

Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden (hierna: "Voorwaarden") zijn van toepassing op alle zorgdiensten en overeenkomsten aangeboden door:

Naam zorgverlener/praktijk: Andrea Heijnen, Andrea Heijnen speltherapie en ouderbegeleiding
Adres: Postbus 1426, 5013 BA, Tilburg
KvK-nummer: 93185294
BTW nummer: NL005009964B71
Registraties: FVB: 113358 SKJ: 120010053
Beroepsverenigingen Nederlandse vereniging voor speltherapeuten en de BPSW.

Beroepsprofessionaliteit

- De speltherapeut/ouderbegeleider en gezinscoach handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van FVB en de beroepscode voor professionals in sociaal werk van de BPSW.
- In geval van klachten is het eerste advies om uw onvrede eerst met de professional te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Lukt dat niet, dan kunt u contact opnemen met: Quasir B.V. Afdeling klachtenbemiddeling, postbus 1021, 7940 KA Meppel, e-mail : bemiddeling@quasir.nl, telefoon: 085-4874012.

Begeleiding en/of behandeling

- In de beginfase worden doelstellingen geformuleerd.
- Uw eigen doelstellingen en wensen zijn de leidraad voor de begeleiding/therapie. Regelmatig vindt evaluatie plaats of de therapie u op weg helpt om de gestelde doelen te bereiken.
- De sessies duren 45 minuten en vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- Er vindt regelmatig een overleg plaats waarin de professional zowel mondeling als schriftelijk verslag doet over uw ontwikkelingen binnen de behandeling.
- De professional 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/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 (WGMO). Deze kunt u opvragen bij uw therapeut.
- Op het moment dat de therapeut ziek is vindt er geen vervanging plaats. De therapie 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 therapie stopgezet.

Aanvulling bij behandeling van kinderen

- De behandeling start met een uw schriftelijke toestemming met een intakegesprek, waarna een behandelplan samen met u wordt opgesteld. Deze behandelplan zal opgenomen worden in uw dossier. De wettelijke vertegenwoordiger(s) geven middels een handtekening schriftelijk toestemming voor het starten van de behandeling. Kinderen vanaf 12 jaar ondertekenen zelf ook.
- Behandeling is enkel mogelijk akkoord vanuit beide gezaghebbende ouders. Beide ouders zijn op de hoogte dat hun zoon of dochter therapie ontvangt. Bij scheiding is het de taak van de ouders om elkaar op de hoogte te houden.
- Er wordt een behandelplan opgesteld. Middels evaluatieverslagen worden de ouders/verzorgers op de hoogte gehouden van de ontwikkeling van hun kind. Deze worden besproken tijdens oudergesprekken.

- De professional heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met het dossier van uw kind. Indien nodig kan de professional met toestemming van de ouders/verzorgers informatie opvragen en/of verstrekken aan andere hulpverleners/betrokkenen.
- Ouders/verzorgers kunnen altijd tussendoor vragen stellen. Het kan ook zijn dat er voor het kind een belangrijke/ingrijpende gebeurtenis tussentijds plaatsvindt, die van belang is voor de therapie. Ouders/verzorgers kunnen dat telefonisch of via email tussentijds kenbaar maken.
- Wanneer de professional van mening is dat het kind of zijn of haar omgeving in een hulpbehoevende situatie verkeert (bijvoorbeeld fysieke of emotionele bedreiging), heeft hij de plicht dit te bespreken met zowel cliënt als ouders. Tevens heeft de therapeut de wettelijke verplichting om te werken volgens de Meldcode Huiselijk geweld en de meldplicht calamiteiten en geweld.

Kosten

- De kosten per therapiesessie bedragen € 95. Dit bedrag is inclusief rapportages. Alle bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. Voor een uitgebreid overzicht van tarieven zie de website: www.andreaheijnen.nl
- De praktijk is aangesloten bij wij zijn KAS. U dient zelf te vooraf te informeren wat uw vergoedingsmogelijkheden zijn en of een beschikking via de gemeente mogelijk is.
- Op het eind van de maand krijgt u de factuur toegestuurd. Deze kunt u tevens gebruiken voor het declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen **14 dagen** te worden voldaan onder vermelding van factuurnummer. Indien er bezwaar is tegen de factuur, dient dit binnen **7 dagen** na de ontvangst schriftelijk te worden vermeld. Als een beschikking door de gemeente is afgegeven wordt de betaling door de gemeente gedaan en ontvangt u geen factuur.
- 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 aan u worden doorberekend.
- De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast.

Annulering van de therapie

- Natuurlijk kan het voorkomen dat u (of uw kind) 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.
- Annulering geeft bij voorkeur per WhatsApp of e-maildoor, waarbij het moment van ontvangst bindend is.
- Indien er binnen 24 uur moet worden afgezegd en de sessie middels beeldbellen niet mogelijk is, zal deze afspraak in rekening worden gebracht. In overleg met u worden afspraken gemaakt over het hervatten van de (online)sessies.
- Bij niet tijdige annulering wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Deze kunnen niet bij de zorgverzekeraar worden gedeclareerd.
- Indien de cliënt zonder annulering niet verschijnt (no-show), behoudt de zorgverlener het recht om **100% van de afgesproken vergoeding** in rekening te brengen.

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 wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens et cetera.
- De Zorgverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar voortvloeit uit grove nalatigheid of opzet. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de cliënt is betaald voor de betreffende zorgdiensten. De Zorgverlener is niet aansprakelijk voor: a. indirecte schade zoals gevolgschade of winstderving. b. schade ontstaan door onvolledige of onjuiste informatie van de cliënt. c. materiële schade geleden door het bezoeken van de werklocatie.
- Schadeclaims dienen binnen **5 werkdagen** na ontdekking schriftelijk te worden gemeld.