

Counselling Doornbos Noord-Holland staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37134311.

- Counselling NH www.counsellingnoordholland.nl

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.
- b. Wanneer opdrachtgever een behandelovereenkomst met CNH aangaat, verklaart de opdrachtgever bekend te zijn met deze algemene voorwaarden.

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; loes@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 e-mail.
- c. Correspondentie waarbij AVG- regels gelden worden per post of telefonisch afgehandeld, tenzij de opdrachtgever er zelf voor kiest om per e-mail te communiceren. De opdrachtgever is zich ervan bewust dat CNH vanuit onbeschermd omgeving mailt.
- d. Correspondentie / bezwaar over administratieve zaken (bijv. factuur) kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden; postadres: Zandvaart 32 1764 NR Breezand/ e-mail: loes@counsellingnoordholland.nl .

4. Betaling

- a. **Sessies worden voorafgaand aan het consult door opdrachtgever contant of per pin voldaan aan opdrachtnemer. De factuur wordt door de opdrachtnemer achteraf digitaal toegestuurd met de vermelding van de betaling.**
- b. **Wanneer de opdrachtgever zijn geld vergeten is mee te nemen of niet per pin kan voldoen, wordt het consult in rekening gebracht als zijnde No Show en zal er geen behandeling/ begeleiding plaatsvinden.**
- c. 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.
- d. Het tarief voor curatieve therapeutische interventies **bedraagt €80,00 per persoon per uur** (p.p.p.u.) en is vrijgesteld van btw, tenzij anders schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
- e. Voor niet curatieve interventies, zoals relatietherapie, coaching of werken met onze therapiehond geldt dat het uurtarief van € 80,00 p.p.p.u. wel vermeerderd wordt met 21% btw.

- f. Bent u de originele factuur kwijt en wenst u een kopie te ontvangen, dan worden hiervoor kantoor- en administratiekosten gerekend van € 4,00 vermeerderd met 21% btw per opgevraagde factuur.
- g. De gereserveerde tijd wordt altijd aan u doorberekend, ook wanneer u eerder weg gaat of niet verschijnt.
- h. Voor een EMDR interventie wordt altijd 120 minuten gereserveerd, de kosten zijn dus altijd tweemaal het uurtarief.
- i. Indien het consult langer duurt dan de gereserveerde tijd, zal het tarief per 10 minuten worden doorberekend aan de opdrachtgever. Deze extra kosten worden achteraf in rekening gebracht, bovenop het bedrag voor de gereserveerde tijd. Hiervan ontvangt de opdrachtgever dus achteraf een factuur welke binnen een termijn van 7 dagen voldaan dient te worden.
- j. Telefonische consulten ter controle na interventie worden altijd voor 30 minuten berekend.
- k. Multidisciplinair overleg, -lange e-mails 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. . Hiervan ontvangt de opdrachtgever dus achteraf een factuur welke binnen een termijn van 7 dagen voldaan dient te worden.
- l. Indien er sprake is van een telefonische consulten/ beeldbellen in plaats van een face-to-face contact (gedurende de richtlijnen RIVM) wordt er op gelijke wijze van gereserveerde tijd gefactureerd. De tijdsduur van een consult worden vooraf aan u kenbaar gemaakt.
- m. **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.
- n. 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!
- o. Wanneer de opdrachtgever in de periode zit waarbij thuis quarantaine wordt geadviseerd in afwachting op de testuitslagen van een coronatest, verzoekt CNH om het digitale bewijs dat de GGD stuurt voor deze testafpraak te overleggen bij een afbericht binnen de geldende 48 uur.
- 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 .
- 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. Staat u onder bewind of curatele, dan is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om voorafgaande aan het plannen van afspraken de financiële zaken geregeld te hebben met de bewindvoerder/ curator.
- r. Gezaghebbende(n) over een minderjarige die als cliënt is aangemeld bij CNH is debiteur en dient de facturen voor de minderjarige te betalen.
- s. **Het is aan de opdrachtgever bekend dat consulten bij CNH niet voor vergoeding van een zorgverzekeraar in aanmerking komen.** Counselling NH is nooit aansprakelijk te stellen voor andere informatie die opdrachtgever van derden hierover heeft gekregen.
- 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 bewind voering belemmeren of verhinderen.

5 .Klachtenregeling

- a. Voor klachten over aangelegenheden binnen Counselling NH kunt u zich wenden tot mw. Doornbos, praktijkhouder. Komt u er samen niet uit, dan zal CNH een klachtenfunctionaris inschakelen om de bemiddeling vorm te geven. De kosten hiervoor komen voor de opdrachtnemer.
- b. 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.
- c. Klachten over medewerker(s), stagiaires en/of vrijwilligers welke meewerken in welke vorm dan ook, binnen CNH, kunt u schriftelijk indienen bij mw. Doornbos.
Mw. Doornbos streeft ernaar de klachten met partijen op te lossen of tot een compromis te komen die aanvaardbaar is voor alle partijen.
- d. 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.

6. Aansprakelijkheid

- a. De opdrachtnemer of diens medewerkers, stagiaires of vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk of verantwoordelijk te houden voor het gedrag van de opdrachtgever of diens netwerk 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. De mensen die ondersteunende taken uitvoeren binnen CNH , hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekent.
- c. 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 suicide preventie nummer 0900-0113.
- d. 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.
- e. Indien er fysiek contact nodig om een behandeling te kunnen uitvoeren, dan geeft de cliënt toestemming hiervoor, door kennisname van deze algemene voorwaarden. Deze fysieke contactmomenten hebben altijd tot doel het kunnen uitvoeren van een behandelinterventie op verzoek van de opdrachtgever.
- f. Er kan nimmer aanspraak gemaakt worden op resultaat. Het overeengekomen proces kent slechts een uitkomst.
- g. **Opdrachtgever is zich ervan bewust dat opdrachtnemer niet is aangesloten bij een beroepsvereniging.**
- h. **Beveiliging van de persoonsgegevens is gewaarborgd door het gebruik van een externe harde schijf.** Papieren dossiers worden achteraf gescand en opgeslagen op een externe harde schijf en daarna vernietigd. Voor de duur dat de papieren dossiers nog in gebruik zijn, worden deze bewaart in een afsluitbare kast of kluis. De digitale documenten worden gedurende het gebruik opgeslagen in de Cloud, en daarvan naar de harde schijf.
- i. Het AVG rapport en de privacyverklaring is gepubliceerd op de websites.

7. Wijzigingen of vernietiging van het dossier

- a. Volgens de wet moeten **behandelgegevens 20 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 een juridisch advies in te winnen. Pas nadat deze informatie voor de opdrachtnemer helder is, gaat de termijn van drie weken om tot vernietiging over te gaan in. De opdrachtnemer dient het verkregen advies aan opdrachtgever terug te koppelen. 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.

- c. De cliënt heeft altijd recht op kosteloze inzage in het eigen dossier.

8. Minderjarigheid

- a. **Indien de cliënt jonger dan 16 jaar 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. CNH kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor foutieve of incomplete informatie hierover.
- b. Wanneer er sprake is van vervangende toestemming, dan dient de opdrachtgever dit aan te tonen door de overeenkomst in kopie af te geven aan de opdrachtnemer, die hiervoor is opgesteld door een notaris of is opgenomen in een beschikking van de rechtbank,
- c. Tenminste een van de gezaghebbenden verleent door akkoord te gaan met 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.

9. Opnames

- a. Door ondertekening van deze algemene voorwaarden verklaart de opdrachtgever/ en opdrachtnemer **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.