

Algemene voorwaarden

Het Keerpunt

Begrippen

- Zorgverlener : Het Keerpunt begeleiding bij verlies en rouw
- Beroepsvereniging : NVPA, Beroepsvereniging voor gespecialiseerde psychosociaal therapeuten. Ingeschreven in de KvK onder nummer 40258092 en gevestigd op Losplaats 14B, 5404 NJ Uden
- Koepel organisatie : RBCZ, Stichting Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg. 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 : de beroepsvereniging NVPA heeft een klachtenfunctionaris waarop cliënten van Het Keerpunt een beroep kunnen doen. De klachtenfunctionaris is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van NVPA/RBCZ en de geschillencommissie.
- Geschillencommissie : De Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (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 Het Keerpunt aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van Het Keerpunt.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

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

Zorgverlener

- Het Keerpunt is lid van de beroepsvereniging NVPA. Deze vereniging is aangesloten bij de koepelorganisatie RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de koepelorganisatie kunt u vinden op www.hetkeer.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 websites.

Psychosociale therapie

- De therapie start kennismakingsgesprek, waarna een behandeltraject samen met u wordt besproken. Dit traject geldt als een leidraad en omvat geen vastomlijnd plan. Deze leidraad zal worden opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de therapie volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de therapie en ondertekend tijdens de eerste of tweede gesprek. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan dit concept sessie. Er vinden regelmatig evaluatiesessie plaats waarna aanpassingen van de leidraad worden opgenomen in uw dossier.
- De sessies duren 60 minuten 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, ARBO-arts of andere specialist. Bij kinderen kan daarvoor ook contact opgenomen worden met andere hulpverleners of school. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u en u ondertekent in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. Wanneer andersoortige therapie 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 Het Keerpunt werkt als zelfstandige. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van Het Keerpunt 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 tarieven kijk op www.hetkeer.nl
- De factuur betaalt u per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel. De factuur krijgt u toegestuurd via de e-mail. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Het Keerpunt is opgenomen in het AGB register, wat maakt dat de therapie (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. Meer informatie hierover vindt u [hier](#). Deze informatie is een indicatie, u dient vooraf zelf te informeren bij uw zorgverzekeraar 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
- Betalingen dienen binnen 14 dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. Het Keerpunt stuurt na 14 dagen een betalingsherinnering. Mocht betaling na 14 dagen na het verstrijken van de einddatum uitblijven dan is Het Keerpunt gerechtigd een incassobureau in te schakelen. Extra gemaakte kosten zullen altijd aan de cliënt worden doorberekend. Overmacht aan de kant van de cliënt kan ten allen tijde met de therapeut besproken 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 u telefonisch, per whatsapp 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 uw therapie 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 therapie, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de richtlijnen van de RBCZ en de beroepsvereniging NVPA.

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 Het Keerpunt. 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 NVPA, (via de klachtenfunctionaris) dan wel de geschilleninstantie SCAG. De procedure is te vinden op de website van de beroepsvereniging NVPA, www.nvpa.org en via deze LINK op de website www.hetkeer.nl Het Keerpunt voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via de NVPA (klachtenfunctionaris)/RBCZ, of de geschilleninstantie SCAG informeert u de zorgverlener te alle tijde vooraf.

Aansprakelijkheid

- U bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het therapietraject. U bent verantwoordelijk voor uw eigen proces. Dit betekent dat als u vindt dat de therapie 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, enzovoort.
- Het Keerpunt 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 Het Keerpunt.

- Het Keerpunt heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt Het Keerpunt 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. Het Keerpunt is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering die dekkend is voor de WKKGZ.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

- De meldcode is een code waarin staat hoe een zorgverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere zorgverlener met een beroepsgeheim heeft op basis van de wet op jeugdzorg het recht om vermoedens van kindermishandeling te melden. Het meldrecht omvat het recht om op verzoek van het Meldpunt Kindermishandeling informatie te verstrekken over de ouders en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.

AVG

- Het Keerpunt houdt persoonsgegevens bij van cliënten / patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op www.hetkeer.nl meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

Opgemaakt door: Het Keerpunt

Laatste update: november 2023