

## **Algemene voorwaarden**

In Praktijk Vonneluistert werk ik principieel vanuit wederzijds vertrouwen, dat is de basis voor succesvolle coaching/individuele begeleiding. Daarmee lijkt het hebben van algemene voorwaarden in tegenstrijd. Het hebben van algemene voorwaarden en het ondertekenen daarvan is inmiddels verplicht. Op 1 april 1995 is de wet WGBO in werking getreden. Deze wet versterkt de positie van de cliënt ten opzichte van artsen, verloskundigen, paramedici en andere hulpverleners. In de wet WGBO is onder meer geregeld: recht op informatie, toestemmingsvereiste voor de behandeling, de plicht om patiënten/cliëntendossiers aan te leggen, recht op inzage in dit dossier, geheimhouding van patiënten/ cliëntengegevens.

## **Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Praktijk Vonneluistert:** de opdrachtnemer Praktijk Vonneluistert is een eenmanszaak, gevestigd te Borculo, Geesterse Binnenweg 9 7271VV. Praktijk Vonneluistert gebruikt deze algemene voorwaarden voor het aanbieden van haar diensten.
- **Opdrachtgever:** de persoon, onderneming of instantie die de overeenkomst schriftelijk is aangegaan (of mondeling/schriftelijk heeft aangevraagd) tot het laten verrichten van diensten door Praktijk Vonneluistert.
- **Diensten:** alle door Praktijk Vonneluistert aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching, training, en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht.
- **Cliënt:** degene die deelneemt aan een begeleidings-, of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.
- **Partijen:** iedere (rechts)persoon of organisatie die met Praktijk Vonneluistert een overeenkomst is aangegaan, waaronder opdrachtgever en cliënt.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij Praktijk Vonneluistert diensten aanbiedt of levert. Van deze voorwaarden kan slechts geldig worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

Niet alleen Praktijk Vonneluistert maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Praktijk Vonneluistert uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst**

Met Praktijk Vonneluistert gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij Praktijk Vonneluistert gehouden is zijn verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen door Praktijk Vonneluistert verlangd kan worden. De cliënt en Praktijk Vonneluistert dragen gezamenlijk zorg en verantwoording voor ondertekening van de behandel/begeleidingsovereenkomst en aanleveren juiste cliëntgegevens.

Praktijk Vonneluistert behoudt zich het recht om opdrachtgevers en/of cliënten te weigeren en zal, indien zulks het geval is, de reden opgeven.

Als Praktijk Vonneluistert.nl voor het nakomen van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie of medewerking van de klant, is Vonneluistert van haar verplichtingen gevrijwaard wanneer de klant nalaat om de benodigde informatie of medewerking tijdig en gedegen te verlenen.

### **Artikel 4. Contractduur en opzegging**

De overeenkomst tussen Praktijk Vonneluistert en opdrachtgever kan door beide partijen op ieder willekeurig moment, met inachtneming van artikel 5 en 6, en zonder opgaaf van redenen worden opgezegd, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.

### **Artikel 5. Annulering**

In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van de begeleidings- of coaching traject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Praktijk Vonneluistert, anders rechtvaardigen.

Gemaakte afspraken kunnen tot 24 uur voor de sessie kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst door de cliënt, diens vertegenwoordiger of de opdrachtgever. In geval van een afspraak op de maandag geldt een annuleringstermijn van uiterlijk vrijdag tot 18.00 uur voorafgaand aan de afspraak. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is Praktijk Vonneluistert gerechtigd om het volledige tarief gelijk aan eenmaal het uurtarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

In geval van overlijden van bloed- of aanverwanten, en ziekte bestaat de gelegenheid tot 2 uur voor de behandeling kosteloos te annuleren. In geval van bedrog of misleiding worden de kosten alsnog volledig in rekening gebracht.

Praktijk Vonneluistert behandelt geen cliënten die onder invloed staan van alcoholhoudende dranken of geest beïnvloedende middelen (met uitzondering van middelen op voorschrift van een arts). Indien een cliënt bij aanvang van de sessie of training, onder invloed lijkt te zijn van bovengenoemde middelen, heeft Praktijk Vonneluistert het recht de sessie te annuleren en worden de kosten volledig in rekening gebracht.

### **Artikel 6. Betaling en incasso**

Opdrachtgever is te allen tijde gehouden elke factuur van Praktijk Vonneluistert binnen 14 dagen na dagtekening te voldoen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.

Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de in lid 1 gestelde termijn heeft betaald, is de opdrachtgever zonder nadere aankondiging of ingebrekestelling in verzuim.

Indien na een tweede termijn van 15 dagen betaling uitblijft, is Praktijk Vonneluistert gerechtigd de vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren. Alle (buiten)gerechtelijke incassokosten welke gemaakt zijn ter verkrijging van de voldoening van de declaratie in dan wel buiten rechte komen voor rekening van opdrachtgever.

Bij achterstallige betaling van maximaal drie sessies zal de begeleiding/coaching worden gestopt tot aan de betaling is voldaan.

### **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

Praktijk Vonneluistert aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door Praktijk Vonneluistert verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Praktijk Vonneluistert.

De cliënt is voor, tijdens en na de behandeling volledig verantwoordelijk voor zijn/haar psychosociaal handelen en welzijn.

Elke aansprakelijkheid van Praktijk Vonneluistert voor bedrijfsschade of andere (in)directe schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Schade veroorzaakt door de cliënt aan interieur, meubilair of kleding kan volledig op cliënt of zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers worden verhaald.

### **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

Opdrachtgever en/of cliënt past interventies waarvan zij hebben kennisgenomen, onder geen beding toe op anderen. Oefeningen die aan de cliënt zijn aangeleerd, worden uitsluitend door zichzelf gehanteerd en mogen onder geen voorwaarde aan derden worden aangeleerd of overgedragen. Ook het ter beschikking gestelde materiaal dient alleen door de cliënt gebruikt te worden en mag onder geen beding gedupliceerd of verspreid worden onder derden.

Alleen na nadrukkelijke en schriftelijke toestemming van Praktijk Vonneluistert kan van de in lid 1 benoemde voorwaarden worden afgeweken.

### **Artikel 9. Persoonsgegevens en privacy**

Conform de wettelijke plicht opgelegd door de WGBO is het noodzakelijk dat Praktijk Vonneluistert een dossier aanlegt wanneer er sprake is van behandeling/coaching. Uitgezonderd zijn opdrachten verstrekt vanuit Persoonsgebonden budget zoals individuele begeleiding in de thuissituatie

Het dossier van een cliënt bevat aantekeningen over de gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde behandelingen. Alleen na expliciete toestemming van cliënt zullen gegevens worden opgevraagd bij een andere zorgverlener en opgenomen worden in het dossier.

Praktijk Vonneluistert doet haar uiterste best om uw privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat Praktijk Vonneluistert zorgvuldig omgaat met uw persoonlijke en medische gegevens en zorgt dat onbevoegden geen toegang hebben tot uw gegevens. Alleen Praktijk Vonneluistert heeft toegang tot de gegevens in uw dossier en heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim). De gegevens uit het dossier van de cliënt kunnen, met expliciete toestemming van de cliënt, gebruikt worden om andere zorgverleners te informeren of voor het gebruik tijdens waarneming. De gegevens uit het dossier van de cliënt kunnen, na anonimiseren, gebruikt worden tijdens intercollegiale toetsing. Een andere reden van gebruik van uw gegevens kan alleen na expliciete toestemming van de cliënt.

Indien cliënt niet de opdrachtgever is worden alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor facturatie gedeeld met de opdrachtgever. Overige informatie uit het dossier wordt alleen na expliciete toestemming van de cliënt gedeeld met de opdrachtgever.

Op facturen worden door Praktijk Vonneluistert of de administrateur alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor declaratie bij een zorgverzekeraar vermeld: naam, adres en woonplaats, geboortedatum, datum van de behandeling, een korte omschrijving van de behandeling en de kosten van het consult.

Het cliëntendossier blijft conform de WBGO 15 jaar bewaard, archivering vindt versleuteld digitaal plaats. Na 15 jaar en eerder alleen op expliciet, schriftelijk, verzoek van de cliënt zal het dossier worden vernietigd.

Door het aangaan van een overeenkomst met Praktijk Vonneluistert wordt aan Praktijk Vonneluistert, conform lid 1 t/m5, toestemming verleend voor bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens.

In het geval van dreigend gevaar voor de cliënt en/of voor de samenleving of bepaalde personen behoudt Praktijk Vonneluistert zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.

### **Artikel 10. Klachten en geschillen**

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook Praktijk Vonneluistert voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

#### **Klachten functionaris**

Het kan voorkomen dat u als cliënt van Praktijk Vonneluistert een klacht heeft over de geboden zorg. Mijn voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met Praktijk Vonneluistert bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan biedt Praktijk Vonneluistert u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

#### **Geschilleninstantie**

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij/ik zijn/ben aangesloten.

Met ingang van [startdatum Wkkgz-registratie] 2019 is Praktijk Vonneluistert bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van het [NIBIG](#).

#### **Contact**

Wanneer u een klacht heeft kunt u contact opnemen met het NIBIG via [klachten@nibig.nl](mailto:klachten@nibig.nl). Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.“