

ALGEMENE VOORWAARDEN

LEF Verliesbegeleiding

Begrippen

- *Zorgverlener* : LEF Verliesbegeleiding.
- *NVPA, Beroepsvereniging voor gespecialiseerde psychosociaal therapeuten* is ingeschreven in de KvK onder nummer 40258092 en gevestigd op Losplaats 14B, 5404 NJ Uden.
- *RBCZ, Stichting Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg* is ingeschreven in de KvK onder nummer 20106057 en gevestigd op Kloosterstraat 282, 4701 KS Roosendaal. De 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 een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- *Klachtenfunctionaris*: beroepsvereniging NVPA heeft een klachtenfunctionaris t.b.v. cliënten van LEF Verliesbegeleiding. Deze klachtenfunctionaris is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van NVPA/RBCZ en de geschillencommissie.
- *Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG)*: De SCAG voorziet in beslechting van geschillen wanneer cliënten en zorgverleners er, ondanks de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet uitkomen om een klacht op te lossen. Sinds 1 januari 2017 geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Artikel 18 van deze wet beschrijft de verplichting tot aansluiting bij een erkende geschillencommissie voor alle zorgverleners in Nederland.
- *WGBO*: In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
- *AVG*: de Algemene verordening gegevensbescherming die vanaf 25 mei 2018 van toepassing is.
- *Cliënt*: Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
- *Psychosociale therapie*: de door LEF Verliesbegeleiding aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van LEF Verliesbegeleiding.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door LEF Verliesbegeleiding 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 LEF Verliesbegeleiding slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Zorgverlener

- LEF Verliesbegeleiding is lid van de beroepsvereniging NVPA. Deze vereniging is aangesloten bij de koepelorganisatie RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de KOEPEL kunt u vinden op www.lefverliesbegeleiding.nl, www.nvpa.org en www.rbcz.nl.
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de NVPA. Deze kunt u vinden op bovengenoemde website.

Psychosociale therapie

- De psychosociale therapie start met uw schriftelijke toestemming met een intakegesprek, waarna een behandeltraject samen met u wordt besproken. Dit traject geldt als een leidraad en omvat geen vastomlijnd plan. Deze leidraad wordt opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens afspraak met uw eigen wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Deze leidraad wordt continu in overleg met u bij gesteld. Aanpassingen worden opgenomen in uw dossier.
- De sessies duren 60 minuten (tot de leeftijd van 21 jaar) en 75 minuten (leeftijd vanaf 21 jaar) 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, de ARBO-arts of andere specialist. Bij kinderen kan het gaan om contact met school en eventueel betrokken hulpverleners. 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 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. Indien de zorgverlener niet in staat is om met u te overleggen over vervanging of beëindiging van de therapie, wordt een vaste waarnemer gevraagd om hierover met u contact op te nemen.
- De zorgverlener van LEF Verliesbegeleiding werkt als zelfstandige. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruik maken van het aanbod van LEF Verliesbegeleiding kan indien nodig een overeenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

Betaling

- Voor een overzicht van de meest recente tarieven, kijk op www.lefverliesbegeleiding.nl. De zorgverlener is gemachtigd om tarieven tussentijds aan te passen. Bij lopende trajecten wordt de cliënt hierover uiterlijk drie maanden van tevoren geïnformeerd.
- Voor cliënten die op kosten van de werkgever coaching of supervisie vragen gelden andere tarieven. Deze worden opgenomen in een offerte en voorgelegd aan de werkgever.
- Voor kinderen tot 18 jaar die in aanmerking komen voor vergoeding vanuit de Jeugdwet of PGB gelden tarieven die in overleg met de betreffende gemeente met de zorgverlener zijn afgesproken.
- Facturen worden digitaal, per e-mail gestuurd in een pdf-bestand. Facturen worden aan het eind van elke kalendermaand verstuurd.
- LEF Verliesbegeleiding is opgenomen in het AGB-register, wat maakt dat de therapie (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, is aangesloten bij de RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische en Psychosociale Basiskennis.
- Indien u zelf de kosten betaalt, betaalt u per IBAN overschrijving in Euro's. Indien u voor gedeeltelijke vergoeding in aanmerking komt bij de zorgverzekering of via de sociale verzekeringsbank (in geval van PGB) kunt u de factuur bij deze instantie indienen voor een declaratie. Indien de psychosociale therapie wordt vergoed door de gemeente, stuurt LEF Verliesbegeleiding de factuur rechtstreeks naar de gemeente.
- Betalingen dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Bij niet-tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. LEF Verliesbegeleiding

stuurt na 30 dagen een betalingsherinnering. Mocht betaling na 14 dagen na het verstrijken van de einddatum uitblijven dan is LEF Verliesbegeleiding gerechtigd een incassomaatregel te treffen. Extra gemaakte kosten zullen altijd aan de cliënt worden doorberekend.

- Voor het treffen van betalingsmaatregelen geldt onverkort, dat dit te goeder trouw en in redelijkheid en billijkheid moet geschieden.
- Overmacht aan de kant van de cliënt kan te allen tijde met de therapeut besproken worden.
- De schade aan het hulpverleningsproces door niet-betaling dient zoveel mogelijk door therapeut en cliënt begrensd te worden.

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 worden 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 kunt telefonisch, per whatsapp-bericht of e-mail door, waarbij de datum van het ontvangst bindend is.

Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener beknopt reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener.
- Twintig jaar na afronding van het proces van een 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 de RBCZ en beroepsvereniging NHPA.
- Persoonsgegevens worden bewaard conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Toegespitste informatie hierover staat beschreven in de privacyverklaring (op www.lefverliesbegeleiding.nl) en in het Register Verwerkingsactiviteiten (op te vragen bij LEF Verliesbegeleiding).

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 per e-mail worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 3 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 door LEF Verliesbegeleiding. 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 klachtenprocedure van de NHPA (via de klachtenfunctionaris) dan wel de geschilleninstantie SCAG. De procedure is te vinden op www.lefverliesbegeleiding.nl. LEF Verliesbegeleiding voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via de NHPA/RBCZ of de SCAG informeert u de zorgverlener te allen 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 geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens , etcetera.
- LEF Verliesbegeleiding 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 LEF Verliesbegeleiding.
- LEF Verliesbegeleiding heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt LEF Verliesbegeleiding 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 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de verzekeraar. LEF Verliesbegeleiding is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering die dekkend is voor de WKKGZ.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

- Vanaf 1 januari 2019 geldt het gewijzigde Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Vanaf dat moment is een afwegingskader onderdeel van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. LEF Verliesbegeleiding werkt met een specifiek op haar eigen beroepsuitoefening toegesneden afwegingskader op basis waarvan de professional het risico op en de aard en ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat haar in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel een vermoeden daarvan, dat een melding bij Veilig Thuis is aangewezen.

Toepasselijk recht

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten 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.

Opgemaakt door: **LEF Verliesbegeleiding**

Laatste update: september 2022