

## Algemene voorwaarden Envida diëtetiek wijkzorg

### 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden maken onderdeel uit van elke overeenkomst tussen de diëtist en zijn/haar opdrachtgever inzake behandeling en/of het leveren van diensten en/of goederen. Onder opdrachtgever wordt verstaan alle patiënten, cliënten of andere natuurlijke en rechtspersonen, dan wel hun wettelijke vertegenwoordigers die de dienst van de diëtist inroepen. In deze voorwaarden allen benoemd als zijnde de cliënt.

### 2. Zorgdossier

Bij de start van de behandeling wordt een behandelplan opgesteld. Dit behandelplan is uitgangspunt bij de behandeling waarin behandelafspraken met u gemaakt worden, welke vastgelegd worden in het zorgdossier.

### 3. Verhinderend

Indien de cliënt verhinderd is op afgesproken datum en tijdstip, dient hij/zij de diëtist zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Een afspraak die minder dan 24 uur van tevoren afgezegd wordt of bij het niet verschijnen op een afspraak, wordt de geplande tijd bij u in rekening gebracht. Voor ziekte/overmacht wordt geen uitzondering gemaakt, wel bestaat de mogelijkheid het consult te wijzigen naar een telefonisch consult op het reeds afgesproken moment. Afzegging dient via de telefoon, eventueel ingesproken op het antwoordapparaat, of via de e-mail te worden gedaan. Tijdig afmelden bespaart u kosten en geeft de diëtist de gelegenheid iemand anders in te plannen.

### 4. Tarieven

Dieetadvies is opgenomen in de basisverzekering, voor 3 klokuren per kalenderjaar. In een aanvullende polis is eventueel extra vergoeding opgenomen. De factuur wordt waar mogelijk rechtstreeks bij de zorgverzekeraar ingediend. Envida diëtetiek wijkzorg hanteert de tarieven voor dieetadvies zoals is afgesproken met de zorgverzekeraars (dit kan variëren van € 72,00 tot € 81,48 euro per uur). De zorgverzekeraar verreken een eventueel eigen risico rechtstreeks met uzelf (net als bv. medicijnen en ziekenhuisbezoek). Voor huisbezoeken bestaat daarnaast een zogenaamde uittoeslag, ongeacht reisafstand en reistijd. De kosten van de uittoeslag kunnen buiten de basisverzekering vallen en apart in rekening worden gebracht door de zorgverzekeraar. Voor actuele tarieven:

<https://www.envida.nl/wijkzorg/kosten-amp-financiering>, of via navraag bij de administratie of uw diëtist.

### 5. Directe toegankelijkheid

De diëtist is wettelijk bevoegd om zonder verwijzing patiënten/cliënten te behandelen (direct toegankelijk).

### 6. Behandeling

De behandelingsduur is de tijd dat de diëtist een afspraak met u heeft, face-to-face, telefonisch of per e-mail en wordt gedeclareerd als 'individuele zitting'. Daarnaast kan er sprake zijn van indirecte behandelingsduur, bijv. voor het verwerken van de verkregen gegevens, het opstellen van het dieetadvies en/of het analyseren van uw eetdagboek of voedingspatroon. Deze tijd wordt gedeclareerd als 'individueel dieetvoorschrift'.

### 7. Huisbezoek

Indien u om medische redenen niet in staat bent om naar het spreekuur te komen, dan bestaat de mogelijkheid dat de diëtist u op vraag van de behandelend arts en na een telefonische afspraak thuis bezoekt. Indien de toegankelijkheid van de spreekuurlocatie voor u een probleem is, bijvoorbeeld door rolstoelgebruik, neem dan contact op. De administratie zorgt voor een passend alternatief en beoordeelt eventueel de mogelijkheid van een huisbezoek.

### 8. Evaluatie van zorg

Regelmatig wordt met u de zorgverlening geëvalueerd. Bekeken wordt dan hoe de zorgverlening, in relatie tot de vastgestelde doelstelling, tot dan toe verloopt en door u ervaren is en of bijstelling van afspraken nodig is.

### 9. Terugrapportage

De diëtist rapporteert terug aan de verwijzer en eventuele andere betrokken zorgverleners. Indien u hier bezwaar tegen hebt, kunt u dit kenbaar maken bij uw behandelend diëtist.

### 10. Wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

Alleen als u uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken. Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog

op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen eventueel volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

#### 11. Nivel-extractie

De diëtisten van Envida doen mee aan het verzamelen van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek door het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (Nivel). Het Nivel kent een zeer strikt privacy beleid en ontvangt van ons geen informatie waarmee patiënten direct geïdentificeerd kunnen worden. Patiënten kunnen bij de behandelend diëtist meer informatie opvragen en daar ook hun eventuele bezwaar laten registreren.

Meer informatie kunt u vinden op de website van Nivel Zorgregistraties eerste lijn:

[www.nivel.nl/zorgregistraties](http://www.nivel.nl/zorgregistraties) en voor de privacybescherming:

<https://www.nivel.nl/zorgregistraties-eerste-lijn/privacybescherming>

#### 12. Beëindigen behandeling

De cliënt kan ten allen tijde de overeenkomst beëindigen, mits de (administratie van de) diëtist 24 uur voor een gemaakte afspraak hiervan (schriftelijk) op de hoogte is gesteld. De diëtist kan de overeenkomst beëindigen indien de advisering naar verwachting van de diëtist niet tot de gewenste resultaten leidt. De diëtist stelt de cliënt tijdig op de hoogte wanneer de diëtist een dergelijke situatie voorziet.

#### 13. Betaling en declaraties

In vervolg op het genoemde in artikel 4, zal de diëtist indien mogelijk de kosten rechtstreeks declareren bij de zorgverzekeraar. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt de cliënt een factuur. In dat geval is de cliënt zelf betaling verschuldigd met een betalingstermijn van 14 dagen. Deze factuur kan de cliënt eventueel zelf bij de zorgverzekering indienen.

#### 14. Uitblijven van betaling

De werkwijze bij uitblijven van betaling is als volgt; 7 dagen na de vervaldatum van de factuur wordt een betalingsherinnering gestuurd. Zolang de cliënt in gebreke blijft aan zijn/haar verplichtingen te voldoen, zullen alle kosten welke verband houden met de inning van de desbetreffende vordering in rekening worden gebracht bij de cliënt. Wanneer betaling na de herinnering uit blijft, wordt een aanmaning gestuurd verhoogd met € 25,- administratiekosten. 14 Dagen na de aanmaning volgt de laatste aanmaning met de aanzegging voor de Gerechtsdeurwaarder. Bij het uitblijven van betaling binnen de gestelde termijn, is de cliënt in gebreke zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling nodig is. De totaal openstaande vordering wordt overgedragen aan Flanderijn Gerechtsdeurwaarders Maastricht B.V. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal € 40,- exclusief b.t.w. (afhankelijk van de hoogte van de totale openstaande vordering). Aangezien Envida de b.t.w. niet kan verrekenen zal deze, op grond van de wettelijke regeling, daarom voor uw rekening komen. Daar bovenop wordt ook nog de wettelijke rente bij u in rekening gebracht.

#### 15. Verschuldigdheid

Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel wordt bewezen zijn, ter zake de juistheid van hetgeen de cliënt verschuldigd is, de administratieve gegevens van de diëtist bindend.

#### 16. Aansprakelijkheid

Het advies van de diëtist is naar zijn aard resultaatgericht zonder dat resultaat te garanderen. De diëtist sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de opvolging door de cliënt van door de diëtist verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de diëtist.

#### 17. Klachten

Envida diëtetiek wijkzorg doet er alles aan goede zorg te verlenen en alles zorgvuldig te organiseren.

Mocht u als cliënt onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dit te bespreken met de diëtist of contact op te nemen met de administratie van Envida diëtetiek wijkzorg.

Envida beschikt over een op de wet gebaseerde regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure, zie hiervoor

<https://www.envida.nl/envida/over-envida/ik-heb-een-klacht>

Als dat geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen bij het Klachtenloket Paramedici, via de website, [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl).

Het klachtenloket is ook telefonisch bereikbaar: 030 - 310 09 29 (maandag en vrijdag tussen 9.00 en 12.30

uur) of per mail [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl).

U kunt daar de informatiefolder "Ontevreden? Blijf er niet mee zitten" raadplegen indien gewenst.

18. Contactgegevens:

Envida diëtetiek wijkzorg

043-3690620

[dietisten@envida.nl](mailto:dietisten@envida.nl)