

## **Algemene Voorwaarden voor Sielkundig**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die worden verleend door Sielkundig (hierna te noemen "de praktijk"), met betrekking tot therapie, training en coaching voor zowel particulieren als bedrijven en instellingen. Door in te stemmen met een behandeling, project, training of coaching traject, gaat de cliënt (individu, bedrijf of instelling) akkoord met deze voorwaarden.

### **1. Definities**

- **Cliënt:** De persoon of organisatie (bedrijf/instelling) die gebruikmaakt van de diensten van de praktijk.
- **Therapeut/Trainer/Coach:** De persoon die de therapie, training of coaching uitvoert, geregistreerd en bevoegd volgens de geldende wet- en regelgeving.
- **Diensten:** Alle vormen van therapie, training en coaching die door de praktijk worden aangeboden, inclusief maar niet beperkt tot psychotherapie, persoonlijke coaching, teamtrainingen en organisatieadvies.

### **2. Dienstverlening**

- De praktijk biedt therapieën, trainingen en coaching aan particulieren, bedrijven en instellingen. De diensten kunnen bestaan uit individuele gesprekken, groepsessies, bedrijfstrainingen, coaching van leidinggevenden of teams, en andere op maat gemaakte diensten.
- De aard van de dienstverlening wordt vooraf besproken en afgestemd tussen de cliënt (of de vertegenwoordiger van een bedrijf of instelling) en de therapeut/trainer/coach.
- De duur en frequentie van de sessies of trajecten wordt gezamenlijk bepaald, afhankelijk van de specifieke doelen van de cliënt of organisatie.

### **3. Afspraken, tussentijdscontact en Annuleringen**

- Afspraken voor therapie, training of coaching worden in overleg tussen de cliënt en de therapeut/trainer/coach gemaakt en bevestigd.

- Annulering van een afspraak of sessie moet minimaal **48 uur voor de geplande sessie** plaatsvinden. Bij latere annuleringen wordt **100% van de kosten** in rekening gebracht.
- Indien een traject is afgesproken tussen de cliënt en de therapeut/coach, en de cliënt zich tegen het advies van de therapeut/coach uit het afgesproken traject onttrekt, vindt er geen restitutie van de overige afspraken plaats.
- Communicatie over afspraken en tussentijdse vragen bij voorkeur per mail (eugenie.mulder@gmail.com). In geval van urgentie kunt u altijd telefonisch contact opnemen (**0615844083**). U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld. Mocht er sprake zijn van crisis (u of uw naasten maken zich zorgen over uw of andermans veiligheid), dan is het eerste aanspreekpunt de huisarts of huisartsenpost.

#### **4. Kosten en Betalingen**

- De kosten voor therapie, training en coaching worden vooraf besproken en gecommuniceerd. Voor bedrijven en instellingen kunnen aparte tarieven gelden voor op maat gemaakte trajecten.
- Betaling geschiedt altijd voorafgaand aan de afspraak of consult. Pas bij betaling zijn geplande afspraken en consulten definitief.
- Betaling dient te geschieden binnen **14 dagen** na ontvangst van de factuur. Betaling kan via bankoverschrijving of andere vooraf overeengekomen betaalmethoden.
- Voor bedrijven en instellingen wordt betaling vaak in termijnen of op basis van contracten met langere looptijden geregeld.
- Bij overeenkomsten waarin een duidelijke termijn of einddatum is afgesproken, zijn de tarieven uit de overeenkomst geldig gedurende de volledige termijn. Bij een nieuwe termijn, worden de tarieven opnieuw vastgesteld.
- Indien de cliënt niet akkoord is met eventuele nieuwe tarieven kan om die reden de verdere samenwerking worden stopgezet. De cliënt kan niet eisen dat de werkzaamheden worden voortgezet tegen het voorheen geldende tarief.
- De praktijk werkt zonder inmenging van zorgverzekeraars. Dit betekent dat de cliënt mogelijk meer moet betalen, maar ook dat de behandelkwaliteit en klantgerichtheid voorop staan.

- De cliënt kan de factuur indienen bij de verzekeraar, maar het is waarschijnlijk dat de verzekeraar geen kosten vergoedt, tenzij de praktijk aan aanvullende eisen voldoet. Wanneer een zorgverzekeraar geen vergoeding biedt, zal de praktijk geen verdere stappen ondernemen om aan de eisen van de verzekeraar te voldoen.
- Bij betalingsachterstand is de praktijk gerechtigd de afgesproken diensten op te schorten totdat de cliënt aan zijn/haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, dan wel de afgesproken diensten volledig te stoppen.

## **5. Vertrouwelijkheid**

- Alle informatie die tijdens therapie, training of coaching wordt gedeeld is vertrouwelijk, tenzij anders overeengekomen of wanneer er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te delen (bijvoorbeeld bij risico voor eigen veiligheid of die van anderen).
- Voor bedrijven en instellingen geldt dat vertrouwelijke informatie over de organisatie of medewerkers alleen met toestemming van de organisatie wordt gedeeld. Het is aan de organisatie om specifieke vertrouwelijkheidsafspraken te maken voor projecten of bedrijfstrainingen.
- De therapeut/trainer/coach kan informatie delen met leidinggevenden van een organisatie, mits hiervoor toestemming is gegeven door de cliënt.
- Conform de AVG gaat de praktijk zorgvuldig om met uw privacy en gegevens. Er wordt geen papieren dossiers gehanteerd en uw gegevens worden bewaard in een elektronisch patiënt dossier (EPD). Hiervoor is de praktijk aangesloten bij MijnDiaD. Inzage in de inhoudelijke dossier is uitsluitend mogelijk door de eigen hulpverlener.
- De cliënt heeft het recht om (delen van) zijn/haar dossier in te zien. Hiervoor zal een afspraak gemaakt worden zodat de cliënt de ruimte heeft voor het stellen van vragen. De cliënt kunt verzoeken om het dossier te vernietigen.
- Werkaantekeningen horen niet bij het medisch dossier.

- Op de website staat de privacy verklaring met verdere informatie.

## **6. Intellectueel Eigendom**

- Alle materialen, methoden, documenten en tools die door de therapeut, trainer of coach worden gebruikt of ontwikkeld, blijven het eigendom van de praktijk, tenzij anders overeengekomen.
- Bedrijven en instellingen ontvangen enkel de gebruiksrechten voor de materialen die specifiek zijn afgesproken voor het traject.

## **7. Gezondheid en Veiligheid**

- De cliënt is verantwoordelijk voor het melden van relevante gezondheidsinformatie die de therapie, training of coaching kan beïnvloeden, zoals medische aandoeningen of medicatiegebruik.
- Indien de therapeut/trainer/coach van mening is dat de behandeling of sessies buiten zijn of haar deskundigheidsgebied vallen, kan de cliënt doorverwezen worden naar een andere zorgverlener of specialist.

## **8. Klachten en Geschillen**

- Mocht de cliënt ontevreden zijn over de behandeling, training of coaching, wordt gevraagd dit direct aan de therapeut/trainer/coach te melden, zodat er samen naar een oplossing gezocht kan worden.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan is er een klachtenprocedure. De praktijk is daarvoor aangesloten bij onafhankelijke belangenorganisatie **erisietsmisgegaan.nl**. Deze behandelt de klacht, wijst een klachtenfunctionaris toe en brengt de klacht desgewenst voor een geschillencommissie.
- In geval van geschillen kan mediation of juridische procedure worden ingezet, afhankelijk van de situatie. Geschillen die voortvloeien uit een bedrijfs- of instellingstraject kunnen worden behandeld door de HR-afdeling van de organisatie, of via externe mediation.

## 9. Verantwoordelijkheid en Beperkingen

- De therapeut/trainer/coach zal de cliënt zo goed mogelijk begeleiden, maar kan geen garanties bieden over de uitkomsten van therapie, training of coaching.
- De cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor zijn of haar eigen keuzes en handelingen, zowel binnen als buiten de sessies. Dit geldt voor zowel particulieren als voor medewerkers binnen een organisatie.
- Voor bedrijven en instellingen geldt dat de praktijk niet verantwoordelijk is voor de uitvoering of implementatie van aanbevelingen of veranderingen na afloop van het traject, tenzij anders overeengekomen.

## 10. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden

- De praktijk behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. Wijzigingen zijn te zien op de website van de praktijk.

## 11. Toepasselijk Recht

- Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

## 12. Contactgegevens

- **Naam praktijk:** Sielkundig
- **Adres:** Walstraat 21, 8011NR Zwolle
- **Telefoonnummer:** 0615844083
- **E-mail:** [eugenie.mulder@gmail.com](mailto:eugenie.mulder@gmail.com)

Deze algemene voorwaarden zijn van kracht vanaf 04-02-2025