

Algemene voorwaarden

Marnes

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
 - a. Marnes: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Stichting MarnesGGZ, gevestigd aan De Kleine Elst 24,5246 J H Rosmalen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 78152682
 - b. overeenkomst: de zorgovereenkomst tussen Marnes en de cliënt;
 - c. cliënt: diegene die Marnes in het kader van de overeenkomst behandelt. Onder "cliënt" dient tevens, voor zover van toepassing, te worden verstaan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt dan wel de natuurlijke persoon of de instelling die of het bedrijf dat ten behoeve van de cliënt met Marnes een overeenkomst is aangegaan;
 - d. behandeling: de behandeling en/of de begeleidingswerkzaamheden die Marnes in het kader van de overeenkomst voor de cliënt uitvoert;
 - e. behandelaar: de natuurlijke persoon die namens Marnes de behandeling uitvoert.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Marnes en de cliënt.
- 2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Marnes voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Marnes vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.4. Indien Marnes niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Marnes in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.5. Marnes heeft het recht gedurende de overeenkomst deze algemene voorwaarden te wijzigen. De cliënt wordt schriftelijk of via de e-mail van de nieuwe versie van de algemene voorwaarden in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding van de nieuwe algemene voorwaarden.

Artikel 3. Aanbod en prijzen

- 3.1. Het aanbod van Marnes is vrijblijvend.
- 3.2. Kennelijke fouten, vergissingen of verschrijvingen op haar website, in offertes, overeenkomsten of e-mailberichten binden Marnes niet.
- 3.3. Prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de cliënt en Marnes de overeenkomst hebben ondertekend dan wel nadat de cliënt op enige andere wijze uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het aanbod van Marnes.
- 4.2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de cliënt verstrekt.
- 4.3. Marnes maakt pas een aanvang met de behandeling nadat de overeenkomst tot stand is gekomen.

Artikel 5. Wijzigen van de overeenkomst

- 5.1. Partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk of via de e-mail wijzigen.

- 5.2. Doet de cliënt een verzoek tot het wijzigen van de overeenkomst, dan laat Marnes zo spoedig mogelijk aan de cliënt weten wat de (financiële) consequenties zijn van de wijziging. Gaat de cliënt niet akkoord met de (financiële) consequenties, dan blijft de originele overeenkomst in stand.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1. Iedere overeenkomst leidt voor Marnes tot een inspanningsverplichting, waarbij Marnes gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Marnes garandeert niet dat met haar werkzaamheden het beoogde resultaat zal worden bereikt. Het succes is mede afhankelijk van de samenwerking van beide partijen en van de inzet van de cliënt.
- 6.2. Marnes bepaalt de wijze waarop en door welke personen de overeenkomst wordt uitgevoerd. Marnes heeft het recht bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.
- 6.3. Indien de behandelaar wegens ziekte of wegens andere omstandigheden de behandeling niet kan uitvoeren, dan wordt de cliënt daarvan in kennis gesteld en tracht Marnes zo spoedig mogelijk voor een vervangende behandelaar zorg te dragen.
- 6.4. De met de cliënt gemaakte afspraken worden vastgelegd en opgenomen in zijn dossier.
- 6.5. Familie of andere naasten van de cliënt hebben het recht te overleggen met de behandelaar, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming heeft gegeven. Afspraken met de cliënt i.v.m. contact met familie of andere naasten van de cliënt worden in het dossier van de cliënt vastgelegd.

Artikel 7. Verplichtingen van de cliënt

- 7.1. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Marnes aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan Marnes worden verstrekt. In ieder geval de volgende documenten dient de cliënt bij het eerste intakegesprek met Marnes mee te nemen:
- Een verwijfsbrief van de huisarts of een verwijfsbrief van een andere instelling of BIG-geregistreerde behandelaar;
 - Een geldig legitimatiebewijs (geen rijbewijs);
 - Zorgpas en/of zorgpolis;
 - Voor zover aanwezig, het dossier van vorige behandelingen.
- 7.2. De gegevens en informatie die de cliënt aan Marnes verstrekt dienen volledig te zijn en geen onjuistheden en/of onwaarheden te bevatten.
- 7.3. De cliënt dient zich te onthouden van gedragingen welke het Marnes onmogelijk maakt de behandeling naar behoren uit te voeren.
- 7.4. Indien op de locatie waar de behandeling wordt gegeven huisregels gelden, dan is de cliënt verplicht deze huisregels na te leven.
- 7.5. De cliënt is gehouden Marnes onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de behandeling van belang kunnen zijn.
- 7.6. De cliënt dient zelf na te gaan of hij verzekerd is voor de behandelingen die hij van Marnes afneemt.

Artikel 8. Afspraken en annulering

- 8.1. De datum en het tijdstip van een intakegesprek en de data en tijdstippen van de afspraken i.v.m. een behandeling worden schriftelijk of via de e-mail vastgelegd.
- 8.2. Is de cliënt verhinderd en kan de cliënt de afspraak met Marnes niet nakomen, dan dient Marnes daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te worden gesteld. Wordt een afspraak binnen 24 uur afgezegd, dan brengt Marnes annuleringskosten aan de cliënt in rekening.
- 8.3. De annuleringskosten bedragen bij het niet tijdig annuleren of bij het niet verschijnen op het eerste intakegesprek € 150,- incl. btw.
- 8.4. De annuleringskosten bedragen bij het niet tijdig annuleren of bij het niet verschijnen op een afspraak in het kader van een behandeling maximaal het uurtarief van Marnes maal het overeengekomen aantal uren dat Marnes werkzaamheden voor de cliënt zou uitvoeren.

Artikel 9. Facturatie en betaling

- 9.1. De kosten voor de behandeling worden, indien mogelijk, door Marnes direct bij de zorgverzekeraar van de cliënt gedeclareerd. Marnes kan niet garanderen dat alle gemaakte kosten voor vergoeding door de zorgverzekeraar van de cliënt in aanmerking komen.
- 9.2. Indien de factuur, om welke reden dan ook, niet betaald wordt door de zorgverzekeraar van de cliënt, dan wordt de factuur gestuurd naar de cliënt.
- 9.3. Dokter Peter Aelbrecht verzorgt de financiële administratie van Marnes en factureert de cliënt namens Marnes.
- 9.4. Facturen dienen betaald te worden binnen de betalingstermijn die op de factuur staat vermeld.
- 9.5. Indien de factuur niet tijdig wordt betaald, dan heeft Marnes het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat het volledige openstaande factuurbedrag betaald is. Marnes is niet aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit een dergelijke opschorting.
- 9.6. Betaalt de cliënt de factuur niet tijdig en geeft de cliënt geen gehoor aan een gestuurde aanmaning, dan kan Marnes de vordering uit handen geven. De gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die Marnes moet maken om de vordering op de cliënt te incasseren worden aan de cliënt in rekening gebracht. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.
- 9.7. Door de cliënt gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van, in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan.

Artikel 10. Aansprakelijkheid en verjaring

- 10.1. Marnes kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
 - a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 11;
 - b. enige daad of nalatigheid van de cliënt.
- 10.2. Marnes is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Marnes is uitgegaan van de door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 10.3. De cliënt dient zich te allen tijde te gedragen conform de aanwijzingen en instructies die worden gegeven door Marnes. Indien de cliënt weigert deze aanwijzingen of instructies op te volgen, dan is de cliënt daar zelf verantwoordelijk voor en kan Marnes niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die daaruit voortvloeit.
- 10.4. 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 Marnes gezamenlijk doorbrengen als daarna.
- 10.5. Marnes kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, verlies, diefstal of het zoekraken van eigendommen van de cliënt op het kantoor van Marnes of op de locatie waar de behandeling plaatsvindt.
- 10.6. Marnes aanvaardt geen aansprakelijkheid voor indirecte- of gevolgschade.
- 10.7. Indien Marnes aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Marnes beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Marnes gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Marnes beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot het factuurbedrag van de behandeling waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 10.8. Alle rechtsovereenkomsten dient de cliënt binnen 1 jaar in te stellen als de cliënt niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van Marnes. Handelt de cliënt niet tijdig, dan verjaart de rechtsovereenkomst.
- 10.9. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Marnes of haar ondergeschikten.
- 10.10. Indien de cliënt in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Marnes gehouden is, dan is de cliënt aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Marnes daardoor direct of indirect ontstaan.

Artikel 11. Overmacht

- 11.1. Marnes is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan:

weersomstandigheden; overstromingen; aardverschuivingen; terrorisme; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; ziekte van de behandelaar; verkeersstoringen; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaaren; branden; internetstoring; energiestoring; computerinbraak; diefstal; overheidsmaatregelen.

- 11.2. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van een derde partij die door Marnes is ingeschakeld bij het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.3. Voor zover Marnes ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Marnes gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren.
- 11.4. Indien er sprake is van een overmachtssituatie, dan stelt Marnes de cliënt daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Artikel 12. Ontbinding en opschorting van de overeenkomst

- 12.1. Marnes heeft het recht de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien de cliënt zijn verplichtingen jegens Marnes niet nakomt en de cliënt geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling. Indien nakoming blijvend onmogelijk is, dan kan een ingebrekestelling achterwege blijven.
- 12.2. Voorts is Marnes bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 12.3. Marnes heeft in ieder geval het recht de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden indien:
 - a. de cliënt de behandelaar bedreigt, seksueel intimideert, discrimineert of mishandelt;
 - b. het voor de behandelaar niet meer mogelijk is om de behandeling op een verantwoorde wijze voort te zetten.

Artikel 13. Klachten, klachtenfunctionaris en klachtencommissie

- 13.1. Klachten over de behandeling dienen door de cliënt direct aan Marnes kenbaar te worden gemaakt. Na het indienen van de klacht dient de cliënt Marnes de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
- 13.2. Indien de klacht betrekking heeft op de behandelaar, dan kan de cliënt zijn klacht eerst voorleggen aan de betreffende behandelaar. Wil de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke persoon, dan kan de cliënt de klacht bespreken met de klachtenbemiddelaar van Marnes. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het e-mailadres klachtenbemiddelaar@marnes.nl of de cliënt kan een brief in een gesloten envelop gericht aan "Klachtenfunctionaris" inleveren bij de receptie van Marnes.
- 13.3. De cliënt kan een klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Marnes. Daarvoor dient de cliënt het klachtenformulier, dat verkrijgbaar is bij de receptie van Marnes, in te vullen en weer in te leveren bij de receptie in een gesloten envelop gericht aan "Klachtencommissie Marnes".
- 13.4. De klachtencommissie van GGZ bestaat uit:
 - a. een onafhankelijke voorzitter, iemand die niet in dienst is van Marnes;
 - b. een lid dat benoemd is op voordracht van de cliëntenraad van Marnes.
- 13.5. De klachtencommissie doet binnen 4 weken een uitspraak. De cliënt wordt schriftelijk in kennis gesteld van de uitspraak. Binnen 1 maand na de uitspraak beslist Marnes over de maatregelen die genomen worden in het kader van deze uitspraak en wordt de cliënt op de hoogte gesteld van de maatregelen.
- 13.6. De klachten worden bijgehouden in een klachtendossier. De cliënt, de klachtencommissie en de behandelaar op wie de klacht betrekking heeft hebben inzake in het klachtendossier. Het klachtendossier wordt binnen 6 maanden na de uitspraak van de klachtencommissie vernietigd, tenzij de cliënt Marnes er schriftelijk van op de hoogte heeft gesteld dat de cliënt bij een andere instantie een procedure heeft aangespannen of gaat aanspannen. In dat laatste geval wordt het klachtendossier vernietigd nadat deze procedure is afgerond.
- 13.7. De cliënt behoudt te allen tijde het recht, ook indien een klacht bij de klachtencommissie van

Marnes in behandeling is, een klacht voor te leggen aan een externe instantie.

Artikel 14. Vertrouwelijke informatie, geheimhouding en persoonsgegevens

- 14.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 14.2. Gesprekken en ander contacten die in welke vorm dan ook tussen Marnes en de cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.
- 14.3. Marnes verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. Vertrouwelijke informatie over de cliënt die Marnes gedurende de behandeling dan wel op enige andere wijze ontvangt, wordt niet aan derden bekend gemaakt, tenzij een van de uitzonderingen genoemd in artikel 14.4 van toepassing is.
- 14.4. Het is Marnes toegestaan de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken:
 - a. indien de cliënt daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven;
 - b. in het kader van een wettelijk voorschrift of gerechtelijke procedure;
 - c. ter bescherming van de rechten of het eigendom van Marnes;
 - d. ter voorkoming van een misdrijf of ter bescherming van de staatsveiligheid;
 - e. bij verdenking van fraude of andere illegale activiteiten;
 - f. het noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst door Marnes.
- 14.5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Marnes gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Marnes zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Marnes niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 14.6. De cliënt heeft het recht zijn dossier dat door Marnes over hem wordt bijgehouden in te zien. Een verzoek tot het inzien van het dossier dient door de cliënt schriftelijk of via de e-mail bij Marnes te worden ingediend.

Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 15.1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de cliënt en Marnes is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de cliënt en Marnes zullen berecht worden door de in Nederland bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied de vestigingsplaats van Marnes is gelegen. De cliënt heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Marnes schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor beslechting voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.