

# Algemene Voorwaarden

---

## Informatie

Psycholoog Met Sophía

[www.metsophia.nl](http://www.metsophia.nl)

(+31) 6 200 39 534

KvK: 80015360

AGB-code 94068576

BTW: NL003380316B18

mail@metsophia.nl



Versie: 1.2

Datum: 5 okt 2024

Inhoud:

Artikel 1. Definities

Artikel 2. Algemeen

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

Artikel 4. Afspraken bij Dienstverlening

Artikel 5. Betalingen en Tarieven

Artikel 6. Annuleren

Artikel 7. Persoonsgegevens en Privacy

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Artikel 9. Klachtenregeling

Artikel 10. Huisregels

Artikel 11. Slotbepaling

Opmerking: lees voornamelijk artikel 4.3. Speciaal voor personen met onderstaande indicaties'

## Artikel 1: Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- De Praktijk: Psycholoog Met Sophía;
- De Dienstverlener: Sophía Thijs
- Dienstverlening: Behandeling en begeleiding van (jong) volwassenen met basis-GGZ klachten in deze gebieden: stress, vermoeidheid, angst/ paniek, laag zelfbeeld, concentratie-, of hechtings-, sociale angstklachten; en die worden uitgevoerd door Sophía Thijs. Dit gebeurt vaak in afstemming, onder co-behandeling en onder supervisie met (een) externe collega(e). Psychologische hulpverlening gebeurt na toestemming van de opdrachtgever, door de Dienstverlener te verzorgen van een sessie, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de Opdrachtgever, waarbij de sessie kan

bestaan uit één specifieke vorm van hulpverlening of uit een combinatie van diverse technieken; En Dergelijke; het, na toestemming van de Opdrachtgever, door de Dienstverlener verzorgen van Dergelijke Diensten die voortvloeit uit de werkzaamheden van de Praktijk en Dienstverlener.

- Jij: de Opdrachtgever/Klant;
- De Opdrachtgever: de wederpartij van Sophía Thijs; dit kunnen zowel particuliere als zakelijke opdrachtgevers zijn;
- Vestigingsadres: Bogaardenstraat 35a, 6221 SN Maastricht
- NIP: Nederlands Instituut van Psychologen, [psynip.nl](http://psynip.nl) (tevens klachten- en [geschillenafhandeling](#))

1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van Dienstverlening aangegaan met particulieren, instellingen en bedrijven.

1.3. Alle Dienstverlening wordt uitgevoerd onder de volgende voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dit door de Praktijk schriftelijk is bevestigd.

## **Artikel 2: Algemeen**

2.1. De Dienstverlening volgt bepaalde landelijke richtlijnen, het beroepsinstituut NIP en landelijke wetgeving (Wgbo, Wkkgz).

2.2. Psycholoog Met Sophía werkt niet samen met zorgverzekeraars en wordt zelf gefinancierd.

2.3. De inhoud van de website van de Praktijk is van algemene aard ten aanzien van de activiteiten van de Praktijk. Je bepaalt zelf de waarde ervan voor je eigen situatie. Je blijft zelf verantwoordelijk voor de acties die je onderneemt of laat aangaande je gezondheid. De Praktijk en Dienstverlener raden overigens aan om een huisarts te raadplegen als je informatie en advies wilt hebben aangaande je specifieke gezondheidssituatie. De Praktijk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade die zou kunnen voortkomen uit het gebruik van informatie, links of richtlijnen op haar website.

2.4. Afspraken voor Dienstverlening in de Praktijk of op één van de extern ingezette locaties dienen op voorhand gemaakt te worden hetzij telefonisch, persoonlijk, online of per e-mail en zijn onder vermelding van minimaal je e-mailadres en telefoonnummer. Bij het maken van een afspraak wordt ingestemd met de Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring zoals vermeld in deze voorwaarden en op de website [www.metsophia.nl](http://www.metsophia.nl).

2.5. De Praktijk staat voor klanttevredenheid en kwaliteit. Laat het weten wanneer je wensen hebt of als je niet tevreden bent. In geval van klachten zie artikel 2.5 en artikel 9.

2.6. De Dienstverlener staat ingeschreven bij de klachten- en geschillencommissie van het NIP. In geval van klachten zie artikel 9.

### Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. Hieronder wordt verstaan dat de Opdrachtgever een mondelinge dan wel schriftelijke afspraak heeft gemaakt met de Praktijk en Dienstverlener tot het aangaan/afnemen van één enkele dan wel meerdere vormen van Dienstverlening.
- 3.2. De Praktijk is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten indien de Opdrachtgever op haar verzoek geen zekerheid stelt voor betalings- en overige verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, onverminderd de gehoudenheid van de Opdrachtgever reeds door de Praktijk en Dienstverlener verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden.
- 3.3. Indien er wegens persoonlijke overtuigingen, gevoelens of aandoeningen tegen bepaalde handelingen en/of vormen van Dienstverlening bezwaar bestaat, dient de Opdrachtgever dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken, zodat de Dienstverlener kan beoordelen of de opdrachtgever gebruik kan maken van de geboden Dienstverlening.

### Artikel 4. Afspraken bij Dienstverlening

- 4.1. Bij een eerste afspraak vindt een uitgebreide intake plaats tussen de opdrachtgever en de Dienstverlener.
- 4.2. Het is voor je welzijn van belang om, voorafgaande de Dienstverlening op een eerlijke wijze alle relevante informatie te verstrekken, zodat de Dienstverlening verantwoord kan plaatsvinden. Bij eventuele contra-indicaties wordt in overleg gekeken of de Dienstverlening in je persoonlijke situatie in welke hoedanigheid wel of niet mogelijk is. Indien nodig zullen nadere afspraken gemaakt worden over wat wel en wat niet mogelijk is. Je draagt zelf verantwoordelijkheid voor je gezondheid en welzijn.

#### 4.3. Speciaal voor personen met onderstaande indicaties:

- Een oogziekte (zoals bijvoorbeeld conjunctivitis, glaucoma, loslatend netvlies, zwart oog als gevolg van een recent trauma). Een oogoperatie die minder dan een jaar geleden is. Indien de operatie korter dan een jaar geleden is s.v.p. eerst toestemming vragen van behandelend geneesheer.
- Een neurologische stoornis, zoals bijvoorbeeld de ziekte van Ménière, een stoornis van balans, multiple sclerose, epilepsie, de ziekte van Parkinson, niet aangeboren hersenletsel (NAH), geschiedenis van hoofdletsel en beroerte.
- Een psychiatrische aandoening zoals schizofrenie, bipolaire stoornis, dissociatieve stoornis, psychose, depressie met psychotische symptomen.
- Nog moeten getuigen in een strafrechtelijk proces
- Vermijding of vervanging van reguliere medische of psychiatrische interventies

Vertel het je Dienstverlener altijd als een van deze van toepassing zijn op jouw situatie. Dit heeft namelijk gevolgen voor de Dienstverlening die je kan ondergaan. In overleg wordt gekeken of de Dienstverlening in jouw persoonlijke situatie wel of niet mogelijk is. Indien wordt besloten dat je wel kunt deelnemen aan de Dienstverlening dan zullen nadere afspraken met je gemaakt worden over wat wel en wat niet mogelijk is, en tevens vastgelegd in een toestemmingsverklaring/*disclosure*.

4.4. Na 5 sessies en na 6 maanden vindt een korte evaluatie, middels een verslag, plaats waarin gevraagd wordt naar de effecten van de voorgaande Dienstverlening en je algehele gezondheid op dat moment.

4.5. De Dienstverlener verwijst zo nodig door naar de huisarts of naar een andere therapeut.

4.6. Om ervoor te zorgen dat je behandeltraject zo min mogelijk wordt verstoord, nemen collega's binnen een overkoepelend samenwerkingsverband voor elkaar waar tijdens vakantie,- studie,- of ziekteverzuim.

## Artikel 5. Betalingen en Tarieven

5.1. Betalingen vinden plaats via digitale overschrijving, ofwel direct bij aanschaf van/na Dienstverlening of binnen een termijn van 14 dagen.

5.2. Je ontvangt een digitaal bewijs van betaling of digitale factuur per e-mail.

5.3. Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de afgesproken betalingstermijn van 14 dagen, behoudt de Praktijk zich het recht de (verdere) Dienstverlening te staken dan wel op te schorten. Indien tijdige betaling achterwege blijft is de Praktijk gerechtigd om de op dat moment geldende wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan het moment van betaling. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de Opdrachtgever.

5.4. De Praktijk vermeldt alle tarieven van Dienstverlening voor particuliere Opdrachtgevers op de website. De vermelde prijzen zijn op basis van vrijgestelde BTW. Uitgezonderd zijn de lezingen en workshops. Voor zakelijke Opdrachtgevers geldt een op aanvraag overeengekomen tarief (excl. BTW).

5.5. De Praktijk behoudt zich het recht, zonder opgaaft van reden(en) de tarieven tussentijds aan te passen.

5.6. De Praktijk is **niet** verplicht voorafgaande aan de tariefsverhoging van Dienstverlening, deze kenbaar te maken aan haar Opdrachtgevers.

5.7. Op overeengekomen Dienstverlening geldt de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze 14 dagen is restitutie van het aankoopbedrag mogelijk, mits er nog geen gebruik is gemaakt van enige Dienstverlening. Indien reeds gebruik is gemaakt van Dienstverlening is de hoogte van restitutie hiervan afhankelijk. Na de wettelijke bedenktijd van 14 dagen is restitutie niet meer mogelijk.

## Artikel 6. Annuleren

6.1. Afmelden kan **tot max 24u van tevoren, telefonisch**. Bij geen gehoor, stuur een sms en e-mail. Afmeldingen die enkel via e-mail/Whatsapp/sms worden gestuurd, worden niet geaccepteerd omdat niet gegarandeerd kan worden dat tijdig wordt gereageerd vanuit de praktijk. Korter dan 24 uur afmelden, betekent alsnog dat een volledige sessie van 60 minuten wordt gefactureerd.

6.2. In geval van overmacht houdt de Praktijk zich te allen tijde het recht voorbehouden om de afgesproken Dienstverlening te annuleren en op te schorten naar een ander tijdstip.

6.3. Vergoeding van de door de Praktijk geannuleerde afspraak is voor beide partijen niet van toepassing. Bij het annuleren van Dienstverlening door de Praktijk, wordt het door de Opdrachtgever (indien) betaalde bedrag, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 kalenderdagen geretourneerd. De door de Opdrachtgever geleden schade als gevolg van derving van inkomsten of anderszins geleden schade, worden niet vergoed door de Praktijk.

## **Artikel 7. Persoonsgegevens en Privacy**

7.1. De Praktijk kan c.q. van de betrokken Opdrachtgever een klantdossier bijhouden. Om de Dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, registreert de Praktijk je bijzondere/ gevoelige persoons- en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de cliënt. Uiteraard gaat je Dienstverlener zorgvuldig met deze gegevens om, zie ook artikel 7.7.

7.2. Je hebt het recht om de gegevens die over je zijn vastgelegd in te zien. Indien je meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, kun je verzoeken deze te wijzigen.

7.3. Alleen gegevens die te maken hebben met de Dienstverlening worden in het klantdossier opgeslagen.

7.4. Gegevens van de Opdrachtgever worden nooit zomaar aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt. Wanneer het voor een verdere of aanvullende behandeling buiten de Praktijk van belang is dat je gegevens doorgegeven worden, zullen deze pas worden verstrekt (aan de therapeut, behandelaar, arts of waarnemer) wanneer je daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven.

7.5. Nadat de Opdrachtgever uitbehandeld is, worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen de Praktijk deze gegevens in kan zien en voor de wettelijk geldende bewaartermijn opgeslagen.

7.6. Je kan tegen kostprijs een afschrift van je gegevens ontvangen na schriftelijk verzoek daartoe.

7.7. Meer gedetailleerde informatie over de omgang met Persoonsgegevens en Privacy vindt u in de Privacyverklaring onderaan de website van de Praktijk.

## **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

8.1. De Praktijk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat de Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt.

8.2. De Praktijk is niet aansprakelijk te stellen voor beschadiging, verlies of diefstal van je persoonlijke eigendommen die je hebt meegenomen tijdens de Dienstverlening.

8.3. Schade welke door een Opdrachtgever veroorzaakt is aan have en goed, welke beschikbaar zijn gesteld door de Praktijk of welke bij de Praktijk in bruikleen zijn of welke door de Praktijk is gehuurd/ gekocht zullen voor rekening zijn van de veroorzaker.

8.4 De Praktijk is niet aansprakelijk te stellen voor schade en/of letsel als gevolg van het onjuist vermelden of verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zwangerschap, blessures en/of medicijngebruik, enzovoorts.

8.5 De Praktijk is niet aansprakelijk voor het niet tijdig of niet geheel nakomen van haar verplichtingen ten gevolge van tekortkomingen die niet aan de Praktijk kunnen worden toegerekend.

## **Artikel 9. Klachtenregeling**

9.1. Het is belangrijk om je onvrede of klacht eerst met je Dienstverlener te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en kom je er samen uit als je kenbaar maakt waarover je ontevreden bent of wat je anders wilt. Is het moeilijk je onvrede onder woorden te brengen? Probeer het dan eerst op te schrijven en leg deze notitie vervolgens voor aan de Praktijk. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

9.2. Heb je klachten over uw hulp waar we samen niet uitkomen? Dan kun je terecht bij de klachtenfunctionaris van de NIP-beroepsvereniging. Daartoe vul je dit formulier [Klachtenformulier-NIP-regeling](#) in [klachtenregeling-Jeugdwet-informatie-voor-clienten-03-2024.pdf \(psynip.nl\)](#), af te halen op psynip.nl. Onderaan de website van de Praktijk vind je tevens het document Klachtenregeling, deze bevat een folder van het NIP met informatie hoe te handelen bij klachten.

## **Artikel 10. Huisregels**

10.1. De Praktijk verwelkomt iedereen. Alle geslachten, seksualiteiten en etniciteiten zijn welkom. Er is echter géén ruimte voor discriminatie of intolerantie voor andermans identiteit. Niet welkom zijn opvatting en/of uitspraken rondom: homofobie, seksisme, transfobie, racisme, ableïsme, xenofobie.

10.2. Tijdens het verzorgen van de Dienstverlening neemt de Praktijk geen telefoon aan. Het is aan te bevelen om ook je mobiele telefoon uit te zetten.

10.3. De hulp geschiedt in een afgescheiden ruimte waarin alleen de behandelaar en de opdrachtgever aanwezig zijn. Als er derden (bijvoorbeeld een stagiaire) bij de hulp aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de Opdrachtgever gevraagd worden. Overige vormen van Dienstverlening vinden of individueel of in groepsverband plaats.

10.4. In de Praktijk (incl. wachtkamer, toiletruimte en behandelruimte) en op de extern ingezette locaties mag niet worden gerookt.

10.5. De Opdrachtgever dient zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden te gedragen. De Praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.

10.6. De Dienstverlener, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de Opdrachtgever respectvol te gedragen en informatie, die niet gewenst is, achterwege te laten.

10.7. De Praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).

10.8. In geval van calamiteiten dient de Opdrachtgever de aanwijzingen van de Dienstverlener of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

#### Artikel 11. Kwaliteit

11.1 Praktijk Met Sophía is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in de **privacyverklaring** (zie verderop). Zie verderop welke gegevens van jou als klant worden opgeslagen en verwerkt.

11.2 Sophía Thijs is aangesloten bij **beroepsvereniging Nederlands Instituut van Psychologen** (228461). Dat betekent:

- dat casussen worden besproken in een intervisiegroep, dat ze blijvend opleidingen volgt en een supervisor meedenkt;
- de praktijk zich aan de NIP-beroepscode houdt. Vraag de code op bij Sophía of zoek het via het internet op m.b.v. 'beroepscode NIP';
- een klachtenregeling

#### Artikel 11. Slotbepaling

11.1 Bij alle zaken of bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet zijn voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij de Praktijk.

11.2 Het logo van de Praktijk is eigendom van Psycholoog Met Sophía. Het is verboden dit logo te gebruiken, te bewerken of toe te eigenen.