

Algemene voorwaarden

Praktijk Annika en al haar medewerkers (hierna te noemen zorgverlener) en kind/jeugdige/volwassene inclusief gezag dragende ouders (hierna te noemen cliënt) gaan een overeenkomst aan onder de volgende afspraken en voorwaarden¹:

Overeenkomst

- Deze overeenkomst gaat in op het moment dat deze door beide partijen is ondertekend en wordt voortgezet voor de duur van de behandeling zoals overeengekomen.
- Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, zijn de overeengekomen, of anderszins aangeduide, termijnen niet bindend. Zij gelden slechts als streeftermijnen. De enkele overschrijding daarvan brengt zorgverlener niet in verzuim.
- De overeenkomst wordt beëindigd indien de doelen zijn behaald, bij wederzijds goedvinden, bij beëindiging van Praktijk Annika zonder overname van cliënten door een andere partij of bij overlijden van cliënt of zorgverlener. De zorgverlener kan de overeenkomst beëindigen indien cliënt niet heeft voldaan aan algemene voorwaarden. Daarnaast kan cliënt ieder moment de overeenkomst beëindigen, zonder opgaaf van reden. Dit dient schriftelijk te gebeuren.
- Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de zorgverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan zorgverlener worden verstrekt. Indien dit niet het geval is, heeft zorgverlener het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij cliënt in rekening te brengen.
- Zorgverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat zorgverlener is uit gegaan van door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor zorgverlener kenbaar behoorde te zijn.

Afspraken

- Afspraken worden in overleg ingepland. Cliënt ontvangt een afspraakbevestiging per e-mail. Cliënt krijgt uiterlijk 24 uur voor de afspraak een afspraakherinnering per e-mail.
- Afspraken dienen per e-mail of telefonisch te worden afgemeld. Dit kan kosteloos tot 24 uur voor de afspraak. Er zal dan in overleg een nieuwe afspraak worden gepland. Zorgverlener hanteert een 'no show beleid': indien er te laat of niet wordt afgemeld zal 50% van het afgesproken tarief in rekening worden gebracht. Een volgende afspraak zal pas worden ingepland zodra dit bedrag is voldaan. Indien er sprake is van een training zal de afspraak in mindering worden gebracht op het totaal aantal sessies. Indien er sprake is van een onderzoek wordt € 50,- per uur dat is ingepland in rekening gebracht.
- De duur van een afspraak en de mogelijkheden tot evaluatie bij individuele sessies (zowel remedial teaching als psychologische hulp) worden in het behandelplan bepaald, welke in overleg wordt opgesteld. Bij een training ligt dit vast.

¹ In het geval van zorgverlening door Praktijk Annika als onderaannemer van **Van A tot leZen** of **Stichting Inzet voor Zorg**, gelden diens algemene voorwaarden.

Betaling

- Zorgverlener is gerechtigd om in twee of drie termijnen als volgt te factureren, uitgaande van de door haar geraamde duur van de opdracht en hoogte van de vergoeding:
 - 50% bij aanvaarding van de opdracht, en het restant, op basis van nacalculatie, na voltooiing c.q. beëindiging van de opdracht;
 - 33% bij aanvaarding van de opdracht, 33% halverwege de duur van de opdracht, en het restant, op basis van nacalculatie, na voltooiing c.q. beëindiging van de opdracht;
 - maandelijks op basis van verleende diensten.
- Het onderzoek of de training wordt ingepland zodra de (eerste) betaling is voldaan.
- Eventuele nazorg, bij bijvoorbeeld afnemen van een training, zal bij cliënt in rekening worden gebracht volgens het op dat moment geldende (uur)tarief.
- Bij de tarieven zijn de normale administratie-, voorbereidings- en materiaalkosten inbegrepen. Doch niet de reis- en verblijfkosten indien hulp op een externe locatie wordt geboden.
- Zorgverlener is gerechtigd tarieven te wijzigen indien in de loop van het behandeltraject een andere vorm van zorg nodig blijkt.
- Alle geoffreerde c.q. overeengekomen vergoedingen zijn exclusief omzetbelasting, ongeacht of deze onbelast dan wel belast zijn. Indien geen omzetbelasting in rekening wordt gebracht, doch de vergoeding achteraf toch belast blijkt te zijn, is cliënt alsnog de over de vergoeding te berekenen omzetbelasting verschuldigd.
- U dient facturen binnen veertien dagen te voldoen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. Indien niet wordt voldaan aan de wettelijke betaaltermijn, worden afspraken uitgesteld tot de betaling is voldaan of zal de overeenkomst worden beëindigd indien niet tot betaling wordt overgegaan.
- Reclamaties over een factuur zowel met betrekking tot de hoogte daarvan als anderszins dienen op straffe van verval bij zorgverlener schriftelijk te worden ingediend binnen veertien dagen na factuurdatum.
- Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is cliënt met ingang van de daaropvolgende dag van rechtswege in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd over het volledige factuurbedrag. Indien zorgverlener incassomaatregelen moet nemen ter incassering van openstaande facturen dan is cliënt alle op de incasso vallende kosten van derden verschuldigd.

Restitutie

- Restitutie van door cliënt betaalde producten (training of onderzoek) is naar rato en is enkel mogelijk in de volgende gevallen: bij overlijden van cliënt, bij overlijden van zorgverlener of bij beëindigen van Praktijk Annika zonder overname van cliënten door een andere partij.
- De uitkomst van een onderzoek kan anders zijn dan op voorhand de verwachting is (hypothese). Cliënt is zich hiervan bewust en maakt geen aanspraak op restitutie in welke vorm dan ook indien de uitkomsten niet naar verwachting zijn.
- Indien de doelen na een door zorgverlener volgens protocol en behandelplan uitgevoerde training of behandeling/begeleiding niet volledig zijn behaald, wordt in overleg bepaald hoe verder te handelen. Dit geeft echter geen recht op restitutie.

Privacy en verwerking persoonsgegevens

- Verslagen, bestanden en facturen worden per (beveiligde) e-mail verzonden. Bestanden met daarin persoonlijke informatie worden vergrendeld met een wachtwoord. Op verzoek kunnen bestanden ook per post worden toegezonden.
- Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening betrokken is, heeft de zorgverlener de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig. Een uitzondering hierop is wanneer gegevens op grond van een wettelijk voorschrift moeten worden gegeven.
- De zorgverlener heeft de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die haar uit hoofde van haar functie ter kennis is gekomen en waarvan zij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan is gehouden.
- Indien toestemming is verleend om geluids- en beeldopnames te maken tijdens onderzoek en/of behandeling, zullen deze opnames worden verwijderd zodra deze zijn verwerkt, doch uiterlijk bij afsluiting van het traject.
- Cliënt gaat ermee akkoord dat persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in een daartoe door zorgverlener ontworpen gegevensbestand. Zorgverlener zal daarbij handelen conform de eisen van de Wet Bescherming persoonsgegevens. In de privacyverklaring wordt toegelicht hoe Praktijk Annika omgaat met uw persoonsgegevens.

Klachten

- Indien cliënt een klacht heeft over de zorgverlener of de verleende zorg, staat in de Klachten- en geschillenregeling hoe te handelen.
- Meer informatie over de rechten en plichten van cliënt en zorgverlener in de Jeugdzorg is te vinden op [Vertrouwenspersoon jeugd | De Jeugdwet | Regelhulp - Ministerie van VWS](#) of via de website van Jeugdstem: <https://jeugdstem.nl>

Eigendom

- Alle rechten met betrekking tot producten/voortbrengselen van de geest die zorgverlener bij de uitvoering van de opdracht ontwikkelt of gebruik, van welke aard dan ook (inbegrepen: aantekeningen, adviezen, opinies, aanpak, werkwijzen, software, documentatie, analyses, systemen, rapporten, ontwerpen, handleidingen, methoden, brochures en dergelijke), berusten en verblijven exclusief bij zorgverlener en/of haar licentiegevers en komen nummer toe aan de cliënt.
- Zorgverlener is niet bevoegd de onder het vorige punt vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bewaren.
- Het is zorgverlener niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten uit het materiaal te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding.