

Algemene Voorwaarden

Verbonden Hart Therapie

Verbonden Hart Therapie

Vestigingsadres: Groenestraat 42 6991 GG Rheden

KvK: 89384229

E-mail: info@verbondenhart.nl **Telefoon:** 0681668555

Website: <https://www.verbondenhart.nl>

Behandelaar: Anne Lucas, psychosociaal therapeut, aangesloten bij **NFG 9739**

Versie: 03-05-2026

1. Definities

1. **Therapeut/ Praktijk: Verbonden Hart Therapie** vertegenwoordigd door Anne Lucas.
2. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van de therapeut.
3. **Diensten:** psychosociale therapie, begeleiding, consulten, intake, evaluaties, (online) sessies, rapportage (indien overeengekomen).
4. **Overeenkomst:** de behandelafpraak tussen cliënt en therapeut, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, afspraken, behandelingen en overeenkomsten tussen therapeut en cliënt.
2. Afwijkingen zijn alleen geldig indien schriftelijk (ook per e-mail) overeengekomen.
3. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht; partijen zullen de nietige bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. **Aanbod en pakketten:** De therapeut biedt zowel volledige behandeltrajecten (hierna: het pakket) als losse consulten aan.
 - Een standaardtraject bestaat uit minimaal 12 sessies plus intake.
 - Voor cliënten die eerder een traject hebben afgerond, is een onderhoudspakket van minimaal 6 consulten beschikbaar.
 - Losse consulten zijn mogelijk en worden op basis van beschikbaarheid en tarief per consult aangeboden.
2. **Acceptatie:** De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de cliënt schriftelijk (bijv. per e-mail) de keuze voor een specifiek pakket of losse consulten bevestigt, óf wanneer de cliënt de (pro-forma) factuur geheel of gedeeltelijk (eerste termijn) heeft voldaan.
3. **Contactformulier:** Bij het invullen van het contactformulier op de website kan de cliënt aangeven hoe hij/zij benaderd wil worden (telefonisch, per e-mail). Dit contact geldt als een vrijblijvende aanvraag en leidt nog niet tot een behandelovereenkomst.

4. Volledige trajecten/pakketten: De uitvoering van zorg vangt pas aan nadat de (eerste) betaling voor het overeengekomen pakket door de therapeut is ontvangen. Bij uitblijvende betaling behoudt de therapeut zich het recht voor de gereserveerde tijd vrij te geven.
5. Losse consulten: Voor losse consulten kan betaling achteraf plaatsvinden via factuur met iDEAL-link of direct bij het consult (bijvoorbeeld per pin). De therapeut gaat ervan uit dat de cliënt tijdig betaalt volgens de factuurvoorwaarden.
6. Voorafgaand aan intake: De therapeut verstrekt voorafgaand aan of bij de intake informatie over werkwijze, tarieven, privacy en klachtenregeling. Tevens worden afspraken voor evaluaties vastgelegd.
7. Vervolgtrajecten of extra consulten: Voor ieder vervolgtraject of extra losse consulten wordt een nieuwe overeenkomst aangegaan, waarop de dan geldende tarieven en algemene voorwaarden van toepassing zijn.
8. Bij bedrijven: De overeenkomst komt tot stand zodra de door de therapeut in opdracht van de opdrachtgever uitgebrachte offerte door opdrachtgever en cliënt is ondertekend en in bezit van de therapeut is gekomen.
9. Wanneer de werkgever betaalt: Indien de behandeling geheel of gedeeltelijk door de werkgever wordt betaald, kunnen andere afspraken en algemene voorwaarden van toepassing zijn, zoals overeengekomen tussen therapeut, cliënt en werkgever.

4. Doel en aard van de begeleiding

1. Psychosociale therapie is gericht op het bevorderen van welzijn en het verminderen van klachten, en is **geen vervanging van (spoedeisende) medische of psychiatrische zorg**.
2. Praktijk Verbonden Hart biedt geen crisiszorg en geen 24-uurs bereikbaarheid. De dienstverlening vindt uitsluitend plaats tijdens vooraf overeengekomen consulten en binnen reguliere werktijden. Nadere bepalingen omtrent bereikbaarheid, spoedsituaties en veiligheid zijn opgenomen in de behandelovereenkomst. Door ondertekening van de behandelovereenkomst verklaart cliënt hiermee bekend te zijn.
3. Bij acute crisis, suicidaliteit of gevaar: neem direct contact op met huisarts, huisartsenpost of 112.
4. De therapeut kan doorverwijzen naar (huis)arts, psycholoog of andere specialist wanneer dat passend of noodzakelijk is.

5. Afspraken, duur en werkwijze

1. Een sessie duurt doorgaans **75 minuten en een intake 60 minuten** tenzij anders overeengekomen.
2. De frequentie van een traject van 12 sessies plus intake of het onderhoudspakket van 6 sessies wordt in overleg tussen therapeut en cliënt vastgesteld. Losse consulten staan op zichzelf en worden per afspraak gepland; hieraan is geen minimaal aantal sessies verbonden. Indien tijdens of na afloop van een traject blijkt dat verdere begeleiding wenselijk is, kan uitsluitend in onderling overleg een vervolgtraject of aanvullende losse consulten worden afgesproken.
3. Online sessies vinden plaats via **het platform OpenTalk**. De cliënt zorgt voor een stabiele internetverbinding en privacy (rustige ruimte).

6. Tarieven en betalingsvoorwaarden

1. Tarieven: De actuele tarieven staan vermeld op de website. Alle genoemde bedragen zijn vrijgesteld van btw op grond van de kleineondernemersregeling (KOR).
2. Behandeltrajecten: De actuele tarieven voor behandeltrajecten staan vermeld op www.verbondenhart.nl of worden op verzoek verstrekt.
3. Betaalwijze trajecten: De cliënt kan een traject vooraf in één keer voldoen (pro-forma factuur) of in overeengekomen termijnen betalen. Betaling vindt plaats via een digitale betaallink of via pinbetaling in de praktijk.
4. Particulieren – pro-forma factuur (betaling in één keer): Bij betaling in één keer wordt het volledige bedrag beschouwd als vooruitbetaling voor toekomstige zorgprestaties. De pro-forma factuur dient uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
5. Termijnbetaling: Indien gekozen voor betaling in termijnen, dient de eerste termijnfactuur uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Opvolgende termijnfacturen worden steeds 30 dagen na de voorgaande factuurdatum verzonden, met een betalingstermijn van 14 dagen. Bij niet-tijdige betaling behoudt de therapeut zich het recht voor de uitvoering van de zorg op te schorten.
6. Betaling losse consulten: Voor losse consulten vindt betaling plaats direct na het consult via pinbetaling in de praktijk en/of via een factuur met iDEAL-link achteraf. De cliënt ontvangt na betaling een digitale bon of bevestiging als bewijs van betaling.
7. Facturatie per consult: Na elk uitgevoerd consult kan de therapeut een officiële, individuele zorgfactuur verstrekken conform de eisen van het zorgprestatie-model (NZa) indien de cliënt de kosten bij een zorgverzekeraar wil declareren. Dit bedrag wordt verrekend met reeds voldane pro-forma facturen of termijnen, of gemarkeerd als voldaan bij pinbetaling of iDEAL-betaling. Een digitale bon of bevestiging geldt uitsluitend als betalingsbewijs en is niet declarabel bij de zorgverzekeraar.
8. Vergoedingen: De cliënt is zelf volledig verantwoordelijk voor het (gedeeltelijk) declareren van de officiële consultfacturen bij de zorgverzekeraar. De therapeut kan hierover informeren, maar geeft geen garantie op vergoeding. Pro-forma facturen, termijnbetalingen of digitale pinbonnen zijn **niet** declarabel.
9. Zakelijke opdrachtgevers: Voor zakelijke trajecten worden na schriftelijk akkoord op de offerte facturen opgesteld. Voor deze trajecten kunnen afwijkende pakketten, tarieven en voorwaarden worden overeengekomen die specifiek in de offerte worden vastgelegd.
10. Verzuim en incasso: Bij het niet tijdig voldoen van een factuur is de cliënt/opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Bij niet tijdige betaling kan de therapeut na herinnering wettelijke rente en redelijke incassokosten in rekening brengen.

7. Annuleren en no-show

1. Annuleren of verzetten kan kosteloos tot **24 uur** voor de afspraak.
2. Bij annulering binnen **24 uur** of bij niet verschijnen (“no-show”) wordt **100% van het tarief** in rekening gebracht, tenzij sprake is van overmacht.
3. Annuleren kan via **telefoon en/of e-mail**. De annulering is geldig zodra deze door de therapeut is ontvangen.

8. Vertrouwelijkheid en dossier

1. De therapeut behandelt informatie vertrouwelijk en handelt overeenkomstig professionele normen en wet- en regelgeving.
2. De therapeut houdt een dossier bij voor zover noodzakelijk voor verantwoorde behandeling.
3. Inzage, correctie of vernietiging van gegevens kan binnen de wettelijke kaders worden aangevraagd.
4. Informatie wordt niet gedeeld met derden zonder schriftelijke toestemming van de cliënt, behalve als de wet daartoe verplicht (bijv. meldplicht of rechterlijk bevel).

9. Privacy (AVG)

1. De therapeut verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
2. Doeleinden van verwerking: administratie, planning, facturatie, dossiervorming, kwaliteit en – indien overeengekomen – overleg of rapportage.
3. Rechtsgronden: uitvoering van de overeenkomst, wettelijke verplichtingen en/of toestemming.
4. Bewaartermijnen: gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en/of wettelijk verplicht.
5. De privacyverklaring is te vinden op www.verbondenhart.nl of op verzoek verkrijgbaar.

10. Verantwoordelijkheid en inspanningsverplichting

1. De therapeut heeft een **inspanningsverplichting** en kan geen resultaat garanderen.
2. De cliënt blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes, gedrag en acties, mede op basis van therapie.
3. De cliënt geeft relevante informatie naar waarheid door om de behandeling verantwoord te laten verlopen.

11. Aansprakelijkheid

1. De therapeut is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van opzet of grove nalatigheid.
2. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het eventuele eigen risico.
3. De therapeut is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen.

12. Aanwezigheid hond in de praktijk

1. Binnen de praktijk kan een hond aanwezig zijn die ondersteunend wordt ingezet tijdens therapie en begeleiding.
2. De aanwezigheid van de hond maakt onderdeel uit van de werkwijze van de praktijk, tenzij vooraf anders wordt overeengekomen.

3. Indien cliënt bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van de hond, of sprake is van allergieën, angst voor honden of andere relevante omstandigheden, dient cliënt dit voorafgaand aan de start van het traject kenbaar te maken.
4. De praktijk draagt zorg voor een verantwoorde en veilige aanwezigheid van de hond. Omgang met de hond vindt plaats op vrijwillige basis en onder verantwoordelijkheid van cliënt.
5. De praktijk is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet melden van relevante medische of persoonlijke omstandigheden met betrekking tot de aanwezigheid van de hond.

13. Beëindiging of opschorting

1. De cliënt kan de begeleiding op ieder moment stoppen. Tussentijdse beëindiging: Bij voortijdige beëindiging van een pakket door een particuliere cliënt vindt restitutie plaats van het resterende saldo, na aftrek van de genoten consulten en €40,- administratiekosten (vrijgesteld van btw op grond van de KOR) voor de dossierafwikkeling.
2. Tussentijdse beëindiging (zakelijk): Indien de opdrachtgever een zakelijke partij is (zoals een werkgever of zorgorganisatie), geldt bij voortijdige beëindiging van een traject door de betreffende werknemer/cliënt dat er in de regel geen restitutie plaatsvindt van het overeengekomen orderbedrag. In overleg met de therapeut kan de opdrachtgever echter besluiten de resterende consulten binnen het pakket over te dragen aan een andere werknemer, mits dit past binnen de expertise van de therapeut. Indien overdracht niet mogelijk of gewenst is, behoudt de therapeut zich het recht voor om het volledige bedrag in rekening te brengen voor de gereserveerde capaciteit.
3. De therapeut kan de overeenkomst beëindigen of opschorten als:
 - o de cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt,
 - o er sprake is van grensoverschrijdend gedrag,
 - o voortzetting niet verantwoord is (bijv. andere zorg nodig),
 - o betaling structureel uitblijft.
4. Waar passend zal de therapeut zorgdragen voor een zorgvuldige afronding en/of doorverwijzing.

14. Klachtenregeling Wkkgz

1. **Praktijk Verbonden Hart** valt als zorgaanbieder onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
2. Bij onvrede bespreekt cliënt dit bij voorkeur eerst met de therapeut om samen tot een oplossing te komen.
3. Als dit niet lukt, kan de cliënt gebruik maken van de klachtenregeling via de CAMCoöp. Zie hiervoor de website: <https://www.camcoop.nl/index>
4. Informatie over de klachtenprocedure is beschikbaar via www.verbondenhart.nl of op verzoek.

15. Intellectuele eigendom

1. Materialen, oefeningen, werkbladen en inhoud die door de therapeut worden verstrekt, blijven eigendom van de therapeut, tenzij anders overeengekomen.
2. Gebruik is uitsluitend toegestaan voor persoonlijk gebruik door de cliënt; verveelvoudiging of verspreiding is niet toegestaan zonder toestemming.

16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in overleg opgelost. Als dat niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter, tenzij dwingend recht anders bepaalt of een geschilleninstantie van toepassing is.

17. Wijzigingen

1. De therapeut mag deze voorwaarden wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar op www.verbondenhart.nl of op verzoek.
2. Bij lopende trajecten wordt een wijziging tijdig gecommuniceerd.

18. Huisregels

1. Klant gedraagt zich als een gast en houdt zich aan de regels van de praktijk. Roken en/of alcohol drinken tijdens een behandeling is verboden. Bij vernieling worden de kosten verhaald op de klant. Bij iedere vorm van mishandeling zal er aangifte worden gedaan bij de politie door de therapeut.