

ALGEMENE VOORWAARDEN

ANTHE Psychologie

Versie 07-11-2022

Artikel 1 Definities

| | |
|-------------------|--|
| ANTHE Psychologie | <p>ANTHE Psychologie is de psychologiepraktijk van psycholoog Rolin van Opstal voor cliënten vanaf 18 jaar.</p> <p>Aleoeten 20 2904 VA Capelle aan den IJssel www.anthepsychologie.nl info@anthepsychologie.nl +31 6 21449230</p> <p>Kamer van Koophandel 55728960 BTW NL001749346B29</p> |
| Psycholoog | <p>De psycholoog die de behandeling geeft onder de naam van ANTHE Psychologie.</p> |
| Cliënt | <p>De volwassene die zich heeft aangemeld of in behandeling is bij ANTHE Psychologie.</p> |
| NIP | <p>Nederlands Instituut voor Psychologen. Dit is een beroepsvereniging van psychologen die zich inzet voor de belangenbehartiging en kwaliteitsbewaking van zijn leden.</p> |
| P3NL | <p>Samenwerkingsverband van beroepsverenigingen van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen die een klachten- en geschillenregeling aanbiedt voor leden van de samenwerkende verenigingen (waaronder NIP).</p> |
| AVG | <p>Algemene Verordening Gegevensbescherming</p> |
| WGBO | <p>Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst</p> |
| Wkkgz | <p>Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg</p> |

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten en aanmeldingen, zowel mondeling, schriftelijk of via de website aangegaan tussen ANTHE Psychologie en de cliënt.

2.2 Afwijking van de algemene voorwaarden

Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien de cliënt dit voorafgaand aan zijn/haar aanmelding uitdrukkelijk schriftelijk met ANTHE Psychologie is overeengekomen.

2.3 Recht op wijziging van de algemene voorwaarden

ANTHE Psychologie heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De cliënt stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden geldt tussen ANTHE Psychologie en de cliënt. Deze is te vinden op de website, of op te vragen via e-mail.

Artikel 3 Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand bij de aanvraag (van de cliënt) en bevestiging (van de psycholoog) van een afspraak voor een kennismaking of sessie, schriftelijk of mondeling.

Artikel 4 Verantwoordelijkheden van partijen

4.1 Verantwoordelijkheden van de psycholoog

4.1.1 Beroepscode

De psycholoog handelt volgens de beroepscode van het NIP. Deze is in te zien op www.psynip.nl/beroepskwaliteit/beroepscode.

4.1.2 AVG

De psycholoog is gehouden aan de AVG en is er verantwoordelijk voor zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van de cliënt.

4.1.3 WGBO

De psycholoog is gehouden aan de WGBO. Deze regelt de relatie tussen cliënt en zorgverlener: o.a. dat de cliënt opdrachtgever is tot zorg, dat hij recht heeft op informatie en dat daartoe de zorgverlener de cliënt in begrijpelijke taal vertelt wat er aan de hand is, welke behandeling nodig is en welke risico's daaraan zijn verbonden. Eventueel behoort de zorgverlener op alternatieven te wijzen, en hij mag de cliënt alleen behandelen als deze daartoe toestemming geeft. Ook is de zorgverlener verplicht een medisch dossier bij te houden over de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. De cliënt heeft recht op inzage in zijn medisch dossier.

4.1.4 Wkkgz

De psycholoog is gehouden aan de Wkkgz. Vanuit de Wkkgz heeft cliënt recht op informatie over bijvoorbeeld tarieven en wachttijden. Voorts is de psycholoog verplicht u te informeren over incidenten met merkbare gevolgen: de aard en de toedracht ervan en de maatregelen die uw behandelaar heeft genomen om de gevolgen te beperken dan wel weg te nemen. De psycholoog moet in het dossier van de cliënt een notitie maken van het tijdstip, de aard en toedracht van het incident en de namen van alle betrokkenen.

4.1.5 Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

De psycholoog is op de hoogte van en maakt zo nodig gebruik van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

4.1.5 Wachtijd

De actuele wachttijd tot intake en behandeling wordt wekelijks geüpdatet op de website. Indien de wachttijd langer is dan 8 weken, zal de cliënt worden geadviseerd zich bij een andere psycholoog aan te melden.

4.1.6 Bereikbaarheid

ANTHE Psychologie is binnen werktijden bereikbaar per telefoon, via e-mail en via het contactformulier op de website. De actuele werktijden zijn te vinden op de website. ANTHE Psychologie spant zich in zo snel mogelijk te reageren op de berichten van de cliënt.

4.2 Verantwoordelijkheden van cliënt

4.2.1 Actuele gegevens

- a. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de psycholoog aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de psycholoog worden verstrekt. Dit geldt bijvoorbeeld voor adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres. Bij verandering van deze gegevens dient de cliënt de psycholoog hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.
- b. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of naar waarheid aan de psycholoog zijn verstrekt, heeft de psycholoog het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de afgesproken tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.
- c. De psycholoog is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat is uit gegaan van door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de psycholoog kenbaar behoorde te zijn.

4.2.2 Tijdige betaling

ANTHE Psychologie levert onverzekerde zorg. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig betalen van de geleverde zorg.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

5.1 Algemene afspraken

5.1.1 Duur van de sessie

- a. Een sessie duurt gemiddeld 60 minuten. Dit kan iets korter of langer zijn, al naar gelang de behoefte volgens de behandeling op dat moment.
- b. De psycholoog spant zich in om de gesprekken op de afgesproken tijd te laten beginnen en zich aan de duur van de afspraak te houden.
- c. Indien de cliënt te laat komt, wordt de duur van het gesprek in principe bekort met de betreffende hoeveelheid tijd.

5.1.2 Tussentijds contact

- a. Het is mogelijk voor de cliënt tussentijds kort contact te hebben met de psycholoog, bijvoorbeeld over het maken of verzetten van een afspraak.
- b. Is langer contact nodig, dan dient de cliënt een afspraak in te plannen met de psycholoog. Dit kan via de gebruikelijke communicatiekanalen.

5.1.3 Annulering van een afspraak

a. Annulering door psycholoog

Indien een afspraak met de psycholoog door omstandigheden niet kan doorgaan, zal de cliënt hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte worden gebracht en zal, indien mogelijk, direct een nieuwe afspraak worden ingepland.

b. Annulering door cliënt

1. *Tijdige annulering:* De cliënt dient een annulering van een geplande afspraak zo spoedig mogelijk en minimaal 24 uur van te voren door te geven aan de psycholoog. Het is mogelijk een afspraak schriftelijk of mondeling te annuleren via de gebruikelijke communicatiekanalen.
2. *Geen of niet tijdige annulering:* Bij niet annuleren of bij annuleringen binnen 24 uur voor de afspraak is de psycholoog gerechtigd de gereserveerde tijd aan de cliënt in rekening te brengen. Het actuele annuleringstarief is te vinden op de website.
3. *Herhaaldelijke no-show:* Indien de cliënt voor een 2e keer zonder bericht niet op de afspraak verschijnt, behoudt ANTHE Psychologie zich het recht om de cliënt uit te schrijven.

5.2 Dossiervoering en inzagerecht

5.2.1 Inhoud dossier

De psycholoog bewaart de gegevens van de cliënt in een digitaal cliëntendossier. Dat zijn de eventuele verwijzing, de indicatiestelling, communicatie van en (voor zover daar sprake van is) over de cliënt, resultaten van onderzoeken en vragenlijsten, alsook een beschrijving van de voortgang van de behandeling. Persoonlijke werkaantekeningen van de psycholoog behoren niet tot het dossier, maar worden uiteraard wel met zorg voor privacy bewaard of vernietigd.

5.2.2 Beveiliging en toegankelijkheid dossier

- a. Alleen de psycholoog heeft toegang tot het dossier.
- b. De psycholoog richt het dossier en het gegevensbestand zó in dat geheimhouding van de inhoud en bescherming van de persoonlijke levenssfeer verzekerd zijn.
- c. Het dossier staat op een externe, goed beveiligde server.

5.2.3 Bewaartermijn

Het dossier wordt bewaard conform de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar.

5.2.4 Inzage in, toevoeging aan en afschrift van dossier

- a. De cliënt heeft het recht op inzage en afschrift in het dossier. De psycholoog biedt daarbij aan tekst en uitleg te verschaffen.
- b. Een verzoek om inzage of afschrift van gegevens dient schriftelijk te worden ingediend.
- c. De cliënt mag wel iets aan het dossier toevoegen, maar er niets uithalen. Zo mag de cliënt bijvoorbeeld op- of aanmerkingen over de behandeling toevoegen, of kritiek over de manier waarop zijn of haar situatie is weergegeven.
- d. De cliënt heeft geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met zijn of haar toestemming, bij de behandeling zijn betrokken. Evenmin heeft de cliënt recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van de psycholoog.

5.2.5 Vernietiging van het dossier

- a. De cliënt heeft het recht zijn of haar dossier te laten vernietigen. Een verzoek hiertoe dient schriftelijk door de cliënt te worden ingediend.
- b. De administratieve gegevens over de behandeling (zoals facturatie) mogen niet worden vernietigd, omdat controle door bijvoorbeeld de belastingdienst mogelijk moet blijven. De wettelijke bewaartermijn van de gegevens voor de belastingdienst is 7 jaar.

5.3 Privacy

5.3.1 Geheimhouding

- a. In het directe contact met de betrokkene(n) gaat de psycholoog een vertrouwensrelatie aan. Daarom is de psycholoog verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van de uitoefening van zijn beroep ter kennis komt, voor zover die gegevens van vertrouwelijke aard zijn. Onder deze verplichting valt ook het professionele oordeel van de psycholoog over de betrokkene. De geheimhoudingsverplichting blijft na beëindiging van de professionele relatie bestaan.
- b. Tijdens intercollegiaal overleg, intervisie en supervisie kan de casus van de cliënt worden besproken door de psycholoog. Hierbij draagt de psycholoog er zorg voor dat de gegevens geanonimiseerd worden ingebracht en behandeld.

5.3.2 Gegevensverstrekking aan derden

- a. Informatie verstrekken aan derden is alleen mogelijk met toestemming van de cliënt. De psycholoog verstrekt uitsluitend die gegevens uit het dossier aan derden die relevant en noodzakelijk zijn voor de specifieke vraagstelling en waarvoor de cliënt vooraf gerichte toestemming heeft verleend. Onder gegevens wordt ook het professionele oordeel van psychologen verstaan.
- b. Om de toestemming van de cliënt te verkrijgen stelt de psycholoog de cliënt in de gelegenheid om de gegevens vooraf in te zien.

5.3.3 Privacyverklaring

Raadpleeg voor uitgebreidere informatie rondom privacy de Privacyverklaring, te vinden op de website en tevens op te vragen bij de psycholoog.

5.4 Effectmeting en tevredenheidsonderzoek

Gedurende de behandeling zal de cliënt gevraagd worden meerdere vragenlijsten in te vullen ten behoeve van effectmeting en tevredenheidsonderzoek, om de kwaliteit van de zorg in de gaten te houden (een wettelijke eis volgens de Wkkgz). De psycholoog kan deze gegevens bovendien geanonimiseerd gebruiken om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg.

5.5 Beleid bij crisissituaties

ANTHE Psychologie biedt behandeling en coaching aan volwassen met milde tot matige klachten. Dit betekent dat er in principe geen sprake mag zijn van crisisgevoelige of anderszins risicovolle problematiek. Indien er gedurende een lopende behandeling een psychische crisis ontstaat waarvoor direct professionele hulp nodig is, dan is de psycholoog bereikbaar zoals op de website vermeld. Indien het geen uitstel kan verdragen kan er tijdens reguliere kantooruren het beste een beroep op de eigen huisarts worden gedaan. Buiten kantooruren kan in geval van crisis de huisartsenpost worden gebeld.

5.6 Waarnemingsregeling vakantie of langdurige afwezigheid

Indien er sprake is van langdurige afwezigheid (meer dan 4 weken), wordt de cliënt hiervan op de hoogte gesteld door de psycholoog. Enkel indien er sprake is van zaken die niet kunnen wachten totdat de psycholoog weer beschikbaar is, spant de psycholoog zich in om een vervangend behandelaar in te schakelen.

Artikel 6 Tarieven en betalingsvoorwaarden

6.1 Tarieven

6.1.1 Tarieven behandeling/coaching

- a. De actuele tarieven voor behandeling en coaching zijn te vinden op de website.
- b. De tarieven zijn inclusief de kosten van voorbereidingstijd, administratie, tussentijds (kort) contact en eventueel contact met de huisarts of andere hulpverleners (dat laatste uiteraard alleen wanneer dat door de cliënt is gewenst en altijd in overleg).
- c. Psychologische behandeling is vrijgesteld van BTW, bij coaching geldt het BTW-tarief van 21%.

6.1.2 Tarief niet tijdige afzegging/no show

- a. In geval van no-show of niet tijdige afzegging van de afspraak is de psycholoog gerechtigd een deel van de kosten in rekening te brengen.
- b. De actuele tarieven voor niet tijdige afzegging/no show zijn te vinden op de website.

6.1.3 Kortere sessie door te laat komen van de cliënt

De psycholoog spant zich in om de gesprekken op de afgesproken tijd te laten beginnen en zich aan de duur van de afspraak te houden. Indien de cliënt te laat komt, wordt de duur van het gesprek in principe bekort met de betreffende hoeveelheid tijd. Hierover worden geen kosten in mindering gebracht.

6.1.3 Vergoeding

De kosten zijn niet declarabel bij de zorgverzekeraar.

6.2 Betalingsvoorwaarden

6.2.1 Facturatie en betaalmogelijkheden

Facturering geschiedt per sessie. Na afloop van de sessie ontvangt de cliënt via e-mail een factuur van ANTHE Psychologie. Deze dient door de cliënt binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn betaald. Dat kan via overboeking of betaalverzoek.

6.2.2 Betalingsherinnering

Indien de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum heeft betaald, dan krijgt de cliënt een herinnering en een laatste gelegenheid om de factuur zonder ophoging van kosten binnen 14 dagen te betalen.

6.2.3 Incassomaatregelen

Voldoet de cliënt binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn/haar verplichtingen, dan is ANTHE Psychologie zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren.

6.2.4 Buitengerechtelijke incassokosten

Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van de cliënt. Deze kosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van € 25.

6.2.5 Betalingsachterstand

Bij betalingsachterstand is de psycholoog gerechtigd - tenzij de behandeling zich hiertegen verzet - verdere behandeling op te schorten totdat de cliënt aan zijn of haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit is ter bepaling van de psycholoog.

6.2.6 Herhaaldelijke betalingsconflicten

Bij herhaalde conflicten over de betaling kan de vertrouwensband tussen de cliënt en de psycholoog onder druk komen te staan. Dit kan er toe leiden dat de psycholoog zich genoodzaakt ziet de professionele relatie op te schorten dan wel op te zeggen.

Artikel 7 Aansprakelijkheid en vrijwaring

7.1 Aansprakelijkheid

7.1.1 Schade tijdens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst

ANTHE Psychologie is niet aansprakelijk, behoudens het geval van opzet of grove schuld aan de zijde van ANTHE Psychologie voor enige directe en/of indirecte schade door welke oorzaak dan ook ontstaan, tijdens de of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst.

7.1.2 Schade aan eigendom van de cliënt

ANTHE Psychologie is niet aansprakelijk, behoudens het geval van opzet of grove schuld aan de zijde van ANTHE Psychologie, voor enige directe en/of indirecte schade door welke oorzaak dan ook ontstaan aan het eigendom van de cliënt.

7.1.3 Schade ten gevolge van het niet (volledig) doorgaan van de uitvoering van de overeenkomst

ANTHE Psychologie is niet aansprakelijk, behoudens het geval van opzet of grove schuld aan de zijde van ANTHE Psychologie, voor enige directe schade die de cliënt heeft geleden ten gevolge van het niet (of niet volledig) doorgaan van de uitvoering van de overeenkomst.

7.1.4 Hoogte van de aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid van ANTHE Psychologie is beperkt tot ten hoogste het bedrag van de vergoeding van de te leveren diensten.

7.2 Eigendomsvoorbehoud aan cliënt verstrekte zaken

7.2.1 Eigendomsvoorbehoud

Alle door de psycholoog aan cliënt verstrekte zaken, zoals onderzoeksmateriaal, boeken en overige zaken, blijven eigendom van de psycholoog, tenzij deze uitdrukkelijk in eigendom worden overgedragen aan cliënt.

7.2.2 Retourneren van aan cliënt verstrekte zaken

Indien de psycholoog aan cliënt zaken ter beschikking heeft gesteld is cliënt gehouden deze binnen zeven dagen na het verzoek van de psycholoog hiertoe, of zeven dagen na beëindiging van de overeenkomst, in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien cliënt deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn of haar rekening.

7.2.3 Kosten cliënt in gebreke

Indien cliënt, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 8.2.2 genoemde verplichting, heeft de psycholoog het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op cliënt te verhalen.

Artikel 8 Klachten en geschillen

8.1 Klachten bespreken

Klachten over het handelen van de psycholoog dienen eerst door de cliënt met de psycholoog besproken te worden.

8.2 Klachtenfunctionaris

Indien de cliënt en psycholoog er niet samen uitkomen, kan de cliënt zijn of haar klacht indienen via de klachten en geschillenregeling van P3NL/Klacht&Company. De uitgebreide beschrijving van deze procedure is te vinden op de website.

Artikel 9 Beëindiging van de overeenkomst en overmacht

9.1 Beëindiging van de overeenkomst

Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk of mondeling opzeggen.

9.2 Beëindiging door de psycholoog

9.2.1 Verwijzing

Tijdens de behandelingsovereenkomst is er de mogelijkheid dat de psycholoog de cliënt naar een andere praktijk of instantie doorverwijst, omdat de cliënt daar beter geholpen kan worden. Uiteraard zal de psycholoog de cliënt hiervan op de hoogte stellen en uitleg bieden.

9.2.2 Ongepast gedrag

- a. De psycholoog heeft het recht de behandeling of het behandelgesprek onmiddellijk te beëindigen indien de cliënt zich misdraagt, bijvoorbeeld de psycholoog bedreigt, gewelddadig is of onder invloed van middelen als alcohol en drugs verkeert.
- b. Er kan aangifte bij de politie worden gedaan.
- c. Als u iets beschadigd in de praktijk ontvangt u daarvan een factuur.

9.3 Beëindiging door de cliënt

9.3.1 Compensatie

Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de cliënt, heeft de psycholoog recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de psycholoog zijn toe te rekenen.

9.3.2 Betaling verrichte werkzaamheden

Voorts is de cliënt bij tussentijdse opzegging van de overeenkomst gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.

9.3.3 Voorlopige resultaten/afsluitend verslag

De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden en/of een afsluitend verslag zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de cliënt.

9.4 Beëindiging door einde behandeling

De overeenkomst is beëindigd zodra de behandeling is afgelopen. De psycholoog stelt de cliënt hiervan ter kennis tenminste op de voorlaatste sessie, mits dat voor aanvang van de behandeling niet is vastgelegd.

9.5 Beëindiging door overmacht

9.5.1 Eenzijdige ontbinding bij overmacht

ANTHE Psychologie kan de overeenkomst ontbinden in het geval van overmacht en is dan niet gehouden aan haar verplichtingen. De overeenkomst wordt dan eenzijdig ontbonden en kan, in overleg, eventueel op een later moment worden voortgezet.

9.5.2 Definitie overmacht

Onder overmacht worden alle omstandigheden begrepen waarop ANTHE Psychologie redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, dien ten gevolge de overeenkomst niet of onvolledig uitgevoerd kan worden of tijdelijk wordt verhinderd. Als overmacht wordt in ieder geval aangemerkt de omstandigheid dat de psycholoog niet in staat is om haar medewerking aan een opdracht te verlenen door ziekte of onvoorziene omstandigheden.

Artikel 10 Slotbepalingen

Op deze voorwaarden en wat daarmee verband houdt is het Nederlands recht van toepassing.