

ALGEMENE VOORWAARDEN van  
Douma Consult; Praktijk voor Psychosynthese & Systemisch Werk  
(voorts vermeld als DoumaConsult of als zorgaanbieder/zorgverlener)

## BEGRIPPEN

- ZORGAANBIEDER : Douma Consult in de persoon van Mw. W.I. (inge) Douma
- BEROEPSVERENIGING : HET NVPA, ingeschreven in het KvK onder nummer 40258092 en gevestigd op LOSPLAATS 14-B, 5404 NJ UDEN.. <https://nvpa.org>
- KOEPEL : RBCZ ingeschreven in het KvK onder nummer 20133698 en gevestigd op SPARRENHEUVEL 10, 3708 JE ZEIST. <https://rbcz.nu>  
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 : KLACHTENFUNCTIONARIS is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van NPVA/RBCZ en de geschillencommissie SCAG.
- GESCHILLENCOMMISSIE : SCAG voorziet in beslechting van geschillen wanneer cliënten en zorgaanbieders 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 zorgaanbieders in Nederland.
- WGBO : In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
- Cliënt / patiënt : Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
- Begeleiding/behandeling : de door zorgaanbieder aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt / patiënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van zorgaanbieder.

## Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Douma Consult uit te voeren opdrachten.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor DoumaConsult slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

## Zorgaanbieder

- Douma Consult is lid van de beroepsvereniging: NVPA Deze vereniging is aangesloten bij de KOEPEL: RBCZ Informatie over deze beroepsvereniging en over de KOEPEL kunt u vinden op <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/>
- De zorgaanbieder handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de NVPA. Deze kunt u vinden op <https://www.doumaconsult.nl>



## Begeleiding

- De begeleiding start met een kennismaking/intakegesprek. Bij wederzijds vertrouwen en intentie om de begeleiding voort te zetten, volgt bij een zakelijk traject een offerte naar uw werkgever. Het traject wordt vervolgd na ontvangst van de getekende offerte. Vervolgens zal een "plan van aanpak" samen met u mondeling worden afgestemd. Dit plan maakt deel uit van uw dossier. De begeleiding wordt vervolgd volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de begeleiding.
- Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin u zelf en de zorgverlener zowel mondeling als eventueel schriftelijk verslag doen over uw ontwikkelingen binnen de begeleiding.
- De sessies duren 1-1,5 uur 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. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u en u ondertekent hiervoor een speciaal formulier voor deze overdracht. (zie bijlage 1) Wanneer andersoortige begeleiding gewenst is, zal de zorgverlener u doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.
- Indien uw werkgever of andere verwijzer contact wil over de inhoud van de begeleiding kan dit alleen met uw expliciete schriftelijke toestemming en u ondertekent hiervoor een special formulier (zie bijlage 1 bij Privacy Verklaring: toestemmingsformulier: <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/>) of geeft anderszins uitdrukkelijk uw schriftelijke toestemming. De inhoud van dit gesprek zal altijd vooraf en achteraf met u doorgenomen worden.
- Op het moment dat de zorgverlener ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De begeleiding 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 begeleiding stopgezet.
- De zorgverlener van DC werkt als zelfstandige /vrijgevestigde. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van DC kan indien nodig een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

## Betaling

- Voor een overzicht van tarieven kijk op <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/>
- De factuur wordt maandelijks per mail verstuurd.
- Betalingen dienen graag binnen 14 dagen en uiterlijk binnen 30 dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. Mocht betaling uitblijven dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Extra gemaakte kosten zullen altijd aan u worden doorberekend.
- DoumaConsult is opgenomen in het AGB register, wat maakt dat de particuliere begeleiding (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. Een overzicht vindt u op <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/>. U kunt aan dit overzicht echter geen rechten ontleen. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener lid is van de NVPA en is aangesloten bij de RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis. Meer informatie vindt u op [www.doumaconsult.nl](http://www.doumaconsult.nl)



## 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 (particulier)-48 uur (zakelijk) van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering kan (een gedeelte) van de kosten in rekening worden gebracht, dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.
- Annulering geeft u per voorkeur telefonisch / sms / whatsapp / 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 reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener, 20 jaar na afronding van het proces van uw begeleiding 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. (zie bijlage 1 bij Privacy Verklaring: toestemmingsformulier: <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/>)
- Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de begeleiding, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige begeleidingsovereenkomst (WGBO) en de richtlijnen van de KOEPEL (RBCZ) en BEROEPSVERENIGING (NVPA). Zie hiervoor de informatie op de website van de koepel/beroepsvereniging.

## 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 (<https://www.doumaconsult.nl/contact2/>) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 6 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 DoumaConsult. 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 BEROEPSVERENIGING, KLACHTENFUNCTIONARIS dan wel de geschilleninstantie GESCHILLENCOMMISSIE. De procedure is te vinden op de website BEROEPSVERENIGING / KOEPEL en via deze LINK op de website <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/>. DoumaConsult voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via BEROEPSVERENIGING/KOEPEL, KLACHTENFUNCTIONARIS of GESCHILLENCOMMISSIE informeert u de zorgverlener te allen tijde vooraf.

## Aansprakelijkheid

- U bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het begeleidingstraject. De zorgverlener heeft een inspanningsverplichting, maar U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigen proces. Dit betekent dat als u vindt dat de begeleiding 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 et cetera.



- DoumaConsult 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 de praktijk.
- DoumaConsult heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt DoumaConsult 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 AON.

### **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**

- PRAKTIJK houdt persoonsgegevens bij van cliënten / patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op <https://www.doumaconsult.nl/praktijkinformatie/> meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

### **Toepasselijk recht**

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten / patiënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter te Assen, Rechtbank Noord-Nederland.

