

ALGEMENE VOORWAARDEN BRAINNETWORK

Psychologische Zorg, Coaching en Complementaire Zorg

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

BrainNetwork

BrainNetwork is een praktijkorganisatie voor psychologische zorg, coaching en complementaire zorg. Binnen BrainNetwork werken zelfstandig gevestigde zorgprofessionals samen om kwalitatief hoogwaardige zorg en begeleiding te bieden.

Behandelaar

De zelfstandig gevestigde psycholoog, therapeut of andere zorgprofessional die binnen BrainNetwork een behandeling of begeleiding uitvoert en hiervoor de eigen professionele verantwoordelijkheid draagt.

Cliënt

De natuurlijke persoon die gebruik maakt of wenst te maken van de diensten van BrainNetwork.

Opdrachtgever

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die opdracht geeft voor de dienstverlening van BrainNetwork. Dit kan de cliënt zelf zijn, maar ook een werkgever, arbodienst of andere organisatie.

Behandeling

Iedere vorm van psychologische zorg, begeleiding, coaching, diagnostiek, consultatie of complementaire behandeling die door BrainNetwork wordt aangeboden.

Complementaire zorg

Hieronder worden onder andere verstaan:

- biofeedback
- neurofeedback
- psychosociale therapie
- en andere door BrainNetwork aangeboden complementaire behandelvormen.

Online behandeling

Iedere behandeling of afspraak die plaatsvindt via beveiligde digitale communicatiemiddelen, zoals videobellen.

EPD

Het elektronisch patiëntendossier waarin cliëntgegevens worden verwerkt.
BrainNetwork maakt gebruik van een beveiligd elektronisch patiëntendossier.

Website

De officiële website van BrainNetwork waarop onder andere actuele tarieven, algemene voorwaarden, privacyverklaring en overige relevante informatie worden gepubliceerd.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen BrainNetwork en de cliënt of opdrachtgever betreffende psychologische zorg, coaching, complementaire zorg, diagnostiek, begeleiding en overige dienstverlening.

2.2 Door het aangaan van een behandelovereenkomst of andere overeenkomst met BrainNetwork verklaart de cliënt of opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en daarmee in te stemmen.

2.3 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijkt of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.5 Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3. BrainNetwork en de dienstverlening

3.1 BrainNetwork is een praktijkorganisatie voor psychologische zorg, coaching en complementaire zorg.

3.2 Binnen BrainNetwork werken meerdere zelfstandig gevestigde zorgprofessionals samen. Iedere behandelaar oefent zijn of haar beroep zelfstandig uit en handelt overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, beroepscodes, professionele standaarden en kwaliteitsrichtlijnen.

3.3 BrainNetwork faciliteert de praktijkorganisatie, waaronder onder meer:

- planning;
- administratie;
- beveiligde dossiervorming;
- facturatie;
- communicatie met cliënten;
- ondersteuning van de aangesloten behandelaren.

3.4 De behandelaar blijft verantwoordelijk voor de inhoud, uitvoering en kwaliteit van de door hem of haar verleende zorg.

3.5 BrainNetwork biedt onder andere:

- psychologische behandeling binnen de Basis GGZ volgens het Zorgprestatie-model;
- coaching;
- psychologische hulpverlening die niet vanuit de zorgverzekering wordt vergoed;
- werkgeverstrajecten;
- biofeedback;
- neurofeedback;
- psychosociale therapie;
- overige vormen van begeleiding en behandeling die binnen de deskundigheid van BrainNetwork worden aangeboden.

3.6 Afhankelijk van de aard van de hulpvraag kan de cliënt worden behandeld door één of meerdere behandelaars die binnen BrainNetwork werkzaam zijn.

3.7 BrainNetwork streeft naar kwalitatief hoogwaardige, deskundige, transparante en cliëntgerichte zorg.

Artikel 4. Zorgaanbod

4.1 BrainNetwork biedt professionele dienstverlening op het gebied van psychologische zorg, coaching en complementaire zorg.

4.2 De dienstverlening van BrainNetwork kan onder meer bestaan uit:

- a. psychologische behandeling binnen de Basis GGZ overeenkomstig het Zorgprestatie-model;
- b. diagnostiek en psychologische begeleiding;
- c. coaching en persoonlijke ontwikkeling;
- d. psychologische hulpverlening die niet voor vergoeding vanuit de zorgverzekering in aanmerking komt;
- e. begeleiding in opdracht van werkgevers, arbo-diensten of andere organisaties;
- f. biofeedback;
- g. neurofeedback;
- h. psychosociale therapie;
- i. overige behandelingen of begeleidingsvormen die binnen de deskundigheid van BrainNetwork worden aangeboden.

4.3 De aard, inhoud en duur van een behandeling of begeleiding worden afgestemd op de hulpvraag van de cliënt en kunnen gedurende het behandeltraject worden aangepast indien dit naar professioneel inzicht wenselijk is.

4.4 BrainNetwork behoudt zich het recht voor om het zorgaanbod uit te breiden, te wijzigen of te beëindigen indien ontwikkelingen binnen de zorg, wet- en regelgeving of de praktijkvoering daartoe aanleiding geven.

Artikel 5. Totstandkoming van de behandelovereenkomst

5.1 Een behandelovereenkomst komt tot stand zodra BrainNetwork een aanmelding heeft geaccepteerd en de eerste afspraak heeft plaatsgevonden, dan wel wanneer partijen schriftelijk of digitaal een overeenkomst zijn aangegaan.

5.2 Voor verzekerde zorg binnen de Basis GGZ gelden daarnaast de voorwaarden die voortvloeien uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), het Zorgprestatiemodel en overige relevante wet- en regelgeving.

5.3 De cliënt verstrekt voorafgaand aan de behandeling alle gegevens die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de behandeling, waaronder – indien van toepassing – een geldige verwijzing, identificatiebewijs en actuele contactgegevens.

5.4 Indien de cliënt onjuiste of onvolledige informatie verstrekt waardoor BrainNetwork de behandeling niet naar behoren kan uitvoeren, kan BrainNetwork de behandeling opschorten of beëindigen. Eventuele gevolgen hiervan komen voor rekening en risico van de cliënt.

5.5 BrainNetwork heeft een inspanningsverplichting. Er wordt geen garantie gegeven op een bepaald behandelresultaat.

Artikel 6. Samenwerking met zelfstandig gevestigde behandelaren

6.1 Binnen BrainNetwork werken zelfstandig gevestigde zorgprofessionals samen.

6.2 Iedere behandelaar is verantwoordelijk voor de eigen beroepsuitoefening en handelt overeenkomstig de voor zijn of haar beroep geldende wet- en regelgeving, beroepscodes, professionele standaarden en kwaliteitsrichtlijnen.

6.3 De cliënt wordt geïnformeerd door welke behandelaar de behandeling wordt uitgevoerd.

6.4 Indien dit voor een goede behandeling noodzakelijk is, kan – na overleg met de cliënt – een andere behandelaar binnen BrainNetwork (een deel van) de behandeling overnemen of voortzetten.

6.5 Indien een behandelaar wegens ziekte, vakantie, zwangerschap, overmacht of andere omstandigheden niet beschikbaar is, zal BrainNetwork zich voor zover redelijkerwijs mogelijk inspannen om de continuïteit van zorg binnen de praktijk te waarborgen.

6.6 Indien vervanging binnen BrainNetwork niet mogelijk is, zal de cliënt hierover zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd. BrainNetwork zal desgewenst meedenken over een passende verwijzing naar een andere zorgaanbieder.

6.7 Iedere zelfstandig gevestigde behandelaar is verantwoordelijk voor het voldoen aan de voor zijn of haar beroepsuitoefening geldende wettelijke verplichtingen, waaronder – voor zover van toepassing – registratie in beroepsregisters, het beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, aansluiting bij een klachten- en geschillenregeling conform de Wkkgz en het naleven van de geldende beroepscode.

Artikel 7. Rechten en plichten van de cliënt

7.1 De cliënt heeft recht op een respectvolle, deskundige en zorgvuldige behandeling.

7.2 De cliënt heeft recht op duidelijke informatie over de behandeling, de verwachte duur, de kosten en – indien van toepassing – de vergoeding door de zorgverzekeraar.

7.3 De cliënt verstrekt alle informatie die noodzakelijk is voor een veilige en verantwoorde behandeling.

7.4 De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.

7.5 De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in persoonsgegevens, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummer of zorgverzekering.

7.6 De cliënt dient zich desgevraagd te kunnen identificeren met een geldig wettelijk identiteitsbewijs.

7.7 De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig nakomen van betalingsverplichtingen overeenkomstig deze algemene voorwaarden.

7.8 De cliënt behandelt medewerkers en behandelaren van BrainNetwork met respect. Agressie, intimidatie, discriminatie, grensoverschrijdend gedrag, bedreigingen of geweld worden niet geaccepteerd. BrainNetwork behoudt zich in dergelijke situaties het recht voor de behandeling direct te beëindigen, onverminderd eventuele wettelijke rechten of verplichtingen.

Artikel 8. Rechten en verantwoordelijkheden van BrainNetwork

8.1 BrainNetwork spant zich in om kwalitatief goede zorg en dienstverlening te leveren overeenkomstig de geldende professionele standaarden.

8.2 BrainNetwork heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De aard van psychologische zorg en begeleiding brengt met zich mee dat resultaten niet kunnen worden gegarandeerd.

8.3 BrainNetwork draagt zorg voor een veilige en vertrouwelijke verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig de AVG, de WGBO en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

8.4 BrainNetwork behoudt zich het recht voor een behandeling te weigeren, op te schorten of te beëindigen indien daarvoor een zwaarwegende reden bestaat, waaronder begrepen:

- het ontbreken van een passende hulpvraag binnen de deskundigheid van BrainNetwork;
- het niet naleven van gemaakte afspraken door de cliënt;
- een verstoorde behandelrelatie;
- bedreiging of grensoverschrijdend gedrag;
- of andere omstandigheden waardoor een verantwoorde behandeling redelijkerwijs niet mogelijk is.

8.5 BrainNetwork informeert de cliënt zo spoedig mogelijk indien een behandeling niet kan worden voortgezet en zal, indien passend en redelijkerwijs mogelijk, meedenken over een alternatief of verwijzing.

Artikel 9 Verzekerde zorg, Zorgprestatie­model en contractering

9.1 BrainNetwork biedt psychologische zorg binnen de Basis GGZ overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Zorgprestatie­model en de regelgeving van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

9.2 BrainNetwork werkt geheel of gedeeltelijk zonder contracten met zorgverzekeraars. De actuele informatie over de contractering met zorgverzekeraars wordt gepubliceerd op de website van BrainNetwork en kan jaarlijks wijzigen.

9.3 Indien BrainNetwork geen overeenkomst heeft met de zorgverzekeraar van de cliënt, ontvangt de cliënt de factuur rechtstreeks van BrainNetwork.

9.4 De cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor tijdige en volledige betaling van de factuur, ongeacht de hoogte van de vergoeding door de zorgverzekeraar.

9.5 Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om voorafgaand aan de behandeling na te gaan welke vergoeding zijn of haar zorgverzekeraar biedt en welke polisvoorwaarden van toepassing zijn.

9.6 Kosten die niet door de zorgverzekeraar worden vergoed, waaronder het verplichte eigen risico, niet-verzekerde prestaties of afgewezen declaraties, blijven volledig voor rekening van de cliënt.

Artikel 10 Verwijzing en verzekerde zorg

10.1 Voor vergoeding van psychologische zorg vanuit de Zorgverzekeringswet kan een geldige verwijzing noodzakelijk zijn.

10.2 De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van een geldige verwijzing indien deze op grond van wet- of regelgeving of de polisvoorwaarden van de zorgverzekeraar vereist is.

10.3 Wanneer geen geldige verwijzing aanwezig is of niet aan de voorwaarden voor verzekerde zorg wordt voldaan, worden de kosten van de behandeling volledig aan de cliënt in rekening gebracht.

Artikel 11 Onverzekerde zorg

11.1 Naast verzekerde psychologische zorg biedt BrainNetwork tevens onverzekerde zorg en dienstverlening aan.

Hieronder vallen onder meer:

- coaching;
- psychologische begeleiding;
- biofeedback;
- neurofeedback;
- psychosociale therapie;
- preventieve begeleiding;
- werkgeverstrajecten;
- overige vormen van begeleiding of behandeling die niet onder de Zorgverzekeringswet vallen.

11.2 Voor deze dienstverlening geldt geen vergoeding vanuit de basisverzekering, tenzij een zorgverzekeraar of andere partij hiervoor uitdrukkelijk een vergoeding verstrekt. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor betaling.

11.3 Indien een werkgever, arbodienst of andere organisatie opdrachtgever is, laat dit de vertrouwelijkheid van de behandeling onverlet.

Artikel 12 Tarieven

12.1 Voor verzekerde zorg binnen de Basis GGZ worden de op het moment van behandeling geldende prestaties en tarieven gehanteerd overeenkomstig de regelgeving van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).

12.2 Voor coaching, psychologische begeleiding, complementaire zorg, werkgeverstrajecten en overige niet-verzekerde dienstverlening gelden de tarieven zoals gepubliceerd op de website van BrainNetwork, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

12.3 Afhankelijk van de aard van de behandeling, de duur van de afspraak, het type consult, de betrokken behandelaar en de aard van de dienstverlening kunnen verschillende tarieven van toepassing zijn.

12.4 BrainNetwork behoudt zich het recht voor tarieven jaarlijks of tussentijds aan te passen indien wijzigingen in wet- en regelgeving, NZA-tarieven, indexeringen of bedrijfseconomische omstandigheden daartoe aanleiding geven.

12.5 De meest actuele tarieven zijn steeds gepubliceerd op de website van BrainNetwork.

Artikel 13 Werkgeverstrajecten

13.1 Wanneer een werkgever, arbodienst of andere organisatie opdrachtgever is, worden vooraf schriftelijk afspraken gemaakt over de aard van de opdracht, de rapportage, de facturatie en de betalingsverplichtingen.

13.2 De inhoud van gesprekken tussen cliënt en behandelaar blijft vertrouwelijk.

13.3 Aan de opdrachtgever wordt uitsluitend informatie verstrekt indien:

- de cliënt hiervoor vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven;
- of een wettelijke verplichting daartoe bestaat.

13.4 Rapportages beperken zich in beginsel tot de voortgang van het traject en bevatten geen medische of psychologische behandelinhoud, tenzij de cliënt hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 14 Facturatie

14.1 Facturen worden digitaal en beveiligd verzonden via het elektronisch patiëntendossier (EPD) van BrainNetwork, momenteel HCI GGZ of een daarmee vergelijkbaar beveiligd systeem.

14.2 De cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van een correct en actueel e-mailadres.

14.3 De cliënt is verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van het opgegeven e-mailadres en het tijdig openen van de beveiligde omgeving waarin de factuur beschikbaar wordt gesteld.

14.4 Het niet openen, lezen of downloaden van een digitaal verzonden factuur ontslaat de cliënt niet van de betalingsverplichting.

14.5 Facturen worden geacht te zijn ontvangen op de dag waarop deze digitaal beschikbaar worden gesteld.

Artikel 15 Betaling

15.1 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan.

15.2 Bij uitblijven van betaling ontvangt de cliënt een betalingsherinnering met een aanvullende betalingstermijn van 7 dagen.

15.3 Wanneer betaling daarna alsnog uitblijft, is BrainNetwork gerechtigd de vordering uit handen te geven aan een incassobureau.

15.4 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, alsmede de wettelijke rente, komen voor rekening van de cliënt overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen.

15.5 Indien sprake is van een betalingsachterstand behoudt BrainNetwork zich het recht voor de behandeling op te schorten, voor zover dit verantwoord is vanuit professioneel en zorginhoudelijk oogpunt.

Artikel 16 Betalingsregeling

16.1 BrainNetwork is niet verplicht een betalingsregeling aan te bieden.

16.2 Indien BrainNetwork besluit een betalingsregeling met de cliënt overeen te komen, worden de gemaakte afspraken schriftelijk of digitaal vastgelegd.

16.3 De cliënt dient de overeengekomen termijnen strikt na te komen.

16.4 Indien één of meerdere termijnen niet tijdig worden voldaan, vervalt de betalingsregeling van rechtswege, tenzij BrainNetwork schriftelijk anders besluit.

16.5 Na het vervallen van de betalingsregeling wordt het volledige openstaande bedrag onmiddellijk opeisbaar. BrainNetwork is gerechtigd de vordering uit handen te geven aan een incassobureau. Eventuele wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de cliënt.

16.6 Het treffen van een betalingsregeling schort de overige verplichtingen van de cliënt uit de behandelovereenkomst niet op en geeft geen recht op voortzetting van de behandeling indien BrainNetwork op grond van deze algemene voorwaarden gerechtigd is de behandeling op te schorten of te beëindigen.

Artikel 17. Afspraken, annulering en no-show

17.1 Afspraken kunnen kosteloos worden geannuleerd of verzet tot uiterlijk **36 uur** vóór het geplande tijdstip.

17.2 Bij annulering binnen 36 uur voorafgaand aan de afspraak of bij het niet verschijnen op een afspraak (no-show), worden de kosten van de gereserveerde behandeltime bij de cliënt in rekening gebracht.

17.3 De hoogte van de kosten is afhankelijk van het type afspraak en de duur van de gereserveerde tijd. De actuele tarieven zijn gepubliceerd op de website van BrainNetwork.

17.4 No-showkosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar en komen volledig voor rekening van de cliënt.

17.5 Indien een cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt of niet tijdig annuleert, behoudt BrainNetwork zich het recht voor de behandeling op te schorten of te beëindigen indien dit naar professioneel oordeel noodzakelijk is.

Artikel 18. Online behandelingen

18.1 BrainNetwork biedt, indien passend en in overleg met de cliënt, de mogelijkheid om behandelingen of consulten online plaats te laten vinden.

18.2 Online behandelingen vinden uitsluitend plaats via een beveiligde digitale omgeving die voldoet aan de geldende eisen voor informatiebeveiliging binnen de zorg.

18.3 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor een goed werkende internetverbinding, geschikte apparatuur en een rustige, besloten ruimte waarin het consult ongestoord kan plaatsvinden.

18.4 Indien een online consult door technische problemen redelijkerwijs niet kan plaatsvinden, zullen BrainNetwork en de cliënt gezamenlijk zoeken naar een passende oplossing, zoals het opnieuw plannen van de afspraak.

18.5 BrainNetwork is niet aansprakelijk voor storingen van internetverbindingen, apparatuur of software van derden die buiten haar invloedssfeer liggen.

Artikel 19. Elektronisch patiëntendossier (EPD)

19.1 BrainNetwork maakt gebruik van een beveiligd elektronisch patiëntendossier (EPD), momenteel HCI GGZ of een daarmee vergelijkbaar beveiligd systeem.

19.2 In het EPD worden uitsluitend persoonsgegevens en behandelgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de behandeling, de administratie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

19.3 BrainNetwork draagt zorg voor een passende beveiliging van het EPD overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de geldende normen voor informatiebeveiliging binnen de zorg.

19.4 Cliënten kunnen, voor zover de functionaliteiten van het EPD dit toelaten, gebruikmaken van een beveiligde cliëntenomgeving voor onder meer communicatie, documenten en facturen.

Artikel 20. Privacy en persoonsgegevens

20.1 BrainNetwork verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig, vertrouwelijk en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

20.2 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor:

- het uitvoeren van de behandelovereenkomst;
- het voeren van een medisch en administratief dossier;
- facturatie;
- communicatie met de cliënt;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

20.3 Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld met derden indien:

- de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven;
- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de behandeling;
- BrainNetwork daartoe wettelijk verplicht is.

20.4 De wijze waarop BrainNetwork persoonsgegevens verwerkt is nader uitgewerkt in de privacyverklaring op de website.

Artikel 21. Dossiervorming

21.1 Van iedere cliënt wordt een dossier bijgehouden overeenkomstig de wettelijke verplichtingen uit de WGBO.

21.2 Het dossier bevat uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede behandeling en zorgverlening.

21.3 Het dossier wordt gedurende de wettelijk voorgeschreven bewaartermijn van twintig jaar bewaard, tenzij de wet een andere termijn voorschrijft.

21.4 De cliënt heeft, binnen de wettelijke kaders, recht op inzage in het dossier, een afschrift daarvan, aanvulling, correctie of – indien de wet dit toestaat – vernietiging van (delen van) het dossier.

Artikel 22. Gebruik van digitale hulpmiddelen en kunstmatige intelligentie (AI)

22.1 BrainNetwork kan gebruikmaken van digitale hulpmiddelen en software ter ondersteuning van de praktijkvoering, communicatie, administratie, planning, dossiervoering en verslaglegging. Hieronder kunnen tevens toepassingen van kunstmatige intelligentie (AI) vallen.

22.2 Indien bij het gebruik van dergelijke hulpmiddelen persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend overeenkomstig de AVG, de WGBO en de geldende normen voor informatiebeveiliging binnen de zorg.

22.3 BrainNetwork blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van het medisch dossier, de kwaliteit van de zorgverlening en de professionele beoordeling van alle vastgelegde informatie. Digitale hulpmiddelen ondersteunen de zorgverlening, maar nemen geen zelfstandige behandel- of beslissingsbevoegdheid over.

Artikel 23. Communicatie

23.1 BrainNetwork communiceert met cliënten via telefoon, e-mail, het cliëntenportaal van het EPD en andere beveiligde communicatiemiddelen.

23.2 De cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte contactgegevens en voor het tijdig doorgeven van wijzigingen.

23.3 E-mail en andere digitale communicatiemiddelen zijn in beginsel bedoeld voor administratieve communicatie. Voor inhoudelijke behandelvragen of spoedeisende situaties zijn deze communicatiemiddelen niet geschikt.

23.4 Hoewel BrainNetwork zorgvuldig omgaat met digitale communicatie, kunnen aan communicatie via internet veiligheidsrisico's verbonden zijn. Door gebruik te maken van e-mail of andere digitale communicatiemiddelen aanvaardt de cliënt deze risico's, voor zover deze redelijkerwijs niet door BrainNetwork kunnen worden voorkomen.

Artikel 24. Continuïteit van zorg

24.1 BrainNetwork streeft naar een goede continuïteit van zorg.

24.2 Indien een behandelaar wegens ziekte, vakantie, zwangerschap of andere omstandigheden tijdelijk of blijvend verhinderd is de behandeling voort te zetten, zal BrainNetwork zich, voor zover redelijkerwijs mogelijk, inspannen om de behandeling binnen de praktijk voort te zetten door een andere passende behandelaar.

24.3 Indien vervanging binnen BrainNetwork niet mogelijk blijkt, wordt de cliënt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. BrainNetwork zal desgewenst meedenken over een passende verwijzing naar een andere zorgaanbieder.

24.4 BrainNetwork biedt geen 24-uurs bereikbaarheids- of crisisdienst. Bij een psychische crisis of andere spoedeisende situatie dient de cliënt contact op te nemen met de huisarts, de huisartsenpost of, indien sprake is van een levensbedreigende situatie, met 112.

Artikel 25. Geheimhouding

25.1 BrainNetwork en de behandelaars zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die tijdens de behandeling of begeleiding over de cliënt wordt verkregen, tenzij een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang anders vereist.

25.2 Gegevens worden uitsluitend met derden gedeeld indien:

- de cliënt hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven;
- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de behandeling;
- of BrainNetwork daartoe wettelijk verplicht is.

25.3 Binnen BrainNetwork kunnen behandelgegevens, voor zover noodzakelijk voor de behandeling of de continuïteit van zorg, worden gedeeld met betrokken behandelaren die bij de behandeling van de cliënt zijn betrokken.

25.4 Iedere behandelaar is gehouden aan de voor zijn of haar beroep geldende geheimhoudingsplicht.

Artikel 26. Intellectueel eigendom

26.1 Alle door BrainNetwork verstrekte materialen, waaronder werkbladen, oefeningen, psycho-educatie, vragenlijsten, rapportages, protocollen, teksten en digitale documenten, blijven eigendom van BrainNetwork of van de rechthebbende.

26.2 Deze materialen zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding.

26.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BrainNetwork mogen deze materialen niet worden gekopieerd, openbaar gemaakt, verspreid of voor commerciële doeleinden worden gebruikt.

Artikel 27. Bereikbaarheid en spoedeisende situaties

27.1 BrainNetwork is bereikbaar tijdens de op de website vermelde werkdagen en openingstijden.

27.2 BrainNetwork biedt geen 24-uurs bereikbaarheids- of crisisdienst.

27.3 Bij een psychische crisis of andere spoedeisende situatie dient de cliënt contact op te nemen met de huisarts, de huisartsenpost, de regionale crisisdienst of – indien sprake is van een levensbedreigende situatie – met 112.

27.4 E-mail, het cliëntenportaal en andere digitale communicatiemiddelen zijn niet bedoeld voor spoedeisende hulpvragen.

Artikel 28. Aansprakelijkheid

28.1 BrainNetwork spant zich in om de dienstverlening zorgvuldig en overeenkomstig de geldende professionele standaarden uit te voeren.

28.2 De dienstverlening betreft een inspanningsverplichting. BrainNetwork kan geen garantie geven op een bepaald behandelresultaat.

28.3 Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot de gevallen waarin sprake is van een toerekenbare tekortkoming of een wettelijke aansprakelijkheid.

28.4 Indien BrainNetwork aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

28.5 De cliënt blijft verantwoordelijk voor de eigen keuzes, beslissingen en handelingen tijdens en na afloop van de behandeling. Adviezen, oefeningen en behandelvoorstellen van BrainNetwork zijn gericht op ondersteuning van de cliënt, waarbij de cliënt – binnen zijn of haar mogelijkheden – een eigen verantwoordelijkheid houdt voor de wijze waarop deze worden toegepast.

Artikel 29. Overmacht

29.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de invloedssfeer van BrainNetwork waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

29.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan:

- ziekte van een behandelaar;
- pandemieën;
- overheidsmaatregelen;
- stroomstoringen;
- internetstoringen;
- storingen van digitale systemen;
- cyberaanvallen;
- brand;
- overstroming;
- oorlog;
- terrorisme;
- natuurrampen;
- of andere onvoorziene omstandigheden.

29.3 In geval van overmacht worden de verplichtingen van BrainNetwork opgeschort zolang de overmacht voortduurt.

29.4 BrainNetwork zal zich inspannen om de cliënt zo spoedig mogelijk te informeren en, indien mogelijk, een passende oplossing te bieden.

Artikel 30. Klachtenregeling

30.1 BrainNetwork hecht grote waarde aan kwalitatief goede zorg en een zorgvuldige behandeling van klachten. Indien een cliënt een klacht heeft, wordt de cliënt verzocht deze klacht eerst te bespreken met de betrokken behandelaar.

30.2 Indien de klacht in overleg met de betrokken behandelaar niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt gebruikmaken van de klachtenregeling die op de betreffende behandelaar van toepassing is.

30.3 Zelfstandig gevestigde behandelaren die binnen BrainNetwork werkzaam zijn, zijn ieder verantwoordelijk voor het voldoen aan de verplichtingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waaronder het beschikken over een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een erkende geschilleninstantie.

30.4 BrainNetwork kan de cliënt desgevraagd informeren over de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie die op de betreffende behandelaar van toepassing zijn.

30.5 Indien de klacht betrekking heeft op de praktijkorganisatie, administratie, facturatie of communicatie vanuit BrainNetwork, kan de cliënt de klacht richten aan BrainNetwork.

30.6 Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij de betreffende behandelaar of, indien van toepassing, BrainNetwork is aangesloten.

Artikel 31. Wijziging van de algemene voorwaarden

31.1 BrainNetwork behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen indien wijzigingen in wet- en regelgeving, rechtspraak, beroepsrichtlijnen of de praktijkvoering daartoe aanleiding geven.

31.2 De meest actuele versie van de algemene voorwaarden is gepubliceerd op de website van BrainNetwork.

31.3 Op lopende behandelovereenkomsten blijven de voorwaarden van toepassing die golden op het moment waarop de behandelovereenkomst tot stand kwam, tenzij een wijziging voortvloeit uit dwingendrechtelijke wetgeving.

Artikel 32. Toepasselijk recht en slotbepalingen

32.1 Op alle overeenkomsten tussen BrainNetwork en de cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

32.2 Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij de wet of de Wkkgz een andere procedure voorschrijft.

32.3 Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

32.4 In een situatie waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist BrainNetwork met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de redelijkheid en billijkheid.