

## Algemene voorwaarden van PRAKTIJK VOOR COACHING EN THERAPIE HEIDI DUIJVESTIJN

### Begrippen

*Zorgaanbieder* : Praktijk voor Coaching en Therapie Heidi Duijvestijn (HD)

*Beroepsvereniging* : NVPA ingeschreven in het KvK onder nummer 40258092 en postadres: Postbus 351, 5400 AJ Uden. Website: <https://nvpa.org>

*Koepel* : RBCZ. RBCZ is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert. Website: <https://www.rbcz.nu>

*Klachtenfunctionaris* : Klachtenfunctionaris NVPA is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van TCZ/RBCZ en de geschillencommissie.

*Geschillencommissie* : De SCAG voorziet in beslechting van geschillen wanneer cliënten en zorgaanbieders er, ondanks de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet uitkomen om een klacht op te lossen. Sinds 1 januari 2017 geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Artikel 18 van deze wet beschrijft de verplichting tot aansluiting bij een erkende geschillencommissie voor alle zorgaanbieders in Nederland.

*Klacht- en tuchtrecht* : TCZ register. Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.

*WGBO* : In de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.

### Toepasselijkheid en totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Praktijk voor Coaching en Therapie HD uit te voeren opdrachten. Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor Praktijk voor Coaching en Therapie HD slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### Zorgaanbieder

Praktijk voor Coaching en Therapie HD is lid van de NVPA. Deze vereniging is aangesloten bij de RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de RBCZ kunt u vinden op [www.hdcoachingtherapie.nl](http://www.hdcoachingtherapie.nl) en op <https://nvpa.org> en [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu)

De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de NVPA. Deze kunt u vinden op <https://nvpa.org/content/beroepsprofielcode>.

### Begeleiding

Indien cliënt na het eerste kennismakingsgesprek een nieuwe datum heeft afgesproken voor een vervolgsprek, is er sprake van een behandelingsovereenkomst. Deze behandelingsovereenkomst wordt ondertekend tijdens de eerste sessie.

De begeleiding start met een intakegesprek. De therapeut maakt aantekeningen voor het dossier waarin zij de hulpvraag, de doelen en de werkafspraken opneemt. Dit wordt de leidraad voor de begeleiding. Het traject wordt afgerond met een evaluatiesessie waarin u zelf en de zorgverlener uw ontwikkelingen binnen de therapie bespreken.

De therapeut en de cliënt gaan een relatie met elkaar aan voor een bepaalde periode in de verhouding therapeut – cliënt. De behandeling heeft betrekking op de door cliënt aangedragen hulpvraag en behandeldoelen. Deze kunnen lopende het traject worden bijgesteld en gespecificeerd.

De overeenkomst kan op de volgende manieren of door de volgende omstandigheden worden beëindigd:

- Therapeut en cliënt bepalen in gezamenlijk overleg dat geen sessies meer nodig zijn;
- Cliënt geeft aan, mondeling, schriftelijk of via email dat hij geen sessies meer wil afspreken;
- De therapeut geeft aan, mondeling, schriftelijk of via email, geen sessies meer te zullen geven;
- Cliënt houdt zich herhaaldelijk niet aan de algemene bepalingen uit deze behandelingsovereenkomst of aan afspraken die gedurende de sessies zijn gemaakt tussen cliënt en de therapeut;
- De therapeut is van mening dat in verband met de problematiek van de cliënt en de competentie van de therapeut, de therapeut niet bekwaam is de cliënt te begeleiden. Dit is in ieder geval aan de orde wanneer de problematiek direct verband houdt met contra-indicaties.

De overeenkomst eindigt van rechtswege indien er geen sessie afgesproken is voor een termijn van langer dan drie maanden na de laatst gehouden sessie, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken tussen therapeut en cliënt.

De sessies vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.

U kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met uw huisarts, ARBO-arts of andere specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener u doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.

Op het moment dat de zorgverlener ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De afspraak gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst. In geval van langdurige ziekte of overlijden wordt in overleg met u vervanging geregeld, of wordt de begeleiding stopgezet.

De zorgverlener van Praktijk voor Coaching en Therapie HD werkt als zelfstandige. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van Praktijk voor Coaching en Therapie HD kan indien nodig een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

### Betaling, afzeggingen en niet-verschijnen op afspraken,

Voor informatie over tarieven en vergoedingen: zie <https://www.hdcoachingtherapie.nl>.

De Praktijk voor Coaching en Therapie HD is opgenomen in het AGB register, wat maakt dat de behandeling (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. U dient zelf vooraf te informeren wat uw vergoedingsmogelijkheden zijn. Meer informatie vindt u op <https://hdcoachingtherapie.nl>.

- Artikel 1: Alle bepalingen van de wet WGBO (boek 7, titel 7, afdeling 5 BW, behalve in het BW te vinden in de Staatscourant nr 837 van 1994) zijn van toepassing op deze behandelingsovereenkomst.
- Artikel 2: Een afspraak met de NVPA-therapeut dient, bij verhindering door de cliënt, 48 uur vóór het tijdstip van de afspraak te worden afgezegd. In geval van niet tijdige afzegging of niet-afzegging wordt het consult in rekening gebracht, ongeacht de reden voor afmelding. Annulering geeft u telefonisch, via sms of whatsapp door, waarbij de datum en tijdstip van ontvangst bindend is.

- Artikel 3: Cliënten krijgen per email de factuur van het consult toegestuurd. De toegezonden factuur dient binnen veertien dagen na de factuurdatum betaald te zijn. Echter, indien er meer dan één factuur openstaat, kan de volgende geplande afspraak geen doorgang vinden.
- Artikel 4: Bij niet betaling binnen dertig dagen is de cliënt in verzuim en mag de therapeut zonder nadere ingebrekestelling 1% rente per maand in rekening brengen.
- Artikel 5: Na dertig dagen is de therapeut gerechtigd een betalingsherinnering te sturen, waarvoor € 10 in rekening gebracht mag worden.
- Artikel 6: Is binnen 14 dagen na het sturen van de betalingsherinnering de rekening nog niet voldaan dan is de therapeut gerechtigd een incassomaatregel te treffen. De kosten van de incasso-maatregel komen voor rekening van de cliënt.
- Artikel 7: Voor het treffen van maatregelen overeenkomstig de artikelen 3, 4, 5 en 6 ter betaling geldt onverkort, dat dit te goeder trouw en in redelijkheid en billijkheid moet geschieden. Overmacht aan de kant van de cliënt moet te allen tijde met de therapeut besproken kunnen worden. De schade aan het hulpverleningsproces door niet-betaling dient zoveel als mogelijk door therapeut en cliënt begrensd te worden.

### **Dossiervoering en geheimhoudingsplicht**

De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener. 15 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.

Het dossier bestaat naast persoonsgegevens en informatie die nodig is voor de administratieve en financiële verwerking, geen andere informatie dan persoonlijke werkaantekeningen van de therapeut, die uitsluitend bedoeld zijn om het geheugen van de therapeut te ondersteunen. Deze werkaantekeningen zijn naar aard niet bedoeld om te worden gebruikt in bijvoorbeeld juridische procedures, noch zijn ze geschikt om in afschrift te worden verstrekt.

De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw dossier. Informatie wordt alléén met uw toestemming opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners, familie, werkgever of andere betrokkenen.

Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de behandeling, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de privacyverklaring van de zorgverlener (zie website).

De therapeut houdt een dossier bij van aantekeningen van de gehouden sessies en andere relevante documenten, dat op diens verzoek door de cliënt kan worden ingezien. Bij informatieverstrekking in het kader van relatietherapie wordt uitsluitend informatie gegeven als beide partners schriftelijk toestemming geven.

Indien cliënt, diens huisarts of andere behandelaar een schriftelijke rapportage verlangt van het gehouden behandelingstraject met cliënt, wordt hiervoor een factuur gestuurd aan degene, die het verzoek heeft gedaan.

Bij langdurige ziekte of overlijden neemt de waarnemer de dossiers over en zal zij zorgdragen voor de bewaarplicht zoals vastgelegd in de WGBO.

### **Klachtenregeling**

In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (via email naar de praktijk) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk met u besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door Praktijk voor coaching en Therapie HD.

Lukt het niet er samen uit te komen, dan kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van het NVPA, de klachtenfunctionaris van het NVPA dan wel de geschilleninstantie SCAG. De procedure is te vinden op de website <https://nvpa.org/klacht-indienen> en op de website <https://hdcoachingtherapie.nl>. Praktijk voor Coaching en Therapie HD voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wanneer u een klacht indient via het NVPA bij de klachtenfunctionaris van het SCAGG, informeert u de zorgverlener ten alle tijde vooraf.

### **Aansprakelijkheid**

U bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. De cliënt is zelf aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die zijn ontstaan doordat cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan wel doordat cliënt voor hem bekende en beschikbare informatie aanwezig in medische dossiers van arts/ specialist of andere behandelaar, niet heeft verstrekt.

U bent verantwoordelijk voor uw eigen proces. Dit betekent dat als u vindt dat de behandeling niet helpt, u iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens bent, u dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens, etc.

Cliënt gedraagt zich als een gast; hij/ zij houdt zich aan de regels van de gastvrouw (de therapeut). Er wordt tijdens een sessie niet gerookt en geen alcohol gedronken. De kosten van vernieling van eigendommen van de therapeut door de cliënt, zullen op cliënt worden verhaald. Van iedere vorm van mishandeling van de therapeut door de cliënt zal te allen tijde aangifte bij de politie worden gedaan.

Praktijk voor Coaching en Therapie HD is niet aansprakelijk voor materiële schade die u geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Praktijk voor Coaching en Therapie is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan aan eigendommen van cliënt door parkeren op of het betreden van het terrein, noch voor andere schade ontstaan door betreden van de praktijk, de hal en het gebruikmaken van het toilet. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van uw materialen, tijdens of na een bezoek aan Praktijk voor coaching en Therapie HD.

### **Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling**

De meldcode is een code waarin staat hoe een zorgverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere zorgverlener met een beroepsgeheim heeft op basis van de wet op jeugdzorg het recht om vermoedens van kindermishandeling te melden. Het meldrecht omvat het recht om op verzoek van het Meldpunt Kindermishandeling informatie te verstrekken over de ouders en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.

### **AVG**

Praktijk voor coaching en Therapie HD houdt persoonsgegevens bij van cliënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u <https://hdcoachingtherapie.nl> meer informatie vinden: zie Privacyverklaring. Ook is de Privacyverklaring ter inzage aanwezig in de praktijk.

### **Toepasselijk recht**

Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.