

## Algemene voorwaarden van Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst

### Begrippen

- ZORGAANBIEDER: **Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst**  
Julianaweg 10, 9901 CN Appingedam
- ZORGVERLENER: **Astrid Klein Lankhorst**
- BEROEPSVERENIGING: **Het NVPA** Postbus 351, 5400 AJ Uden  
Tel (0413) 330 680  
info@nvpa.org  
www.nvpa.org  
KVK 40258092
- KOEPEL: **Stichting Register Beroepsbeoefenaren  
Complementaire Zorg (RBCZ)**  
Kloosterstraat 282, Postbus 70,  
4700 AB Roosendaal  
0165 - 564 652  
info@rbcz.nu  
www.rbcz.nu  
KvK 20106057
- KLACHT- EN TUCHTRECHT: Het **Tuchtrecht** is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hupverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- KLACHTENFUNCTIONARIS: de **Klachtenfunctionaris** is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van de beroepsvereniging/koepel en de geschillen commissie.
- GESCHILLENCOMMISSIE: de **Geschillencommissie** 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 zorgaanbieder in Nederland.
- WGBO: **Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst** (WGBO) In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
- CLIENT: Een natuurlijke **persoon die zorg afneemt**.
- BEHANDELING: De door de zorgaanbieder aangeboden **dienst** na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied ligt van de 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 bovengenoemde PRAKTIJK uit te voeren opdrachten.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor bovengenoemde PRAKTIJK slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

## **Zorgaanbieder**

- Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst is lid van BEROEPSVERENIGING het NVPA. Deze vereniging is aangesloten bij de KOEPEL RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de koepel kunt u vinden op [www.nvpa.org](http://www.nvpa.org) en op [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu)
- De zorgverlener, Astrid Klein Lankhorst, handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van het NVPA. Deze is op te vragen in de praktijk.

## **Behandeling**

- De behandeling start met een intakegesprek. Als we samen besluiten dat we voor een vervolg gaan, maken we een behandelplan waarvoor u uw schriftelijke toestemming geeft. Na een afgesproken aantal sessies volgt een evaluatie.
- De sessies duren een uur, tenzij anders afgesproken. Frequentie van de sessies spreken we samen af, opdat een doorgaand proces kan ontstaan.
- U kunt zonder verwijzing van een arts of specialist terecht. Als aanvullend contact nodig is met huisarts, specialist of andere hulpverlener, is dat altijd in overleg en met uw schriftelijke toestemming.
- 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 kan in overleg voor vervanging worden gezorgd, of wordt de behandeling stopgezet.

## **Betaling**

- De kosten per therapie sessie bedragen 100 euro per uur. Zakelijke coaching-sessies, evenals sessies supervisie, kosten 120 euro per uur.
- Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst 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.
- De factuur wordt na de sessie aan u overhandigd of per mail aan u toegestuurd. De factuur betaalt u contant of per IBAN overschrijving. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen 14 dagen te worden voldaan, tenzij anders afgesproken. 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.

## **Annulering**

- Natuurlijk kan het voorkomen dat u ziek wordt, of dat een gemaakt afspraak om andere redenen niet na gekomen kan worden. U dient dit minimaal 24 uur van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering kunnen de kosten van de sessie aan u worden doorberekend. De kosten van deze annulering kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.

- Annulering geeft u door per telefoon (antwoordapparaat), sms, WhatsApp of e-mail, waarbij de datum en tijd van ontvangst bindend zijn.

### Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener 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. 15 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 het RBCZ. Deze zijn op te vragen bij de zorgverlener.

### 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 (e-mail praktijk) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 2 weken, met u besproken en wordt gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door de praktijk. Na het afhandelen van deze procedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.
- Lukt het niet om 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 van het RBCZ.
- De praktijk voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- **Stappen bij een klacht:**
  - Praat erover met uw therapeut. Dit kunt u zelf doen, of samen met een wettelijk vertegenwoordiger. U kunt uw vragen of bezwaren eventueel ook telefonisch of per e-mail voorleggen aan de therapeut. De therapeut kan meer informatie geven en/of de behandeling nogmaals uitleggen. Ook voor de therapeut is het belangrijk te weten dat er vragen zijn over de behandeling of dat er iets niet goed gegaan is.
  - Als u er met de zorgverlener niet uitkomt, kunt u contact opnemen met het NVPA ([www.NVPA.org](http://www.NVPA.org)). Op de homepage vindt u onder het kopje 'Voor Cliënten' het tabblad 'Een klacht indienen'. Hier vindt u welke verdere stappen er te nemen zijn. Het NVPA bespreekt met u de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit alles is vertrouwelijk.
  - Alleen met uw toestemming stuurt het NVPA uw klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Dat zijn

allen professionals met wie u uw klacht kunt bespreken en van wie u een advies krijgt wat te doen met uw klacht.

- Wanneer u een klacht indient via het NVPA of de RBCZ, informeert u de zorgverlener te allen 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 wijziging ten aanzien van gegevens.
- Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst 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 de praktijk.
- Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beschermt de praktijk tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden 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 ouder en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.

### **AVG**

- Psychosynthesepraktijk Astrid Klein Lankhorst houdt persoonsgegevens bij van cliënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Behalve de informatie in deze algemene voorwaarden vindt u op de website nog een aparte AGV-verklaring voor de website.

### **Toepasselijk recht**

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.