de behandeling.
3. NuGGZ behoudt het recht voor om de Overeenkomst (eenzijdig) te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die zodanig zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van haar kan worden gevergd. Ook wordt dit recht voorbehouden als zich op andere wijze omstandigheden voordoen welke van zodanige aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van NuGGZ mag worden verwacht. Daaronder valt ook iedere vorm van mondelinge en/of lichamelijke intimidatie en/of discriminatie waarbij de persoonlijke integriteit van de medewerk(st)er of freelancer van NuGGZ in het gedrang is. Daaronder kan onder andere worden verstaan: • discriminatie in relatie tot iemands ras of etnische achtergrond, handicap, geslacht, leeftijd en seksuele voorkeur; • seksuele intimidatie; • verbale agressie; • fysieke agressie; • psychische agressie; • criminaliteit en drugshandel in de omgeving van Cliënt.

4. NuGGZ is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
  - (a) door toedoen van naasten van de Cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners van NuGGZ ontstaan, waardoor voorzetting van zorgvuldige zorg
  - (b) De Cliënt zodanige ernstige strafbare feiten begaat die en duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverlener of mede cliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van NuGGZ kan worden geveerd.
5. De overeenkomst eindigt na overlijden van de client.
6. De overeenkomst eindigt op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit.
7. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van NuGGZ op Cliënt onmiddellijk opeisbaar.
8. Bij wijziging zorgverzekering van of door de client, kan de overeenkomst worden ontbonden. Dit ligt aan of NuGGZ een overeenkomst heeft met deze zorgverzekering.
9. De client zodanige ernstige strafbare feiten begaat die en duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverlener of mede cliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van NuGGZ B.V. kan worden geveerd. NuGGZ de bevoegdheid heeft om de overeenkomst op te zeggen of te beëindigen heeft dit per definitie tot gevolg dat verlening van zorg wordt beëindigd.

#### Artikel 18.

##### Aansprakelijkheid

1. NuGGZ is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming van NuGGZ. Indien een fout gemaakt is doordat de Cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is NuGGZ voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. De aansprakelijkheid van NuGGZ wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien Cliënt NuGGZ schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en NuGGZ nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen. Indien er sprake is van aansprakelijkheid van NuGGZ B.V., is deze te allen tijde beperkt tot het honorarium dat NuGGZ voor haar werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Voor opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan zes (6) maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot het declaratiebedrag over de laatste zes (6) maanden, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van NuGGZ in dit artikel of uit hoedanigheid van welke rechtsverhouding of grondslag dan ook is verder beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
5. Voorgaande beperkingen zijn niet van toepassing indien er sprake is van schade die het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de leidinggevende(n) van NuGGZ
6. NuGGZ is uitsluitend aansprakelijk voor directe vermogensschade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Cliënt geleden directe vermogensschade is NuGGZ nimmer aansprakelijk.
7. Cliënt vrijwaart NuGGZ voor alle aanspraken die derden ten opzichte van NuGGZ pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door NuGGZ van de opdracht.
8. In geval van overdracht van dossiers vervalt iedere aansprakelijkheid van NuGGZ welke voortvloeit uit handelen en/of nalaten na de betreffende overdracht van de dossiers.
9. Iedere aanspraak van Cliënt tegenover NuGGZ vervalt indien Cliënt deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij NuGGZ binnen twaalf (12) kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren.

## Artikel 19.

### Overmacht

1. NuGGZ is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de Cliënt indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch op grond van de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
  2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop NuGGZ geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor NuGGZ niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ziekte van de door de uitvoering van de opdracht aangewezen persoon worden daaronder begrepen. NuGGZ heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat NuGGZ haar verbintenis had moeten nakomen.
  3. NuGGZ kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
  4. Voor zover NuGGZ ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst al gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is NuGGZ gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De Cliënt is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
1. Indien Cliënt een klacht heeft over het handelen of nalaten van NuGGZ bij de uitvoering van een Overeenkomst zullen partijen trachten deze eerst gezamenlijk in minnelijk overleg op te lossen. De Cliënt dient eerst de klacht aan de behandelaar kenbaar te maken, mocht dit geen soelaas bieden kan Cliënt contact opnemen met de directie van NuGGZ. Als laatste kan cliënt zijn klacht kenbaar maken bij de geschilleninstantie.
  2. NuGGZ is aangesloten bij de klachtenregeling van een externe partij, namelijk Klachtenloket en de geschillencommissie.

## Artikel 21.

### Geheimhouding en persoonsgegevens

1. NuGGZ heeft op grond van de wet een geheimhoudingsplicht tegenover derden en kan dus alleen met schriftelijke toestemming van de Cliënt gegevens over hem/haar verstrekken aan bijvoorbeeld een verzekeringsmaatschappij, een keuringsarts of Arbodienst.
2. NuGGZ maakt gebruik van ROM (Routine outcome measurement). Een eis van veel verzekeraars voor het verkrijgen van een contract, is dat er voor- en nametingen worden gedaan van de behandeling met behulp van vragenlijsten. Deze krijgt Cliënt van de behandelaar. De uitkomsten worden anoniem in een grote database ingevoerd en verwerkt.
3. NuGGZ is verplicht om gegevens te registreren die tot de Cliënt persoonlijk herleidbaar zijn.
4. Een zorgverzekeraar mag bij hoge uitzondering een cliënten dossier inzien, bijvoorbeeld in geval van ondeugdelijke declaraties, of een formele of materiële controle.
5. In geval de Cliënt er principieel bezwaar tegen heeft dat diens zorgverzekeraar een behandeldiagnose via de declaratie onder ogen krijgt, kan deze daartegen bezwaar maken bij NuGGZ. Dit dient bij aanvang van de behandeling aangegeven te worden door Cliënte.
6. NuGGZ is in het kader van een goede en zorgvuldige behandeling bevoegd en verplicht om in noodgevallen of wanneer een zwaarwegend belang de doorbreking van de geheimhoudingsplicht rechtvaardigt, zonder toestemming van de Cliënt gegevens uit te wisselen met derden.
7. Voor het aangaan van een Overeenkomst met NuGGZ wordt aan deze toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de Overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal NuGGZ uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
8. NuGGZ is niet gehouden geheimhouding in acht te nemen als NuGGZ gegronde redenen heeft om te menen dat het doorbreken van de geheimhouding het enige en laatste middel is om direct gevaar voor personen te voorkomen, dan wel wanneer zij door wettelijke bepalingen of een rechterlijke beslissing daartoe worden verplicht.



## Artikel 22.

### Kwaliteit van de zorg

1. NuGGZ levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlener schap.
2. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en zorgverleners.
3. Als norm voor goed zorgverlener schap gelden vooral de gedragsregels van de betrokken beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet de NuGGZ motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
4. Bij iedere nieuwe zorgverlener in loondienst controleert NuGGZ of hij of zij geschikt is om de zorg te verlenen. Er wordt onder meer onderzoek gedaan naar het arbeidsverleden van de sollicitant middels het opvragen een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
5. NuGGZ heeft een schriftelijke overeenkomst met iedere zorgverlener die voor hen werkt. In deze overeenkomst staat waaraan de zorgverlener moet voldoen. Doel van de overeenkomst is dat NuGGZ kan instaan voor de kwaliteit van de zorg en een goede afhandeling van klachten.
6. NuGGZ heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagementsysteem.
7. NuGGZ streeft ernaar de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. Het oordeel van de cliënt is daarbij van groot belang. NuGGZ kent de procedure de cliënt aan het einde van de behandeling te vragen een oordeel te vellen over een aantal belangrijke aspecten middels het invullen van een klanttevredenheidsformulier. De gegevens van het klanttevredenheidsonderzoek worden vertrouwelijk behandeld. De leidinggevende vertaalt de gegevens vervolgens naar aandachts- en actiepunten en doelstellingen binnen de NuGGZ.

## Artikel 23.

### Veiligheid

1. NuGGZ draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.
2. Alle faciliteiten en infrastructuur in en om de instelling voldoen aan de in de geestelijke gezondheidszorg geldende eisen.
3. NuGGZ zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
4. NuGGZ heeft een calamiteitenplan en geeft personeel en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

## Artikel 24.

### Incidenten & calamiteiten

1. NuGGZ houdt registratie van incidenten en calamiteiten bij in het zorgdossier, met vermelding van
  - a. de aard en de oorzaak van het incident of de calamiteit;
  - b. wie het incident of de calamiteit heeft veroorzaakt;
  - c. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten en calamiteiten in de toekomst te voorkomen.
2. De cliënt wordt door NuGGZ altijd binnen 24 uur over het incident of de calamiteit ingelicht.
3. NuGGZ is er veel aan gelegen om een herhaling van incidenten en calamiteiten die zich hebben voorgedaan, te voorkomen. Met dat doel wordt de vastgelegde procedure gevolgd voor het veilig melden, registreren en onderzoeken van incidenten en besluiten over eventuele maatregelen.
4. Ingeval van een calamiteit meldt NuGGZ dit onverwijld binnen drie dagen digitaal aan de inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

## Artikel 25.

### Zorg voor eigendommen van cliënten

1. Het betreden van de vestiging NuGGZ is geheel voor eigen risico van cliënt of derden.
2. De cliënt of derde dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
3. NuGGZ kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade, in welke hoedanigheid dan ook, aan personen of eigendommen, inbegrepen diefstal.
4. Schade aan de eigendommen van NuGGZ zal op de veroorzaker verhaald worden.

Artikel 26.

Crisisdienst

1. NuGGZ heeft geen crisisdienst. In geval van crisis dient Cliënt contact op te nemen met zijn/haar huisarts (tijdens kantooruren) of met de huisartsenpost (buiten kantooortijden).

Artikel 27.

Nazorg

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen NuGGZ en de Cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. NuGGZ stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek: a. De contactpersoon of vertegenwoordiger van de client. b. Betrokken zorgverleners, al dan niet binnen NuGGZ

Artikel 28.

Toepasselijk recht & vindplaats algemene voorwaarden

1. Op alle Overeenkomsten tussen Cliënt en NuGGZ is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Deze Voorwaarden zijn maken onderdeel uit van de Overeenkomst en zijn beschikbaar op de website van NuGGZ. Op de rechtsverhouding tussen NuGGZ en een Cliënt of een derde zijn altijd de laatste versie van de Voorwaarden van toepassing.
3. De Nederlandse tekst van de Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan