



# Carola Heens

Praktijk Lichaamsgerichte Psychotherapie & Coaching

## Algemene voorwaarden van de praktijk van CarolaHeens.nl

### Begrippen:

- Zorgaanbieder: CarolaHeens.nl / Carola Heens/ Traumatherapeut, [www.carolaheens.nl](http://www.carolaheens.nl)
  - BEROEPSVERENIGING: VBAG ingeschreven in het KvK onder nummer 40103470 en gevestigd op Berg 65C in Nuenen.
  - KOEPEL: RBCZ ingeschreven in het KvK onder nummer 20133698 en gevestigd op Kloosterstraat 282 in Roosendaal. RBCZ is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert.
  - Klacht- en tuchtrecht: 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.
  - KLACHTENFUNCTIONARIS: Klachtenfunctionaris van Quasir, ingeschreven in het KvK onder nummer 01125783 en gevestigd op De Meenthe 6 in Wolvega, is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van RBCZ en de geschillencommissie.
  - GESCHILLENCOMMISSIE: Stichting zorggeschil ingeschreven in het KvK onder nummer 66986044 en gevestigd op De Meenthe 6 in Wolvega, 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.
- WGBO : In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
  - Cliënt: Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
  - Behandeling: de door ZORGAANBIEDER aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van ZORGAANBIEDER.

### Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door PRAKTIJK uit te voeren opdrachten.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor PRAKTIJK slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### Zorgaanbieder

- PRAKTIJK is lid van de BEROEPSVERENIGING. Deze vereniging is aangesloten bij de KOEPEL Informatie over deze beroepsvereniging en over de KOEPEL kunt u vinden op WEBSITE PRAKTIJK en op WEBSITE BEROEPSVERENIGING/KOEPEL
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de KOEPEL. Deze kunt u vinden op WEBSITE ([https://www.rbcz.nu/data/downloads/algemeen/140204\\_Beroepscode\\_RBCZ.pdf](https://www.rbcz.nu/data/downloads/algemeen/140204_Beroepscode_RBCZ.pdf))



# Carola Heens

## Praktijk Lichaamsgerichte Psychotherapie & Coaching

- De behandeling start met uw schriftelijke toestemming met een intakegesprek, waarna een behandelplan samen met u wordt opgesteld. Dit behandelplan zal worden opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de BEHANDELING. Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin u zelf en de zorgverlener zowel mondeling als schriftelijk verslag doen over uw ontwikkelingen binnen de therapie.
- De sessies duren 1 uur en 15 minuten en 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 en u ondertekent hiervoor een speciaal hiervoor bestemd toestemming formulier, indien dit van toepassing is. 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 BEHANDELING gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.
- In geval van langdurige ziekte wordt in overleg met u vervanging geregeld.
- De zorgverlener van PRAKTIJK werkt als zelfstandige.

### Betaling

- De kosten per therapiesessie bedragen € 126,- voor de 1<sup>e</sup> (intake) gesprek, hierna zijn de kosten € 94,50 per gesprek/ sessie. Voor een overzicht van tarieven kijk op WEBSITE of in (de wachtruimte van) de praktijk. Voor zakelijke coaching gelden andere tarieven zie WEBSITE.
- De factuur betaalt u achteraf per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel. De factuur krijgt u zo spoedig mogelijk toegestuurd via de e-mail. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. Mocht betaling uitblijven dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Extra gemaakte kosten zullen altijd aan u worden doorberekend.
- PRAKTIJK 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, zie hiervoor de website.

### Annulering

- Natuurlijk kan het voorkomen dat u ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. U dient dit minimaal 24 uur van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering wordt 100% van de kosten in rekening gebracht, dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.
- Annulering geeft u per voorkeur telefonisch / whatsapp / waarbij de datum van het ontvangst bindend is.



## Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de ZORGVRELENER reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener, 20 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.
- 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 richtlijnen van KOEPEL en BEROEPSVERENIGING.

## 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 (EMAIL PRAKTIJK) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 2 weken, 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. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de verkregen informatie.
- Lukt het niet er samen uit te komen, dan kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van BEROEPSVERENIGING, KLACHTENFUNCTIONARIS dan wel de geschilleninstantie GESCHILLENCOMMISSIE. De procedure is te vinden op de website WEBSITE BEROEPSVERNIGING / KOEPEL en via deze LINK op de website PRAKTIJK. PRAKTIJK voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via het BEROEPSVERENIGING/KOEPEL, KLACHTENFUNCTIONARIS of GESCHILLENCOMMISSIE informeert u de zorgverlener te alle tijde vooraf.

## Aansprakelijkheid

- U bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. 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 et cetera.
- PRAKTIJK is niet aansprakelijk voor materiële schade die u geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van uw materialen, tijdens of na een bezoek aan PRAKTIJK.
- PRAKTIJK heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt PRAKTIJK tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep



# Carola Heens

Praktijk Lichaamsgerichte Psychotherapie & Coaching

en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de VERZEKERAAR.

### **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 houdt persoonsgegevens bij van cliënten / patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op WEBSITE meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

### **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 PLAATS EN LOCATIE.