Algemene voorwaarden

Voor cliënten van MET-CARE

Versie 2.0 · Gepubliceerd: 22 oktober 2026

Deze algemene voorwaarden gelden voor cliënten van MET-CARE. Versie 2.0 is gepubliceerd op 22 oktober 2026 en gaat in op de dag dat het platform live gaat. Zorgverleners hebben eigen voorwaarden.

In het kort

1. **MET-CARE bemiddelt, de zorgverlener zorgt.** U sluit de afspraak over de zorg met een zelfstandige zorgverlener. MET-CARE verleent zelf geen zorg.
2. **U betaalt alleen het tarief van de zorgverlener.** MET-CARE rekent u geen toeslag. U betaalt vooraf via het platform.
3. **Kosteloos annuleren tot 24 uur vooraf.** Tussen 24 en 12 uur betaalt u 50%, daarna 100%.
4. **Extra tijd alleen met uw akkoord.** Duurt de zorg korter, dan krijgt u het verschil terug.
5. **Geen spoedzorg.** Bel bij spoed altijd 112 of uw huisarts.
6. **Klachten:** over het platform bij MET-CARE, over de zorg bij de zorgverlener.

Dit is een samenvatting. Alleen de volledige tekst hieronder is bindend.

Artikel 1. Wie wij zijn

1. Het platform MET-CARE wordt geëxploiteerd door MET-CARE Connect B.V., handelend onder de naam MET-CARE (hierna: "MET-CARE", "wij").
2. Gegevens: gevestigd aan de Talmastraat 84-A, 3038 SV Rotterdam, KvK-nummer 42186214, btw-identificatienummer NL870093034B01, e-mail info@met-care.nl, website www.met-care.nl.
3. MET-CARE exploiteert en onderhoudt een digitaal bemiddelingsplatform en online applicaties gericht op het samenbrengen, matchen en verbinden van zorgbehoevenden met geverifieerde, professionele en al dan niet BIG-geregistreerde zelfstandige zorgverleners en het faciliteren en ondersteunen van de administratieve, organisatorische en financiële processen tussen zorgverleners en zorgbehoevenden.

Artikel 2. Begrippen

- **Platform:** de website, de webapp en de apps van MET-CARE.
- **Cliënt / u:** de persoon die via het platform zorg aanvraagt, voor zichzelf of als vertegenwoordiger van iemand anders.
- **Zorgverlener:** een zelfstandige zorgprofessional met een eigen onderneming die via het platform zorg aanbiedt.
- **Zorgovereenkomst:** de overeenkomst over de zorg, die rechtstreeks tot stand komt tussen cliënt en zorgverlener.
- **Afspraak:** een via het platform geboekt tijdvak waarin de zorgverlener zorg verleent.
- **Betaaldienstverlener:** de partij met een vergunning als betaalinstelling die de betalingen voor het platform verwerkt.

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor uw gebruik van het platform en voor de bemiddeling door MET-CARE.
2. Op de zorgovereenkomst zijn de afspraken tussen u en de zorgverlener van toepassing. De zorgverlener heeft zich tegenover MET-CARE verplicht om bij afspraken via het platform in ieder geval de regels uit deze voorwaarden over betaling, duur en annulering toe te passen. De hoogte van het tarief bepaalt de zorgverlener zelf. Eigen voorwaarden van de zorgverlener mogen u niet slechter stellen.
3. Bij het aanmaken van een account gaat u akkoord met deze voorwaarden. Uw akkoord leggen wij vast met versienummer, datum en tijdstip. U kunt de voorwaarden vóór het aanmaken van uw account lezen en als pdf downloaden op met-care.nl en in de app. Eerdere versies blijven daar ook beschikbaar, zodat u altijd kunt nagaan welke versie voor u gold.

Artikel 4. Rol van MET-CARE

1. MET-CARE is uitsluitend bemiddelaar. Wij zijn geen partij bij de zorgovereenkomst en geen zorgaanbieder voor de zorg die de zorgverlener verleent.
2. MET-CARE stelt geen diagnoses en geeft geen medisch of verpleegkundig advies. Wij geven zorgverleners geen instructies over de inhoud of uitvoering van de zorg.
3. MET-CARE houdt geen zorgdossier bij. De verslaglegging over de zorg ligt bij de zorgverlener.
4. MET-CARE regelt geen vervanging als een zorgverlener uitvalt en garandeert niet dat er voor een aanvraag een zorgverlener beschikbaar is.
5. Zorgverleners zijn zelfstandig ondernemer. Zij zijn niet in dienst van MET-CARE.

Artikel 5. Account en gebruik van het platform

1. U moet 18 jaar of ouder zijn om een account aan te maken. Wie een account aanmaakt of boekt voor iemand anders, verklaart daartoe bevoegd te zijn.
2. U geeft juiste en volledige gegevens op en houdt uw inloggegevens geheim. Handelingen via uw account komen voor uw rekening, tenzij u ons tijdig over misbruik heeft geïnformeerd.
3. **Het platform is niet bedoeld voor spoedeisende zorg.** Bel bij spoed altijd 112 of uw huisarts of huisartsenpost.
4. Het is niet toegestaan het platform te gebruiken in strijd met de wet of deze voorwaarden, zoals het opgeven van valse gegevens, het omzeilen van betalingen of het lastigvallen van zorgverleners.
5. Het gebruik van het platform is voor u gratis. U kunt uw account op elk moment kosteloos opzeggen in de app of via het contactformulier. Lopende afspraken worden dan nog volgens deze voorwaarden afgehandeld.

Artikel 6. Wat "geverifieerd" betekent

"Geverifieerd" betekent dat MET-CARE de documenten van de zorgverlener heeft gecontroleerd, zoals uitgelegd op met-care.nl/veiligheid. Dit is geen garantie voor de kwaliteit van de zorg; die blijft de verantwoordelijkheid van de zorgverlener.

Artikel 7. Beoordelingen

1. Alleen een cliënt bij wie een afspraak via het platform is afgerond, kan die zorgverlener beoordelen.
2. Wij publiceren beoordelingen zonder ze te bewerken. Wij verwijderen een beoordeling alleen als die onrechtmatig is, persoonsgegevens van anderen bevat of niet over de afspraak gaat.

Artikel 8. Privacy

1. MET-CARE verwerkt persoonsgegevens volgens de AVG. Hoe wij dat doen, staat in de privacyverklaring.
2. Wij verwerken alleen gegevens die nodig zijn voor de bemiddeling, de planning en de betaling. Wij slaan geen medische inhoud op, zoals diagnoses of behandelverslagen.
3. Voor het verwerken van gegevens over uw zorgvraag vragen wij afzonderlijk uw uitdrukkelijke toestemming. Die toestemming staat los van deze voorwaarden en kunt u altijd intrekken.
4. Wij delen uw contact- en adresgegevens pas met de zorgverlener nadat die de afspraak heeft geaccepteerd. Wij verkopen nooit persoonsgegevens.

Artikel 9. Het platform

1. Wij doen ons best om het platform goed bereikbaar en veilig te houden. Onderhoud of storingen kunnen het gebruik tijdelijk beperken.
2. MET-CARE is niet verantwoordelijk voor storingen die buiten onze macht liggen, zoals een storing bij de betaaldienstverlener, de hostingpartij of het internet (overmacht).
3. Alle rechten op het platform, de software, de vormgeving en de teksten berusten bij MET-CARE of haar licentiegevers. U mag het platform niet kopiëren, nabouwen of automatisch uitlezen.

Artikel 10. Melden van onrechtmatige inhoud

1. Ziet u inhoud op het platform die onrechtmatig is of in strijd met deze voorwaarden, zoals een onjuist profiel of een kwetsende beoordeling? Meld dit via het meldpunt in de app. U ontvangt een ontvangstbevestiging.
2. Wij beoordelen elke melding zorgvuldig en informeren u gemotiveerd over ons besluit. Wij kunnen inhoud verwijderen, de zichtbaarheid beperken of een account opschorten of beëindigen. De betrokken gebruiker krijgt daarvan een motivering.
3. Tegen een besluit kunt u binnen zes maanden kosteloos bezwaar maken via het contactformulier. U kunt ook naar de rechter.
4. Het contactformulier op met-care.nl is ons contactpunt voor gebruikers en autoriteiten.

Artikel 11. Boeken en het ontstaan van de zorgovereenkomst

1. U kiest zelf een zorgverlener, de soort zorg, de datum, het tijdstip en de duur. MET-CARE bepaalt dit niet voor u.
2. Vóór het boeken ziet u: wie de zorgverlener is en dat deze zelfstandig ondernemer is, het uurtarief, eventuele voorrijkosten en materiaalkosten, het totaalbedrag voor de geboekte duur, hoe betalen en annuleren werkt en waar u met klachten terechtkunt.
3. Uw boeking is een aanvraag aan de zorgverlener. De zorgverlener mag die zonder opgaaf van reden accepteren of weigeren.
4. Zodra de zorgverlener accepteert, ontstaat de zorgovereenkomst tussen u en de zorgverlener. U ontvangt daarvan een bevestiging per e-mail en in de app.
5. Voor sommige handelingen is volgens de Wet BIG een opdracht van een arts nodig. De zorgverlener beoordeelt of die opdracht er is. U geeft daarvoor de informatie die de zorgverlener vraagt.
6. Voor sommige zorg moet u zelf materialen in huis hebben, zoals verband of medicijnen op recept. Welke dat zijn, ziet u bij het boeken. Zijn ze er niet en kan de zorgverlener daardoor geen zorg geven, dan betaalt u de helft van het bedrag voor de geboekte tijd, omdat de zorgverlener wel voor u is gekomen.

Artikel 12. Prijs en betaling

1. De zorgverlener bepaalt zelf het uurtarief. U betaalt alleen het tarief van de zorgverlener, plus eventuele voorrijkosten en materiaalkosten die vooraf zijn getoond. MET-CARE rekent u geen toeslag of bemiddelingsvergoeding.
2. Bij het boeken betaalt u vooraf het totaalbedrag voor de geboekte duur via de betaaldienstverlener. MET-CARE ziet en bewaart geen volledige rekening- of kaartgegevens.
3. Uw betaling komt niet op een bankrekening van MET-CARE. De betaaldienstverlener bewaart het geld en maakt het na afloop van de afspraak over aan de zorgverlener. Betaling via het platform geldt als betaling aan de zorgverlener.
4. Gaat de afspraak niet door, omdat geen zorgverlener uw aanvraag accepteert of omdat u kosteloos annuleert? Dan krijgt u het hele bedrag terug. Het staat binnen 14 dagen weer op uw rekening.
5. Na de afspraak ontvangt u in de app de factuur van de zorgverlener. Zorg door een zorgverlener die aan de wettelijke voorwaarden voldoet, is vrijgesteld van btw.
6. Rechtstreeks betalen aan de zorgverlener buiten het platform om, voor een afspraak die via het platform is gemaakt, is niet toegestaan.

Artikel 13. Duur van de zorg en verrekening

1. Uitgangspunt voor de prijs is de duur die u heeft geboekt.
2. Aan het einde van de afspraak geeft u de zorgverlener uw viercijferige code. Daarmee bevestigt u dat de afspraak heeft plaatsgevonden. In de app ziet u de werkelijke duur die de zorgverlener heeft geregistreerd.
3. Duurde de zorg korter dan geboekt, dan krijgt u het verschil automatisch terug.
4. Duurde de zorg langer dan geboekt, dan betaalt u de extra tijd alleen als u daar in de app uitdrukkelijk mee instemt. Zonder uw instemming betaalt u niet meer dan het geboekte bedrag.
5. Bent u het niet eens met de geregistreerde duur, dan kunt u dat binnen 48 uur na de afspraak in de app melden.

Artikel 14. Annuleren

1. Zolang geen zorgverlener uw aanvraag heeft geaccepteerd, annuleert u kosteloos.
2. Na acceptatie betaalt u bij annuleren, gerekend vanaf het begin van de afspraak:
   - meer dan 24 uur vooraf: niets;
   - tussen 24 en 12 uur vooraf: 50% van het zorgbedrag voor de geboekte duur;
   - minder dan 12 uur vooraf, of als u zonder bericht niet thuis bent: 100% van het zorgbedrag voor de geboekte duur.
3. Over voorrijkosten en materiaalkosten betaalt u bij annuleren nooit kosten.
4. Het moment van annuleren is het tijdstip dat de app vastlegt. Annuleringskosten komen volledig toe aan de zorgverlener.
5. U betaalt geen annuleringskosten als de zorgverlener annuleert, als de zorgverlener meer dan 30 minuten na het begin van de afspraak niet aanwezig is zonder bericht, of bij overmacht aan uw kant, zoals een onverwachte ziekenhuisopname of overlijden. Bij overmacht kan om een bewijsstuk worden gevraagd.

Artikel 15. Bedenktijd (herroepingsrecht)

Voor de zorgovereenkomst geldt geen wettelijke bedenktijd (artikel 6:230h lid 2 BW). U kunt een afspraak wel annuleren volgens artikel 14.

Artikel 16. Uitval van de zorgverlener

Annuleert de zorgverlener de afspraak, dan krijgt u het volledige bedrag terug. MET-CARE zoekt geen vervangende zorgverlener; u kunt in de app een nieuwe aanvraag doen.

Artikel 17. Klachten

1. **Over het platform of de bemiddeling** (bijvoorbeeld de app, de betaling of een profiel) dient u een klacht in via de klachtenregeling in de app of via het contactformulier. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 4 weken een inhoudelijke reactie.
2. **Over de zorg zelf** dient u een klacht in bij de zorgverlener. Iedere zorgverlener heeft volgens de Wkkgz een eigen klachtenregeling en is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. Die staan vermeld op het profiel van de zorgverlener.
3. Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u naar de bevoegde rechter of, bij een klacht over de zorg, naar de geschilleninstantie van de zorgverlener.

Artikel 18. Aansprakelijkheid van MET-CARE

1. MET-CARE is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door de zorg zelf of door handelen of nalaten van een zorgverlener. Voor die schade kunt u de zorgverlener aanspreken.
2. MET-CARE is wel aansprakelijk voor schade door een eigen tekortkoming in de bemiddeling of het platform, zoals een fout bij de verificatie of in de betaling. Die aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot € 5.000 per gebeurtenis.
3. Deze beperking geldt niet als MET-CARE de schade met opzet of door bewuste roekeloosheid heeft veroorzaakt, of als iemand door een fout van MET-CARE is overleden of gewond geraakt.
4. Meld schade zo snel mogelijk, uiterlijk binnen een jaar nadat u de schade ontdekte, via het contactformulier.

Artikel 19. Wijziging van deze voorwaarden

1. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen, bijvoorbeeld bij nieuwe functies of nieuwe wetgeving. Elke versie krijgt een nummer en een ingangsdatum.
2. Een wijziging kondigen wij minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum aan per e-mail en in de app, met uitleg wat er verandert.
3. Bent u het niet eens met de wijziging, dan kunt u uw account vóór de ingangsdatum kosteloos opzeggen. Afspraken die al bevestigd zijn, worden afgehandeld onder de voorwaarden die golden bij het boeken.
4. Bij de eerstvolgende keer inloggen na de ingangsdatum vragen wij u de nieuwe versie te accepteren.

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Woont u in een ander land, dan behoudt u de bescherming van het recht van uw woonland.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Een klacht behandelen wij eerst zelf volgens artikel 17.