

# ALGEMENE VOORWAARDEN



**Geldig per:** 1-10-2018

**Kwaliteitskeurmerk:**

Psycholoog NIP

SKJ-geregistreerd 100019673

KvK 99229196

AGB 94103465

## INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - DEFINITIES .....	2
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID .....	2
ARTIKEL 3 - WIJZIGING .....	3
ARTIKEL 4 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE .....	3
ARTIKEL 5 – AANBIEDINGEN EN OFFERTES.....	3
ARTIKEL 6 – TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST .....	4
ARTIKEL 7 – UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST .....	4
ARTIKEL 8 - HET OPSTELLEN VAN HET ZORGPLAN .....	4
ARTIKEL 9 - DOSSIER.....	5
ARTIKEL 10 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING.....	5
ARTIKEL 11 - PRIVACY.....	5
ARTIKEL 12 - KWALITEIT VAN ZORG .....	6
ARTIKEL 13 - INCIDENTEN .....	6
ARTIKEL 14 - ZORG OP AFSPRAAK .....	6
ARTIKEL 15 - GOED CLIËNTSCHAP .....	6
ARTIKEL 16 - INFORMATIEPLICHTEN .....	7
ARTIKEL 17 - BETALING .....	7
ARTIKEL 18- BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST .....	7
ARTIKEL 19- NIEUWE BESCHIKKING .....	8
ARTIKEL 20 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR ZORGPRAKTIJK HET TOLHUIS.....	8
ARTIKEL 21 - UITSLUITING AANSPRAKELIJKHEID .....	9
ARTIKEL 22 - KLACHTENREGELING .....	9
ARTIKEL 23 - VARIA.....	10

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Cliënt:	een natuurlijke persoon die zich tot Zorgpraktijk Het Tolhuis wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook worden verstaan de natuurlijke persoon aan wie door Zorgpraktijk zorg wordt verleend in opdracht van Zorginstelling;
Zorginstelling:	een natuurlijk persoon -handelend in de uitvoering van beroep of bedrijf- of een rechtspersoon, die een overeenkomst tot opdracht aangaat met Zorgpraktijk Het Tolhuis als opdrachtnemer;
Opdrachtgever:	Zorginstelling of Client;
Overeenkomst:	de behandelings- of begeleidingsovereenkomst;
Zorgpraktijk Het Tolhuis:	de beroepsbeoefenaar mevr. J.M. van Tol Msc, psycholoog NIP, handelend onder de naam Zorgpraktijk Het Tolhuis, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63606976;
Zorg(verlening):	behandeling of begeleiding;
Vertegenwoordiger:	de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt;
Zorgplan:	een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan;
Dossier:	Het dossier met betrekking tot de zorg van de cliënt. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan;
Incident:	Een gebeurtenis tijdens de zorgverlening die tot schade aan de cliënt, heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

## ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, diensten, leveringen en werkzaamheden van Zorgpraktijk Het Tolhuis, van welke aard dan ook, tenzij die toepasselijkheid geheel of op onderdelen uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten c.q. expliciet anders is overeengekomen.
2. Eventuele voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door de Zorgpraktijk Het Tolhuis uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
3. Wanneer door Zorgpraktijk Het Tolhuis gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van onderhavige algemene voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te

- eisen. De opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan de wijze waarop Zorgpraktijk Het Tolhuis de onderhavige voorwaarden toepast.
4. Onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de Zorgpraktijk Het Tolhuis, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Deze derden kunnen jegens de opdrachtgever of cliënt een rechtstreeks beroep op de onderhavige voorwaarden doen, waaronder eventuele uitsluitingen of beperkingen van aansprakelijkheid.
  5. Indien één of meer van de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden of enige andere overeenkomst met Zorgpraktijk Het Tolhuis in strijd mochten zijn met een dwingende wetsbepaling of enig toepasselijk rechtsvoorschrift, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Overeenkomst en zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door de Zorgpraktijk Het Tolhuis vast te stellen nieuwe, rechtens toelaatbare en vergelijkbare bepaling.
  6. In geval van strijd tussen de inhoud van een tussen de opdrachtgever en Zorgpraktijk Het Tolhuis gesloten overeenkomst en de onderhavige voorwaarden, prevaleert de inhoud van de overeenkomst.

### **ARTIKEL 3 - WIJZIGING**

Zorgpraktijk Het Tolhuis behoudt zich het recht voor onderhavige voorwaarden op ieder moment te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

### **ARTIKEL 4 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen Zorgpraktijk Het Tolhuis en de opdrachtgever in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

### **ARTIKEL 5 – AANBIEDINGEN EN OFFERTES**

1. Alle aanbiedingen en offertes van Zorgpraktijk Het Tolhuis zijn herroepelijk en worden vrijblijvend gedaan, tenzij schriftelijk anders wordt aangegeven.
2. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Zorgpraktijk Het Tolhuis opgegeven specificaties en andere gegevens waarop Zorgpraktijk Het Tolhuis haar aanbieding baseert.
3. Kennelijke fouten of verschrijvingen in het aanbod van Zorgpraktijk Het Tolhuis bindt haar niet.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Zorgpraktijk Het Tolhuis niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.
5. De prijzen in de aanbiedingen en offertes van de Zorgpraktijk Het Tolhuis zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.

## **ARTIKEL 6 – TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Behoudens het hierna gestelde komt een overeenkomst met Zorgpraktijk Het Tolhuis eerst dan tot stand nadat Zorgpraktijk Het Tolhuis een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de opdrachtgever daartegen onmiddellijk en schriftelijk protesteert.
2. De inhoud van de overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door de in de offerte en/of opdrachtbevestiging gegeven omschrijving van de opdracht.
3. Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen binden Zorgpraktijk Het Tolhuis slechts, indien deze door Zorgpraktijk Het Tolhuis schriftelijk binnen veertien (14) dagen zijn bevestigd en de opdrachtgever daartegen niet binnen drie (3) werkdagen schriftelijk protest heeft aangetekend.
4. Voor overeenkomsten, werkzaamheden of transacties waarvoor naar aard en omvang geen schriftelijke offerte dan wel opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen zeven (7) werkdagen na factuurdatum.
5. Elke overeenkomst wordt door Zorgpraktijk Het Tolhuis aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat Zorgpraktijk Het Tolhuis bevoegd is om de kredietwaardigheid van de opdrachtgever na te gaan, zulks in verband met de geldelijke nakoming van de overeenkomst. Mocht Zorgpraktijk Het Tolhuis van mening zijn, zulks op redelijke gronden, dat de opdrachtgever niet (voldoende) kredietwaardig is, dan heeft Zorgpraktijk Het Tolhuis het recht om haar verplichtingen tijdelijk op te schorten. Indien van een dergelijke opschorting sprake is, dan zal Zorgpraktijk Het Tolhuis de opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen en aan de opdrachtgever de mogelijkheid bieden om zekerheid te stellen.

## **ARTIKEL 7 – UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Zorgpraktijk Het Tolhuis zal de overeenkomst uitvoeren naar beste inzicht en vermogen, met een inspanningsverplichting.
2. Zorgpraktijk Het Tolhuis bepaalt de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd en door welke medewerker(s). Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Zorgpraktijk Het Tolhuis het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (niet zijde medewerkers).
3. Gezien het karakter van de werkzaamheden, is het door de opdrachtgever en het door Zorgpraktijk Het Tolhuis beoogde eindresultaat niet alleen afhankelijk van de inspanning van Zorgpraktijk Het Tolhuis; ook factoren die buiten deze invloedssfeer liggen, spelen daarbij een rol. Op Zorgpraktijk Het Tolhuis rust slechts een inspanningsverplichting, nimmer een resultaatverbintenis.

## **ARTIKEL 8 - HET OPSTELLEN VAN HET ZORGPLAN**

1. Voor zover van toepassing doet Zorgpraktijk Het Tolhuis een voorstel voor een zorgplan aan de opdrachtgever.
2. Zorgpraktijk Het Tolhuis biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
3. Zorgpraktijk Het Tolhuis begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan.

4. Indien cliënt of Zorgpraktijk Het Tolhuis afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.
5. Het zorgplan bevat in ieder geval:
  - a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
  - b. de wijze waarop Zorgpraktijk Het Tolhuis en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
  - c. reden van aanmelding en hulpvragen;
  - d. afspraken over evaluatie en opvolging;
  - e. afspraken over communicatie met derden (bv. collega's/intervisie, scholen, gemeente, huisarts).
6. Door ondertekening van het zorgplan of een daaraan verwante (zorg)overeenkomst geeft de client (of diens vertegenwoordiger) aan Zorgpraktijk Het Tolhuis toestemming om zorg te verlenen aan cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Zorgpraktijk Het Tolhuis nodig acht voor de uitvoering van het zorgplan of een daaraan verwante (zorg)overeenkomst.

#### **ARTIKEL 9 - DOSSIER**

1. Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
  - a. in overleg met de zorginstelling casu quo cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
  - b. de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
  - c. de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, etc.) van de zorgverlening;
  - d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.
3. Het dossier wordt gedurende een periode van vijftien (15) jaar bewaard en daarna vernietigd.

#### **ARTIKEL 10 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING**

Zorgpraktijk Het Tolhuis zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van Zorgpraktijk Het Tolhuis.

#### **ARTIKEL 11 - PRIVACY**

Zorgpraktijk Het Tolhuis heeft een privacy beleid. Het privacy beleid is vastgelegd in het privacy statement dat is gepubliceerd op de website van Zorgpraktijk Het Tolhuis. Het privacy statement wordt op verzoek ook schriftelijk of per e-mail toegezonden.

## **ARTIKEL 12 - KWALITEIT VAN ZORG**

Zorgpraktijk Het Tolhuis is lid van het NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen) en moet zich daarom houden aan de Beroepscode van het NIP. De basisprincipes van de Beroepscode zijn dat de psycholoog zich verantwoordelijk, integer, respectvol en deskundig dient te gedragen. In de Beroepscode staan richtlijnen en gedragsregels die zijn afgeleid van deze vier basisprincipes.

Door gedragsregels op te stellen in de Beroepscode is het voor de cliënt en de psycholoog duidelijk wat ze wel en niet kunnen verwachten. Rechten en plichten over de behandeling, onderzoek, het dossier en andere zaken staan uitgebreid beschreven in de Beroepscode. Dit moet er voor zorgen dat de cliënt beschermd is tegen mogelijk onzorgvuldig handelen van een psycholoog.

## **ARTIKEL 13 - INCIDENTEN**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert Zorgpraktijk Het Tolhuis de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger en/of de zorginstelling over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Zorgpraktijk Het Tolhuis de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en/of zorginstelling en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

## **ARTIKEL 14 - ZORG OP AFSPRAAK**

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Zorgpraktijk Het Tolhuis ervoor dat het voor de opdrachtgever duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. Zorgpraktijk Het Tolhuis houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de opdrachtgever.
3. Indien de opdrachtgever of Zorgpraktijk Het Tolhuis een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden. Indien de annulering niet of niet-tijdig wordt gedaan worden kosten (van de behandeling) in rekening gebracht.

## **ARTIKEL 15 - GOED CLIËNTSCHAP**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Zorgpraktijk Het Tolhuis met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking en/of doorverwijzing van de huisarts. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is Zorgpraktijk Het Tolhuis gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van Zorgpraktijk Het Tolhuis de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.

3. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Zorgpraktijk Het Tolhuis in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
4. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan zijn eigendommen te voorkomen.
5. Indien de zorg plaatsvindt in opdracht van de zorginstelling is de zorginstelling gehouden de hiervoor bedoelde informatie en bescheiden aan Zorgpraktijk Het Tolhuis te verstrekken.

#### **ARTIKEL 16 - INFORMATIEPLICHTEN**

1. De opdrachtgever geeft Zorgpraktijk Het Tolhuis, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de opdrachtgever gehouden Zorgpraktijk Het Tolhuis daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij Zorgpraktijk Het Tolhuis op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere dienstverlener, meldt hij dit aan Zorgpraktijk Het Tolhuis zodra hij met de andere dienstverlener is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

#### **ARTIKEL 17 - BETALING**

1. De opdrachtgever is aan Zorgpraktijk Het Tolhuis de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door een zorgverzekeraar, een zorgkantoor of een gemeente wordt betaald.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Het vorenstaande is niet van toepassing indien de opdrachtgever of -ingeval van een cliënt- zijn vertegenwoordiger zekerheid biedt voor de betaling. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Zorgpraktijk Het Tolhuis en opdrachtgever met elkaar in overleg.
3. Voor de vooraf overeengekomen door Zorgpraktijk Het Tolhuis in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt Zorgpraktijk Het Tolhuis een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de opdrachtgever, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
4. Zorgpraktijk Het Tolhuis stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Zorgpraktijk Het Tolhuis gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### **ARTIKEL 18- BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst tussen de cliënt en Zorgpraktijk Het Tolhuis eindigt:
  - a. bij overplaatsing van de cliënt naar een andere dienstverlener;

- b. met instemming van beide partijen;
  - c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
  - d. na een eenzijdige opzegging door de zorginstelling;
  - e. overlijden van de cliënt;
  - f. op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;
  - g. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.
2. De overeenkomst tussen de zorginstelling en Zorgpraktijk Het Tolhuis eindigt:
- a. met instemming van beide partijen;
  - b. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door Zorgpraktijk Het Tolhuis de cliënt;
  - c. na een dergelijke eenzijdige opzegging door de zorginstelling;
  - d. faillissement of surseance van betaling van de zorginstelling;

#### **ARTIKEL 19- NIEUWE BESCHIKKING**

1. Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is Zorgpraktijk Het Tolhuis behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
2. Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Zorgpraktijk Het Tolhuis niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt Zorgpraktijk Het Tolhuis de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
3. Indien de zorg plaatsvindt in opdracht van een zorginstelling is het bepaalde in de leden 1 en 2 niet van toepassing, tenzij de zorginstelling en Zorgpraktijk Het Tolhuis anders overeenkomen.

#### **ARTIKEL 20 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR ZORGPRAKTIJK HET TOLHUIS**

1. Zorgpraktijk Het Tolhuis is gerechtigd de overeenkomst met de cliënt op te zeggen, indien:
  - a. de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken;
  - b. de opdrachtgever herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Zorgpraktijk Het Tolhuis kan worden gevegd;
  - c. de cliënt zodanig ernstige (strafbare) feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met Zorgpraktijk Het Tolhuis, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorginstelling kan worden gevegd;
  - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met Zorgpraktijk Het Tolhuis ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;

- e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Zorgpraktijk Het Tolhuis kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.
- 2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Zorgpraktijk Het Tolhuis een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van haar mag worden verwacht.
- 3. Ten aanzien van de overeenkomsten met zorginstellingen geldt dat Zorgpraktijk Het Tolhuis te allen tijde en zonder opgave van reden de overeenkomst op te zeggen.

#### **ARTIKEL 21 - UITSLUITING AANSPRAKELIJKHEID**

1. Zorgpraktijk Het Tolhuis is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder mede begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, vertragingsschade, winstderving, teleurgestelde verwachtingen en (andere) materiële en immateriële schade, behoudens voor zover sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Zorgpraktijk Het Tolhuis en behoudens het geval van een dergelijke uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van het Nederlands recht niet is toegestaan.
2. Onverminderd het in lid 1 bepaalde is de aansprakelijkheid van Zorgpraktijk Het Tolhuis beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor den met de schade verband houdende overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één maand. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Zorgpraktijk Het Tolhuis, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan een bedrag van € 1.000,-.

#### **ARTIKEL 22 - KLACHTENREGELING**

1. Wanneer de cliënt een klacht heeft over (de kwaliteit van) de beroepsuitoefening van Zorgpraktijk Het Tolhuis of onder haar verantwoordelijkheid door anderen verrichte werkzaamheden, kan cliënt hierover tot acht (8) weken na beëindiging van de overeenkomst schriftelijk een klacht indienen.). Een schriftelijke klacht wordt binnen vier (4) weken in behandeling genomen door Zorgpraktijk Het Tolhuis, behoudens na een schriftelijk aan cliënt kenbaar gemaakte verlenging van de termijn met ten hoogste vier (4) weken. Indien voor de behandeling van de klacht een langere termijn noodzakelijk is, wordt de cliënt hierover schriftelijk geïnformeerd, onder opgaaf van de reden van de langere behandeltermijn. In geen geval zal de afhandeling van de klacht langer dan 6 maanden duren, tenzij de client met Zorgpraktijk Het Tolhuis schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
2. Wanneer de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Zorgpraktijk Het Tolhuis, kan zij een schriftelijke klacht indienen bij het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen (<http://www.psynip.nl>). Tegen de uitspraak van het College van Toezicht staat beroep open bij het College van Beroep. De uitspraak van de tuchtcolleges van het NIP is bindend. Door de tuchtcolleges opgelegde disciplinaire maatregelen gaan van rechtswege in na het onherroepelijk worden van de uitspraak.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

4. Zorgpraktijk Het Tolhuis houdt een klachtenregistratie bij van alle binnengekomen klachten.
5. De klachtenregeling is niet van toepassing op de relatie tussen zorginstelling en Zorgpraktijk Het Tolhuis.

#### **ARTIKEL 23 - VARIA**

1. Bij de beroepsuitoefening van diverse zorgverleners, waaronder ook Zorgpraktijk Het Tolhuis, rust een meldplicht bij (vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling. In voorkomende gevallen weegt de meldplicht zwaarder dan het beroepsgeheim.
2. Een soortgelijke regeling als in lid 1 geldt bij vermoedens dat de cliënt (mogelijk) een gevaar is voor zichzelf (suïcidale neigingen) of zijn omgeving.