

*Counselling Doornbos Noord-Holland staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37134311 en kent vier afdelingen te weten:*

- *Counselling NH [www.counsellingnoordholland.nl](http://www.counsellingnoordholland.nl)*
- *De Razende Bol [www.kindercoachdrb.nl](http://www.kindercoachdrb.nl)*
- *Camelot Mediation [www.camelotmediation.nl](http://www.camelotmediation.nl)*
- *Beweegezorg en Lifestyle coaching (geen website / geen beroepsvereniging/ geen klachtenprocedure mogelijk)*

*Counselling NH zal in onderstaande tekst worden aangeduid met opdrachtnemer, de hulpzoekende zal worden aangeduid met opdrachtgever of cliënt.*

**1. Commitment**

- a. Zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever heeft een inspanningsverplichting om het proces en/ of de therapie dat is overeengekomen zo goed mogelijk tot uitvoering te brengen.

**2. Vertrouwelijkheid**

- a. De opdrachtnemer is gehouden aan de ethische code tot geheimhouding van het besprokene.
- b. Het dossier dat opdrachtnemer opbouwt is vertrouwelijk en wordt uitsluitend beheert / verwerkt door medewerker(s) van opdrachtnemer, welke eveneens aan vertrouwelijkheid zijn gehouden.
- c. Persoonsgegevens kunnen geanonimiseerd gebruikt worden voor trainingsdoeleinden, trendanalyses, studie of controle van de registratie van de caseload door een beroepsvereniging.
- d. Geheimhouding kan door opdrachtnemer verbroken wanneer:
  - Er een wettelijke verplichting is opgelegd aan opdrachtnemer om informatie te verschaffen (geen verschoningsrecht)
  - Er sprake is van een multidisciplinair behandeltraject waarbij het in het belang is van de opdrachtgever om een goede afstemming te hebben tussen de hulpverleners onderling.
  - Gezaghebbende(n) van een minderjarige tot 16 jaar erop staan het dossier in te zien. Hierbij mag het dossier geschoond worden door opdrachtnemer wanneer dat het belang dient van het welzijn en de veiligheid van de minderjarige.
  - Er sprake is van de meldplicht volgens het meldprotocol.
  - Ter verdediging van een ingediende klacht tegen opdrachtnemer of diens medewerker(s).

**3. Contact**

- a. Contact met CNH kan via telnr. 06-13144302, per email; [info@counsellingnoordholland.nl](mailto:info@counsellingnoordholland.nl) of via het contactformulier van de website.
- b. Tijdens het spreekuur van opdrachtnemer wordt de telefoon in principe niet aangenomen. Hierdoor is CNH soms moeilijk bereikbaar. Spreek geen voicemail in, maar bel op een later moment terug of stuur een berichtje.
- c. Correspondentie / bezwaar over administratieve zaken (bijv. factuur) kan uitsluitend per e-mail of post plaatsvinden; [loes@counsellingnoordholland.nl](mailto:loes@counsellingnoordholland.nl) / postadres: drs. F. Bijlweg 5 1784 MC Den Helder.
- d. Al het inhoudelijke (privacy gevoelige) e-mail verkeer tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zal plaatsvinden vanuit de beschermde werkomgeving genaamd Intramed of worden per post toegestuurd.

**4. Betaling**

- a. Sessies worden na afloop in rekening gebracht volgens het afgesproken uurtarief. Betaling dient te worden voldaan binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur die per e-mail aan opdrachtgever wordt toegestuurd.
- b. Het uurtarief zoals gemeld in deze algemene voorwaarden zijn leidend t.a.v. de mogelijk (verouderde) informatie uit overige bronnen zoals websites, folders, mondelinge informatie en eerdere gevolgde trajecten tegen andere tariefstellingen.
- c. Het tarief voor curatieve therapeutische interventies bedraagt € 78,00 per persoon per uur en is vrijgesteld van btw, tenzij anders schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.

- d. Voor niet curatieve interventies, zoals relatietherapie, coaching of werken met onze therapiehond geldt dat het uurtarief van € 78,00 wel vermeerderd wordt met 21% btw.
- e. Het tarief voor mediation bedraagt € 75,00 per persoon per uur en wordt vermeerderd met 21% btw.
- f. De factuur voor therapeutische interventies wordt kosteloos aan u verzonden via Intramed. Wilt u de factuur per post ontvangen dan wordt hiervoor € 4,00 (ex btw) aan kantoor- en administratiekosten berekend.
- g. De factuur voor mediation wordt standaard per post verstuurd; de kosten hiervoor worden vallen in de overeenkomst onder de kantoorkosten.
- h. Bent u de originele factuur kwijt en wens u een kopie te ontvangen, dan worden ook hiervoor kantoor- en administratiekosten gerekend van € 4,00 ex btw per opgevraagde factuur.
- i. De gereserveerde tijd wordt altijd aan u doorberekend, ook wanneer u eerder weg gaat.
- j. Voor EMDR consulten wordt altijd 120 minuten gereserveerd, de kosten zijn dus altijd tweemaal het uurtarief. Deze afspraak wordt niet door de opdrachtnemen gesplitst in twee facturen met het idee dat de opdrachtnemer dan een hogere vergoeding kan krijgen via de zorgverzekering. De opdrachtgever is zich bewust van het feit dat de zorgverzekering een dagvergoeding geeft en geen consultvergoeding.
- k. Indien het consult langer duurt dan de gereserveerde tijd, zal het tarief per 10 minuten worden doorberekend aan de opdrachtgever.
- l. Multidisciplinair overleg, telefonische consulten, e-mail consulten of overleg met derden op verzoek van de opdrachtgever worden per 10 minuten in rekening gebracht volgens het overeengekomen uurtarief en vermeerderd met 21% btw.
- m. Indien er sprake is van een telefonische controle in plaats van een face-to-face controle wordt er 30 minuten gefactureerd, wat overeenkomt met de gereserveerde tijd van een controle.
- n. **Afspraken dienen uiterlijk 48 uur van te voren middels een tekstbericht te worden geannuleerd.** Indien dit niet gebeurt en opdrachtgever verschijnt niet op de afspraak of heeft zich niet gehouden aan de instructies ter voorbereiding, waardoor het consult niet door kan gaan, wordt de gereserveerde tijd als No Show gefactureerd. Deze factuur wordt niet door de zorgverzekering vergoed.
- o. Wanneer de opdrachtgever ziek is geworden en derhalve niet uiterlijk 48 uur van te voren heeft kunnen af berichten, dan dient de opdrachtgever een doktersverklaring in te dienen bij CNH teneinde de factuur te kunnen crediteren. Geen doktersverklaring= No Show!
- p. Indien betaling uit blijft, zal de opdrachtnemer een herinnering versturen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt dan 14 dagen de tijd om alsnog tot betaling over te gaan. Indien na een tweede herinnering de betaling uitblijft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever aanmelden bij Credifin. De kosten hiervoor worden op de opdrachtgever verhaald. Kijk voor meer informatie op de site [www.credifin-nederland.nl](http://www.credifin-nederland.nl).
- q. De meerderjarige cliënt is altijd de debiteur, tenzij er een getekende overeenkomst is gesloten tussen Counselling NH en een derde partij waaruit anders blijkt. Een mondelinge overeenkomst tussen opdrachtgever en een derde partij (bijv. werkgever/ schadefonds enz.) ontslaat de opdrachtgever niet uit zijn/ haar betalingsverplichting. Ook wanneer er een vergoeding is aangevraagd en is toegekend door de Raad voor Rechtsbijstand, kan deze later worden ingetrokken en is de opdrachtgever verplicht om tot betaling over te gaan.
- r. Gezaghebbende(n) over een minderjarige die als cliënt is aangemeld bij CNH/ DRB is debiteur en dient de facturen voor de minderjarige te betalen.
- s. Het is aan de opdrachtgever om na te gaan of- en hoeveel de verzekering uitkeert op de consulten. Counselling NH is hier nooit verantwoordelijk voor te stellen.
- t. Opdrachtnemer declareert niet rechtstreeks bij de zorgverzekering. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding vanuit de verzekering dient de opdrachtgever zelf actie te ondernemen.
- u. Wanneer er andere dan de gebruikelijke afspraken zijn overeengekomen t.a.v. de betaling, zullen de incasseringen hiervan verlopen via de daartoe schriftelijk gemaakte afspraken.
- v. Wanneer de opdrachtgever onder financiële bewind voering staat, is de opdrachtgever verplicht zich te melden bij de bewindvoerder om afspraken over de kosten kort te sluiten. Tevens is de

opdrachtgever verplicht om contactgegevens van zijn/haar bewindvoerder te delen met de opdrachtnemer. Opdrachtgever zal nimmer het contact, dat gaat over de financiële afhandeling, tussen CNH en bewindvoering belemmeren of verhinderen.

## **5 .Klachtenregeling**

- a. Voor klachten over het therapeutisch handelen van mw. Doornbos binnen Counselling NH kunt u zich wenden tot de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg [www.de-nfg.nl](http://www.de-nfg.nl) .
- b. Voor klachten over het therapeutisch handelen van mw. Doornbos binnen De Razende Bol kunt u zich wenden tot de stichting kwaliteitsregister jeugd [www.skj.nl](http://www.skj.nl) .
- c. Voor klachten over het handelen van mw. Doornbos als mediator kunt u zich wenden tot de Mediators federatie Nederland [www.mfn.nl](http://www.mfn.nl) .
- d. U kunt uitsluitend klachten indienen wanneer u staat ingeschreven als cliënt of u de gezaghebbende ouder/verzorger bent van het minderjarige kind dat als cliënt staat ingeschreven.
- e. De therapeutische werkzaamheden van mw. Doornbos vallen onder de klachtenprocedure zoals is vastgelegd in de Wkkgz. Op de site [www.de-nfg.nl](http://www.de-nfg.nl) treft u een schema aan welke u helpt om de juiste stappen in de klachtenprocedure te nemen.
- f. Klachten over medewerker(s), stagiaires en/of vrijwilligers welke meewerken in welke vorm dan ook, binnen het bedrijf van Doornbos, kunt u schriftelijk indienen bij Doornbos. Doornbos streeft ernaar de klachten met partijen op te lossen of tot een compromis te komen die aanvaardbaar is voor alle partijen. Mocht dit niet lukken, dan zullen partijen zich wenden tot een mediator welke onder de rechtsbijstandverzekering van Counselling NH valt. Doornbos zal zelf contact opnemen met de rechtsbijstandverzekering en navragen naar welke mediators zij toe mag. Wanneer er meerdere mediators beschikbaar zijn, laat Doornbos de keuze van de mediator over aan de cliënt. Wanneer de rechtsbijstand van de cliënt een andere mediator vergoed dan de rechtsbijstandverzekering van Doornbos, dan verbindt de cliënt zich door ondertekening van dit formulier aan de mediator die vergoed wordt vanuit de rechtsbijstandverzekering van Doornbos.
- g. Het behandelen van een klacht en de procedure die daarop volgt heeft geen invloed op de betaalverplichting van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Deze dient, ook als er een klacht is, de factuur binnen de gestelde termijn te voldoen.
- h. Voor de aangeboden beweegzorg en lifestyle coaching is CNH niet aangesloten bij een beroepsvereniging, waardoor er ook geen officieel gestroomlijnde klachtenprocedure hierover gestart kan worden. Uiteraard zal Counselling NH er alles aan doen om met u tot een aanvaardbare compromis of oplossing te komen. U kunt dus wel terecht met uw klacht bij de praktijkhouder mw. Doornbos.

## **6. Aansprakelijkheid**

- a. De opdrachtnemer of diens medewerkers, stagiaires of vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk te houden voor het gedrag van de cliënt / opdrachtgever binnen of buiten de spreekkamer. Eventuele schade zal verhaald worden op de aanrichter daarvan. Indien nodig zal ook aangifte worden gedaan bij de politie.
- b. Voor poging tot zelfverminking en/of zelfdoding kan de opdrachtnemer of diens medewerkers/ stagiaires of vrijwilligers nimmer aansprakelijk worden gesteld. De opdrachtgever verklaart bekend te zijn met het noodnummer 112 en met de contactgegevens van de huisartsenpost. Evenals het suïcide preventie nummer 0900-0113.
- c. Wanneer er tijdens een interventie gewerkt wordt met aansluiting van de cliënt op apparatuur, of het gebruik van alternatieve middelen, het werken met dieren of interventies uitgevoerd op een buitenlocatie geldt, dat de opdrachtgever zelf risicodrager is.
- d. Indien er fysiek contact nodig om een behandeling te kunnen uitvoeren, dan geeft de cliënt toestemming hiervoor, door ondertekening van deze algemene voorwaarden. Deze fysieke contactmomenten hebben altijd tot doel het kunnen uitvoeren van een behandelinterventie.
- e. Er kan nimmer aanspraak gemaakt worden op resultaat. Het overeengekomen proces kent slechts een uitkomst.
- f. Beveiliging van de persoonsgegevens is gewaarborgd door het gebruik van Intramed. Intramed bewaart de gegevens in een Cloud welke is goedgekeurd voor het opslaan van medische gegevens.

Papieren dossiers die voorkomen bij mediation worden achteraf gescand en opgeslagen in Intramed. Voor de duur dat de papieren dossiers nog in gebruik zijn, worden deze bewaard in een afsluitbare kast.

- g. Het AVG rapport en de privacyverklaring is gepubliceerd op de websites.

#### **7. Wijzigingen of vernietiging van het dossier**

- a. Volgens de wet moeten behandelgegevens 15 jaar bewaard worden, tenzij de opdrachtgever schriftelijk verzoekt om het dossier eerder of later dan deze vastgestelde termijn te vernietigen. Wanneer u dit schriftelijk heeft ingediend (voorzien van handtekening en datum) dient de opdrachtnemer uw verzoek binnen 3 weken na ontvangst van het verzoek uit te voeren, tenzij opdrachtnemer een juridisch- of ethisch dilemma ervaart. In dat geval dient de opdrachtnemer zich te wenden tot de beroepsvereniging of tot een supervisor om het dilemma onder de loep te nemen voordat de opdrachtnemer overgaat op vernietigen van het dossier. De opdrachtnemer dient het verkregen advies aan opdrachtgever terug te koppelen. Na consultatie gaan de 3 weken in dat de opdrachtnemer de tijd heeft om het dossier te vernietigen. Wanneer de uitkomst van de beroepsvereniging of supervisie anders uitvalt en de mogelijkheid tot vernietigen in de knel komt, dient de opdrachtnemer dit te overleggen met opdrachtgever. Integriteit is hierbij de grondslag van waaruit de opdrachtnemer handelt.
- b. Wanneer opdrachtgever ervaart dat er onjuistheden in het dossier terecht zijn gekomen, dan volstaat een mondeling verzoek tot wijzigen hiervan. De opdrachtnemer dient wel te melden dat de wijziging op verzoek van opdrachtgever is gemaakt en mag hierbij de eigen aantekeningen in het dossier behouden als opdrachtnemer dit van belang acht ten behoeve van de behandeling van de kwestie.

#### **8. Minderjarigheid**

- a. Indien de cliënt minderjarig is, dan geschiedt behandeling uitsluitend met toestemming van (beide) gezaghebbende ouder(s)/ verzorgers. Het is aan de ouder(s)/ verzorger(s) hier eerlijkheid in te betrachten.
- b. Wanneer er éénoudergezag is, dan dient de opdrachtgever dit aan te tonen door het opvragen van een uittreksel van het gezag register. Deze is kosteloos op te vragen bij de rechtbank.
- c. Wanneer er sprake is van vervangende toestemming, dan dient de opdrachtgever dit aan te tonen door de overeenkomst die hiervoor is opgesteld door een notaris of een is opgenomen in een beschikking van de rechtbank af te geven.
- d. Tenminste een van de gezaghebbenden verleent door ondertekenen van deze algemene voorwaarden toestemming aan de opdrachtnemer om de minderjarige zonder toezicht van derden in de spreekkamer of daarbuiten als dat nodig is, te spreken/ te behandelen.
- e. De jeugdwet en het meldprotocol is van toepassing als het gaat om beroepsgeheim en bescherming van de minderjarige. Lees hier meer over op [www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl)

#### **9. Opnames**

- a. Door ondertekening van deze algemene voorwaarden verklaart de opdrachtgever geen opnames te maken binnen de spreekkamer of tijdens ander professioneel contact met opdrachtnemer op welke wijze dan ook, tenzij na uitdrukkelijke mondelinge toestemming welke hoorbaar is op de opname of schriftelijk is vastgelegd. Wanneer er met toestemming opnames zijn gemaakt, mogen deze nimmer gepubliceerd worden.

Den Helder, dd .....

Naam.....deb.nr. ....

Handtekening

.....