

## Algemene Voorwaarden Praktijk voor Speltherapie Ankie de Gelder

In onderstaande artikelen worden de Algemene Voorwaarden beschreven die gelden voor alle diensten en leveringen welke door de Praktijk voor Speltherapie Ankie de Gelder worden aangeboden en uitgevoerd.

### **Artikel 1 Definities**

In deze Algemene Voorwaarden worden diverse begrippen gebruikt die in dit artikel nader worden omschreven. Deze begrippen worden steeds met een hoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

1. Opdrachtnemer: de therapeut, Ankie de Gelder, Praktijk voor Speltherapie;
2. Opdrachtgever: alle ouders/verzorgers, of zij die daarvoor in de plaats treden, die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekken;
3. Cliënt: de persoon die in Behandelovereenkomst staat vermeld en door Opdrachtnemer wordt behandeld;
4. Cliëntcontact: alle contacten tussen Opdrachtnemer en de Cliënt;
5. Behandeling: alle diensten, handelingen en therapieën van Opdrachtnemer met als doel het beantwoorden van de hulpvraag van Opdrachtgever;
6. Behandelovereenkomst: de schriftelijke overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met betrekking tot de hulpvraag en de Behandeling, zijn overeengekomen en door beide partijen zijn ondertekend;
7. Tarief: de financiële vergoeding(en) die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de Behandelovereenkomst zijn overeengekomen;
8. Tijdig: op een tijdstip uiterlijk direct voorafgaande aan het tijdstip van het eerstvolgende Cliëntcontact.

### **Artikel 2 Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle diensten en leveringen die door de Praktijk voor Speltherapie Ankie de Gelder worden aangeboden en zijn onlosmakelijk verbonden aan alle (behandel)overeenkomsten die worden gesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever geeft door ondertekening van de Behandelovereenkomst formele toestemming voor het starten van de therapie. Een behandeling kan voor die tijd niet starten.
3. Bij een Opdrachtgever, bestaande uit meerdere rechtspersonen, heeft iedere rechtspersoon afzonderlijk het recht op dezelfde informatie.
4. Op de Behandelovereenkomst is het Nederlands en Europees recht van toepassing. In het bijzonder wordt gewezen op de volgende wet- en regelgeving:
  - de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO)
  - de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)
  - de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
  - de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (volgens het “Handelingsprotocol Veilig Thuis”)

### **Artikel 3 Uitvoering**

1. Opdrachtgever dient, op een proactieve wijze, contact te onderhouden met de Opdrachtnemer over de voortgang van de Behandeling en dient de Cliënt in de gehele periode waarin de behandelingen plaatsvinden op actieve wijze te ondersteunen in zijn / haar herstel- en groeiproces.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor de Behandeling, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Behandeling, Tijdig aan de Opdrachtnemer worden verstrekt.
3. Indien de benodigde gegevens voor de uitvoering van de Behandelovereenkomst, genoemd in lid 2, niet Tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Behandelovereenkomst op te schorten en alle hieruit voortvloeiende kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Wanneer de Opdrachtnemer vermoedt dat er meer gespecialiseerd onderzoek en/of Behandeling nodig is naar de aard, oorzaak en Behandeling van de Cliënt, dan kan Opdrachtgever en Cliënt worden doorverwezen naar meer ter zake deskundige hulpverlening. Opdrachtnemer neemt bij een dergelijk vermoeden zo spoedig mogelijk contact op met Opdrachtgever.

### **Artikel 4 Vertrouwelijkheid**

Bij dit artikel geldt het Privacy Document dat gebaseerd is op de wetgeving ten aanzien van gegevensbescherming (AVG). Dit document is te vinden op de website en zo nodig toegelicht bij het intakegesprek. Met het ondertekenen van de Behandelovereenkomst gaat Opdrachtgever akkoord met de inhoud van het Privacy Document.

### **Artikel 5 Betaling**

1. Betaling van een ontvangen factuur is uitsluitend mogelijk via girale betaling. Chartaal betalingsverkeer (contante betaling) wordt niet geaccepteerd.
2. De betaling dient uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn voldaan, met vermelding van het factuurnummer. Hierbij dient de Opdrachtgever rekening te houden met de verwerkingstijd voor overboeking door de bank.
3. Bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Mocht betaling uitblijven dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Alle extra gemaakte kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever.

### **Artikel 6 Afzeggen en/of opschorten van afspraken**

1. Bij verhindering voor een afgesproken Cliëntcontact en/of contact met de Opdrachtgever kan de gemaakte afspraak uiterlijk 24 uur van te voren kosteloos worden afgezegd. Bij een afzegging minder dan 24 uur van te voren, of bij het niet verschijnen op het afgesproken tijdstip, is de Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige Tarief in rekening te brengen.
2. De Opdrachtnemer zorgt niet voor vervanging bij ziekte, bij noodzakelijk verzuim en bij overmacht, waardoor de behandelafpraak niet door kan gaan. De Behandeling wordt in dergelijke gevallen, zo snel als mogelijk, in goed overleg met Opdrachtgever en/of Cliënt naar

een ander tijdstip verplaatst. Bij langdurige ziekte, kan de behandeling in overleg en met toestemming van de opdrachtgever overgedragen worden door een waarnemer.

### **Artikel 7 Klachten**

1. Opdrachtnemer is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie, NIBIG. Opdrachtgever kan met een klacht over het beroepsmatig handelen van de therapeut gratis terecht bij een klachtenfunctionaris van NIBIG via de link <https://nibig.nl/therapeuten/klachten> . Deze klachtenfunctionaris kan een goed gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op gang brengen. Wanneer een gesprek het probleem niet oplost, kan een onafhankelijke geschilleninstantie een uitspraak doen waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.
2. Opdrachtgever kan met een klacht ook terecht bij de klachtencommissie van de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB), waar Opdrachtnemer staat geregistreerd, wanneer beide partijen niet tot een overeenstemming komen over de klacht of de klachtafwikkeling. De klachtencommissie behandelt binnengekomen klachten en bekijkt of de therapeut zich gehouden heeft aan de Beroepscode of andere normen die op de beroepsuitoefening van toepassing zijn. De commissie kan disciplinaire maatregelen opleggen als de therapeut zich strijdig met de normen heeft gedragen.

### **Artikel 8 Opzeggen Behandelovereenkomst**

1. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Behandelovereenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen docht uiterlijk 24 uur voor het eerstvolgende Cliëntcontact.
2. Bij opzegging van een Behandelovereenkomst door de Opdrachtgever heeft de Opdrachtnemer het recht om 10% van het Tarief in rekening te brengen van de niet uitgevoerde Behandelingen.
3. Wanneer door de Opdrachtgever de Behandelovereenkomst tussentijds wordt beëindigd, vindt er ten minste nog een Cliëntcontact plaats voor één behandeling waarbij Opdrachtnemer en Cliënt de reeds uitgevoerde Behandelingen kunnen afronden.
4. Na opzegging van de Behandelovereenkomst dient de eindafrekening uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn betaald.

### **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de besluiten die hij/zij neemt ten aanzien van henzelf en/of hun kind(eren).
2. De Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid en is in geen enkel geval aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de opdrachtnemer overduidelijk en ondubbelzinnig kenbaar behoorde te zijn.
3. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten en/of leveringen, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet en grove schuld van de Opdrachtnemer.
4. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor bedrijfsschade of andere directe of indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.