

## Algemene Voorwaarden voor dienstverlening aan particulieren anderZverder

1 mei 2017

### Artikel 1

WBGO, WKKGZ en WBP

De therapeut handelt, als niet BIG-geregistreerde beroepsbeoefenaar, in lijn met de Wet geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De reden hiervoor is dat de therapeut psychosociale therapie en counselling aanbiedt en de genoemde kaders de cliënt bescherming bieden in de samenwerking.

### Artikel 2

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

*Behandelplan:* één, in samenspraak met de cliënt opgesteld en/of met de cliënt besproken plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, evaluatie en rapportage.

*Behandelovereenkomst:* de overeenkomst tussen opdrachtnemer en cliënt tot het verlenen van zorg, zoals vastgelegd in het behandelplan.

*Cliënt:* een natuurlijke persoon die zich tot anderZverder wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.

*Niet directe cliëntcontacten:* verslaglegging en rapportage, verslaglegging voor derden (bijvoorbeeld advocaat, rechtbank, etc.) en ketenpartners (onder andere huisarts, bedrijfsarts etc.), coördinatie en afstemming, intercollegiaal overleg (bij betrokkenheid van meerdere therapeuten bij de cliënt), reisen. Deze kosten worden bij de cliënt in rekening gebracht op basis van de bestede tijd en tegen het uurtarief van anderZverder.

*Offerte:* een formele aanbieding van werkzaamheden van anderZverder aan de cliënt

*Opdrachtnemer:* anderZverder, gevestigd te Goor, Putterstraat 33, 7471 EH. anderZverder levert persoonlijke diensten aan bedrijven en particulieren.

*Therapeut:* de rechtspersoon, die namens anderZverder zorg verleent binnen het domein van de preventieve en curatieve geestelijke gezondheidszorg en met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

De therapeut, werkzaam voor anderZverder, is geregistreerd psychosociaal therapeut en counsellor VPMW bij de beroepsvereniging NFG (Nederlandse Federatie Gezondheidszorg), register therapeut BCZ bij de RBCZ (Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg) en register (bedrijfs-)counsellor bij de ABvC (Algemene Beroepsvereniging voor Counselling).

*Zorg of zorgverlening:* therapeutische behandeling en/of begeleiding.

### Artikel 3

#### Overeenkomst

- a) Alle offertes zijn vrijblijvend tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt door de cliënt aanvaard, heeft deze het recht het aanbod binnen twee dagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
- b) Indien geen offerte is uitgebracht, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat het behandelplan ondertekend is door de cliënt.
- c) Een behandelovereenkomst tussen de therapeut en de cliënt komt tot stand na een mondelinge of schriftelijke opdracht door de cliënt. De voorwaarden waaronder de behandeling plaatsvindt worden vastgelegd in een behandelplan. Deze wordt in tweevoud opgemaakt, door cliënt en therapeut ondertekend en beiden ontvangen hiervan een exemplaar.
- d) Indien de opdracht tot zorgverlening door de cliënt mondeling is verstrekt, dan wel indien het behandelplan (nog) niet – rechtsgeldig ondertekend - retour is ontvangen, wordt de overeenkomst geacht te zijn tot stand gekomen op het moment dat opdrachtnemer op verzoek van cliënt met de behandeling is gestart.
- e) De algemene voorwaarden maken deel uit te maken van iedere overeenkomst tussen cliënt en opdrachtnemer, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken. De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen.
- f) Door het ondertekenen van het behandelplan verklaart de cliënt zich akkoord met de Algemene Voorwaarden voor dienstverlening aan particulieren van anderZverder.

- g) Alle handelingen en/of overeenkomsten die ter uitvoering van het behandelplan of in aansluiting daarop worden verricht, respectievelijk aangegaan, worden geacht deel uit te maken van de uitvoering hiervan.
- h) De cliënt kan een behandelovereenkomst altijd opzeggen. De therapeut kan dit alleen op grond van gewichtige redenen (zoals agressie tegenover therapeut of andere personen, niet meewerken aan behandeling, frequent niet betalen of aanmerkelijk belang). Opzegging door de therapeut dient zorgvuldig te gebeuren (termijn, overdracht) en vindt bij voorkeur plaats na een gesprek met de cliënt.
- i) De cliënt verplicht zich tot de benodigde persoonlijke inzet en tot het nemen van zijn verantwoordelijkheid voor zichzelf.
- j) De cliënt verplicht zich tot het betalen van de afgesproken kosten.

#### Artikel 4

##### Werkwijze

- a) Na de (telefonische of internet) aanmelding volgt een eerste (kennismakings-)gesprek. Cliënt en therapeut maken kennis met elkaar en de therapeut probeert de hulpvraag te verhelderen als dat nodig is. De therapeut informeert de cliënt over de behandel mogelijkheden, de werkwijze, de duur en de tarieven van de eventuele behandeling. Een kennismakingsgesprek is vrijblijvend en kosteloos.
- b) Indien de cliënt aangeeft gebruik te willen maken van de diensten van de therapeut, volgen er een of meerdere intakegesprekken. Deze gesprekken hebben tot doel om de hulpvraag te verhelderen, de doelen voor de behandeling te formuleren en het behandelplan op te stellen.
- c) Na het ondertekenen van het behandelplan door cliënt en therapeut wordt de behandeling gestart. Het voorstel van het behandelplan bevat het professionele aanbod van de therapeut op de hulpvraag van de cliënt. Het vormt het vertrekpunt van de therapie en is richtinggevend voor de behandeling. Het plan wordt regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
- d) De cliënt en de therapeut hebben ten alle tijden het recht met de sessies te stoppen. Hierover zullen beide overleggen en zo nodig zoeken naar een passend vervolg. Beide dragen hierbij hun eigen verantwoordelijkheid.

## Artikel 5

### Dossier

- a) Van de hulpverlening wordt een cliëntdossier bijgehouden dat vertrouwelijk wordt behandeld en bewaard volgens de wettelijke normen die hiervoor gelden. Er wordt gebruik gemaakt van een digitaal patiëntendossier. Na die tijd vernietigt de hulpverlener de dossiergegevens volgens een zorgvuldig opgestelde standaardprocedure, tenzij er redenen zijn om ze langer te bewaren. De verplichte bewaarduur is 15 jaar.
- b) De therapeut mag de gegevens over de cliënt alleen aan derden verstrekken met toestemming van de cliënt. Uitgezonderd zijn medebehandelaars of waarnemers en wettelijk vertegenwoordigers.

### Inzage

- c) Behandelaars die bij de behandeling betrokken zijn mogen het dossier inzien. Anderen mogen het dossier alleen inzien na toestemming van de cliënt.
- d) De cliënt heeft het recht om diens dossiergegevens op afspraak in te zien met uitzondering van informatie die door anderen vertrouwelijk werd gegeven en die met toestemming van de cliënt bij de behandeling werden betrokken.
- e) Persoonlijke werkaantekeningen zijn voor anderen niet toegankelijke aantekeningen, die de therapeut voor persoonlijk gebruik nodig heeft. Het gaat om indrukken, vermoedens en vragen die bij de therapeut leven in aanloop naar een definitieve bevinding. De aantekeningen dienen als geheugensteun voor de eigen gedachtevorming en zijn van tijdelijke aard.
- f) Het opvragen van informatie door ketenpartners geschiedt volgens de richtlijnen van de Wet Publieke Gezondheid.

### Rapportage

- g) Rapportages en verslagleggingen hebben enkel betrekking op de situatie die zich tijdens de behandeling voordeed en door de therapeut kon worden geregistreerd. De geldigheidsduur is daarmee aan tijd gebonden en beslaat in de regel niet meer dan een kalenderjaar.
- h) Dossiergegevens worden uitsluitend als samenvattende rapportage verstrekt aan de cliënt zelf. De therapeut brengt daarvoor een redelijke vergoeding in rekening.
- i) De therapeut houdt zich het recht voor om in moverende situaties niet te rapporteren.



licentienummer 170830R



licentienummer 170830R



registratienummer 8475



lidcode 118216

Correctie

- j) Cliënt kan de therapeut verzoeken om zaken uit zijn dossier te verwijderen als deze onjuist zijn of als cliënt het er niet eens mee is. De gegevens in de rapportage, waarvan de cliënt aannemelijk maakt dat ze onjuist zijn, worden door de therapeut gecorrigeerd, aangevuld en/of verwijderd, als ze onvolledig zijn of niet ter zake doen gezien de doelstelling van de rapportage. Dit geldt niet voor bevindingen en conclusies; deze behoren tot de verantwoordelijkheid van de therapeut.
- k) Binnen drie maanden na het verzoek van de cliënt geeft de therapeut hieraan gehoor, tenzij het bewaren van de gegevens in het belang is voor een ander of de cliënt en/of de wet zich tegen vernietiging verzet. De therapeut motiveert een eventuele weigering van het verzoek tot vernietiging.

#### Artikel 6

Beëindiging behandeling

- a) De cliënt kan de therapie of het therapiegesprek op eigen initiatief beëindigen. De cliënt brengt zelf de ketenpartners op de hoogte daarvan.
- b) De therapeut heeft het recht de therapie of een therapiegesprek onmiddellijk te beëindigen indien de cliënt zich misdraagt, bijvoorbeeld de behandelaar bedreigt of onheus bejegt, gewelddadig is of onder invloed van middelen als alcohol en drugs verkeert.
- c) De cliënt behoudt te allen tijde het recht op een 'second opinion'.

#### Artikel 7

Betalingsvoorwaarden

- a) De cliënt zorgt ervoor dat de factuur van de therapeut, of als anders is afgesproken, binnen 14 dagen na datum van de factuur is betaald, zonder opschorting of verrekening.
- b) Indien de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum heeft betaald, is de cliënt volgens de wet in verzuim. Bij niet-betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum kan de therapeut de cliënt een betalingsherinnering sturen. Voldoet de cliënt binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn verplichtingen, dan is de therapeut zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren. Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van de cliënt.



- c) Bij betalingsachterstand is de therapeut gerechtigd - tenzij de behandeling zich hiertegen verzet – verdere behandeling op te schorten, totdat de cliënt aan zijn/haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- d) De kosten voor hulpverlening zijn voor eigen rekening van de cliënt. De facturatie verloopt dan ook via de cliënt.
- e) De behandelovereenkomst wordt aangegaan met de cliënt. Derhalve is altijd de cliënt aansprakelijk voor het voldoen van de totale nota (dus niet verzekeringsmaatschappijen of derden).
- f) Veel zorgverzekeraars vergoeden psychosociale therapie en counselling vanuit de aanvullende zorgverzekering. De vergoeding valt onder de noemer alternatieve complementaire geneeswijzen. Om als cliënt voor vergoeding in aanmerking te komen, is het belangrijk dat de cliënt een aanvullend zorgpakket heeft afgesloten. De therapeut is aangesloten bij de door zorgverzekeraars erkende beroepsverenigingen, te weten: de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg, het Register Beroepsbeoefenaar Complementaire Zorg en de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling.
- g) Een bericht van verhindering door of namens de cliënt dient de therapeut tijdig, uiterlijk achtenveertig uur voor de betreffende sessie, te bereiken. Bij het afzeggen van een sessie korter dan achtenveertig uur van tevoren, wordt het volledige tarief in rekening gebracht. Ook wanneer de cliënt niet verschijnt zonder afzeggen, wordt de gemiste sessie volledig in rekening gebracht. Indien de cliënt te laat komt, wordt de duur van de sessie bekort met de betreffende hoeveelheid tijd.
- h) Indien de therapeut verhinderd is, zal deze de cliënt tijdig, uiterlijk één uur voor de betreffende sessie, hiervan in kennis stellen. Bij overmacht kan de therapeut niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten of andere zaken van de cliënt ten aanzien van de betreffende sessie.

## Artikel 8

### Aansprakelijkheid

- a) Behoudens het elders in deze voorwaarden bepaalde, is de therapeut slechts aansprakelijk voor beroepsfouten, indien bewezen dan wel ontegenzeggelijk door de opdrachtgever wordt aangetoond dat deze aan de therapeut redelijkerwijs te (ver-)wijten zijn en bij normale oplettendheid en nauwkeurigheid, voorkomen hadden kunnen worden.
- b) De hiervoor neergelegde aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het door de cliënt verschuldigde factuurbedrag, terwijl de cliënt uitdrukkelijk vrijwaart van verdergaande schadevergoedingseisen, zowel van hemzelf als van derden. Bedrijfsschade bij de cliënt c.q. derden, wordt in ieder geval volledig uitgesloten.
- c) Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
- d) Indien en voor zover de therapeut een hiertoe strekkende verzekering mocht hebben afgesloten, zal de aansprakelijkheid van de therapeut jegens cliënt in plaats van het hiervoor in dit artikel bepaalde geregeerd worden door en gelimiteerd zijn tot de in de betreffende polis vermelde voorwaarden respectievelijk bedragen, zulks onder opschortende voorwaarde dat door verzekeraar(s) dekking aan de therapeut word(t)(en) verleend.
- e) Eventuele aanspraken van de cliënt in hier bedoelde zin dienen binnen een vervaltermijn van één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de rechten van de cliënt zijn vervallen.

## Artikel 8 a

### Overmacht

- f) In geval van overmacht is de therapeut gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan zolang op te schorten tot de overmacht veroorzakende omstandigheid zich niet meer voordoet, zonder dat de opdrachtgever rechten kan doen gelden op schadevergoeding van welke aard dan ook.
- g) De door de therapeut verrichte prestaties, tot het moment dat de overmacht situatie zich voordoet, dienen door de cliënt gehonoreerd te worden.

## Artikel 9

### Klachten

- a) In geval van een klacht treedt de cliënt c.q. opdrachtgever eerst in overleg met de therapeut om de klacht in goed overleg te verhelpen.
  
- b) De cliënt kan zich zo nodig daarna richten tot:
  - de klachtenfunctionaris van de NFG (via Quasir)
  - de onafhankelijke geschillencommissie van de NFG (via Quasir)
  - het tuchtcollege van Stichting Tucht recht Complementaire Zorg (TCZ)
  - het tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
  - de Inspectie voor de Gezondheidszorg
  - de civiele rechter
  
- c) De therapeut is lid van de onafhankelijke belangenbehartigingsorganisatie voor professionals werkzaam in het complementaire psychosociale werkveld, de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG). Het registerlidmaatschap is gekoppeld aan de NFG-beroepscode en de klachten- en geschillenregeling zoals bepaald door de WKKGZ. De therapeut acht zich gebonden aan de beroepscode en het reglement. Tevens is de therapeut aangesloten bij de RBCZ, de koepelorganisatie voor register beroepsbeoefenaren in de complementaire zorg en is onderhevig aan het tucht recht verzorgd wordt door de Stichting Tucht recht Beroepen Natuurlijke Gezondheidszorg (TCZ). De brochures van de NFG en RBCZ Beroepscode worden op verzoek per e-mail of per post aan de cliënt toegezonden.