Algemene voorwaarden

Begrippen en gegevens

De Praktijk is De Levensboom Delft. De zorgaanbieder is Pauline Stadhouders, orthopedagoog en rouwtherapeut. De Levensboom Delft is aangesloten bij de KvK onder nummer 60024305 en gevestigd te Delft.

- Pauline Stadhouders is tevens oncologie verpleegkundige (BIG geregistreerd, 99008460230), gespecialiseerd in de psychosociale zorg, lid van V&VN (Verpleegkundige & Verzorgenden Nederland, Lidnummer 350541).
- Als orthopedagoog is zij lid van de NVO (Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen) en opgenomen in het register voor de registratie NVO-Basis-Orthopedagoog en de NVO Basisaantekening diagnostiek (LdJ/10172) en tevens in het register SKJ met registratienummer 120004595 www.skjeugd.nl

Pauline is als psychosociaal therapeut lid van de beroepsvereniging NVPA (Nederlands Verbond voor Psychologen, Psychotherapeuten en Agogen), met NVPA lidnummer: 103537 en ingeschreven in het RBCZ-register als Registertherapeut BCZ met licentienummer: 214107R. 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 de zorgverlener 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 is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van BEROEPSVERENIGING/KOEPEL en de geschillencommissie.

• GESCHILLENCOMMISSIE : 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.

• WGBO: In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.

• Cliënt / patiënt: Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.

• Behandeling: de door Pauline Stadhouders aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt/patiënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van Pauline Stadhouders.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

• Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door De Levensboom Delft 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 De Levensboom Delft slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Zorgaanbieder

• De Levensboom Delft is lid van de NVPA. Deze vereniging is aangesloten bij de RBCZ Informatie over deze beroepsvereniging en over RBCZ kunt u vinden

op https://www.delevensboomdelft.nl/index.php/contact/tarieven-en-registraties en op https://nvpa.org/ en https://rbcz.nu/

• De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van NVO https://www.nvo.nl/kwaliteit/beroepscode-en-tuchtrecht

Behandeling

• 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 en ondertekend.
Er kunnen geen rechten worden ontleend hieraan. Er vinden regelmatig evaluatiesessie 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 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 in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. 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, of wordt de BEHANDELING stopgezet.
• De zorgverlener werkt als zelfstandige en vrijgevestigde.
Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van De Levensboom Delft kan indien nodig een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

Betaling

• Voor een overzicht van de tarieven, kijk op https://www.delevensboomdelft.nl/index.php/contact/tarieven-en-registraties.
• De factuur betaalt u per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel. De factuur krijgt u dezelfde maand 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.
• De Levensboom Delft 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. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener lid is van de NVPA en is aangesloten bij de RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis. Er zijn afspraken met zorgverzekeraars, zie daarvoor op de website https://www.nvpa.org/zorgverzekering

AGB code zorgverlener en de AGB code praktijk zijn beschikbaar voor cliënten.

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 door, waarbij de datum en tijd van het ontvangst bindend is.

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, 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 RBCZ en NVPA. 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 (info@delevensboomdelft.nl) 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. 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 Klachten- en Geschillenregeling Psychische en Pedagogische zorg van P3NL, waarbij Pauline is aangesloten. Dit alles voortvloeiend uit de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg die per 1 januari 2017 in werking is getreden, waaraan alle zorgaanbieders moeten voldoen. www.p3nl.nl
De procedure is te vinden op https://nvpa.org/klacht-indienen

• Wanneer u een klacht indient, 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 geld ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens.
• De Levensboom Delft 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 Levensboom Delft.
• De Levensboom Delft heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijksverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt De Levensboom Delft tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijksverzekering van de https://www.quintes.nl/. De Levensboom Delft is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering welke is afgesloten bij Quintes, die dekkend is voor de WKKGZ.

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. De Meldcode en het handelingskader is in te zien en op te vragen bij De Levensboom Delft.

AVG

• De Levensboom Delft houdt persoonsgegevens bij van cliënten / patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op https://www.delevensboomdelft.nl/images/AVGprivacyverklaring.pdf meer informatie vinden over de privacyverklaring.

Toepasselijk recht

• Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten / patiënten 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.