

## **Algemene voorwaarden – Psychologiepraktijk De Wilder**

Met deze algemene voorwaarden wil Psychologiepraktijk De Wilder je zo duidelijk mogelijk informeren over onze werkwijze en afspraken. Zo weet je vooraf waar je aan toe bent.

### **0. Doelgroep en leeftijd**

Psychologiepraktijk De Wilder biedt in principe alleen behandeling en begeleiding aan cliënten van 16 jaar en ouder.

### **1. Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten en diensten van Psychologiepraktijk De Wilder, zowel mondeling als schriftelijk. Een overeenkomst komt tot stand zodra je een intake of consult bevestigt (schriftelijk of mondeling) en/of wanneer de behandeling start.

### **2. Intake, behandeling en behandelplan**

Elke behandeling start met een intakegesprek. In de intake verkennen we samen wat er speelt, wat je hulpvraag is en wat je wilt bereiken. Daarna bespreken we een behandelvoorstel en maken we afspraken over de aanpak.

We vinden het belangrijk dat je helderheid hebt over de behandeling. Daarom bouwen we samen een zorgvuldig en samenhangend beeld op van wat er aan de hand is en wat klachten in stand houdt. Op basis daarvan kiezen we een aanpak die past bij jou en jouw situatie. Het behandelplan kan gedurende het traject in overleg worden bijgesteld. Je kunt de behandeling op ieder moment stoppen.

We doen tijdens de behandeling een beroep op jouw actieve inzet. Dat betekent onder andere dat je zo volledig en eerlijk mogelijk deelt wat relevant is voor de behandeling, en dat we (waar passend) samen afspraken maken over oefeningen of opdrachten tussen sessies.

Ongecontracteerde zorg via de GGZ-coöperatie

Wanneer jouw behandeling valt onder ongecontracteerde zorg via de GGZ-coöperatie, kan het nodig zijn dat een regiebehandelaar aansluit (bij de intake en/of tijdens het behandeltraject). Dit kan een voorwaarde zijn om in aanmerking te komen voor een gedeeltelijke vergoeding door je zorgverzekeraar. We bespreken dit altijd tijdig met je.

### **3. Passende zorg en (eventuele) verwijzing**

Tijdens de aanmelding en/of intake beoordelen we of jouw hulpvraag past bij het aanbod van Psychologiepraktijk De Wilder. Als blijkt dat een andere vorm van zorg beter aansluit (bijvoorbeeld meer specialistische of crisisgevoelige hulp), dan bespreken we dit met je en denken we mee over een passende verwijzing.

### **4. Consultvorm: praktijk en online**

Consulten vinden plaats in de praktijk of online (beeldbellen), afhankelijk van wat we samen afspreken. Voor online consulten geldt dat je zelf zorgt voor een geschikte, rustige en privé plek en een stabiele internetverbinding.

### **5. Tarieven, facturering en betaling**

Psychologiepraktijk De Wilder hanteert verschillende tarieven, afhankelijk van het type consult en/of traject. De actuele tarieven worden vooraf met je gedeeld (bijvoorbeeld via de website of per e-mail).

### Niet-vergoede zorg (particulier)

Bij niet-vergoede zorg ontvang je de factuur van Psychologiepraktijk De Wilder. De betaaltermijn is 14 dagen, tenzij anders afgesproken.

### Zorg via de GGZ-coöperatie

Wanneer jouw traject loopt via de GGZ-coöperatie, ontvang je de factuur (en eventuele verdere administratieve informatie) van de GGZ-coöperatie. Vragen over betaling, termijnen of verwerking lopen dan ook via de GGZ-coöperatie.

Psychologiepraktijk De Wilder kan geen garantie geven dat kosten (gedeeltelijk) worden vergoed; vergoeding is afhankelijk van je polis en de voorwaarden van je zorgverzekeraar.

## 6. Betalingsachterstand

Wanneer een factuur niet op tijd wordt betaald, sturen wij een betalingsherinnering. Als betaling uitblijft, kunnen wij de behandeling (tijdelijk) opschorten of beëindigen en/of de vordering overdragen aan een incassopartij. Eventuele bijkomende kosten zijn dan voor rekening van de cliënt.

## 7. Afzeggen, verplaatsen en no-show

Afspraken worden speciaal voor jou ingepland. Omdat Psychologiepraktijk De Wilder een kleinschalige praktijk is, kan een vrijgekomen plek vaak niet meer op korte termijn worden ingevuld. Daarom vragen wij je om zorgvuldig om te gaan met het afzeggen of verplaatsen van afspraken.

Voor het kosteloos afzeggen of verplaatsen van een afspraak gelden de volgende termijnen:

- een afspraak op woensdag: uiterlijk op maandag vóór 09.00 uur
- een afspraak op vrijdag: uiterlijk op woensdag vóór 09.00 uur

Zeg je een afspraak na deze termijn af, verplaats je deze na deze termijn, of verschijn je zonder bericht niet op de afspraak (no-show), dan brengen wij de gereserveerde tijd in rekening. Je ontvangt hiervoor een factuur van maximaal € 100,-.

Afzeggen of verplaatsen kan per e-mail via:

[info@psychologiepraktijkdewilder.nl](mailto:info@psychologiepraktijkdewilder.nl)

Het moment waarop je bericht door de praktijk is ontvangen, is hierbij bepalend. Berichten die na het genoemde tijdstip binnenkomen, gelden als te laat.

De no-showfactuur kan niet worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar en komt daarom voor eigen rekening.

Wanneer afspraken herhaaldelijk te laat worden afgezegd, verplaatst of niet worden nagekomen, bespreken wij dit met je. Als de continuïteit van de behandeling hierdoor onvoldoende gewaarborgd kan worden, kan in het uiterste geval worden besloten de behandeling te beëindigen.

## 8. Spoed en crisissituaties

Psychologiepraktijk De Wilder heeft geen 24-uurs bereikbaarheid en geen crisisdienst. Bij spoed kun je contact opnemen met je huisarts (of de huisartsenpost buiten kantooruren). Bij acute nood: 112.

## 9. Kwaliteit en voortgang meten (ROM)

We vinden het belangrijk om de voortgang van de behandeling te volgen. Daarom kunnen we gebruikmaken van digitale vragenlijsten (ROM). De uitkomsten bespreken we met je in de sessies. De resultaten kunnen (waar van toepassing) anoniem worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.



### **10. Geheimhouding en dossier**

Je behandelaar heeft een geheimhoudingsplicht. Zonder jouw toestemming delen we geen inhoudelijke informatie met anderen en geven we geen inzage in je dossier. Je hebt wel rechten rondom inzage en afschrift van je dossier, conform de geldende wet- en regelgeving.

### **11. Privacy en klachtenregeling**

We gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens en handelen volgens de privacywetgeving (AVG).

Ben je ergens niet tevreden over? Laat het ons bij voorkeur eerst weten, dan kijken we samen naar een oplossing. Komen we er niet uit, dan kun je gebruikmaken van de klachtenregeling (informatie hierover is opvraagbaar bij de praktijk).

Onze behandelaars werken volgens de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen.

### **12. Communicatie**

We gebruiken de contactgegevens die jij aan ons doorgeeft voor communicatie over afspraken, behandelcontact en (indien van toepassing) facturen. Geef wijzigingen (zoals e-mail of telefoonnummer) daarom tijdig aan ons door.

### **13. Afwezigheid en vakantie**

Bij afwezigheid of vakantie kan Psychologiepraktijk De Wilder tijdelijk minder goed bereikbaar zijn. We laten dit waar mogelijk vooraf weten. Bij spoed kun je altijd contact opnemen met je huisarts (of huisartsenpost buiten kantooruren). Voor cliënten via de ggz coöperatie is hun regiebehandelaar ook mijn waarnemer.

*(Op dit moment is er nog geen vaste waarnemer voor de niet-vergoede zorg cliënten; zodra dit geregeld is, wordt deze informatie hierop aangepast.)*