

## 1) Algemeen

### *Introductie en definities*

- a) In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - i) Cliënt: de natuurlijke persoon die aan therapeut opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
  - ii) Therapeut: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de opdracht heeft aangenomen: Sophie Biesboer handelend onder de naam Bloei, Hypnotherapie en Regressietherapie.
  - iii) Sessie: iedere bijeenkomst in het kader van een (mogelijk) behandeltraject inclusief intake- of evaluatiegesprekken.
- b) De therapeut is gevestigd in Pijnacker aan de Houtduiflande 14 en staat geregistreerd bij de Nederlandse Beroepsvereniging Voor Hypnotherapeuten (NBVH).
- c) Deze voorwaarden worden mede bedongen ten behoeve van eventuele door de therapeut ingeschakelde derden.

## 2) Tarieven en betaling

### *Inclusief aanbetaling, betalingstermijn, indexering en consequenties bij niet-betaling*

- a) Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gelden de tarieven en betalingsvoorwaarden zoals vermeld op de website van de therapeut.
- b) Bij het maken van een afspraak voor een intakegesprek is de cliënt verplicht vooraf een aanbetaling te doen conform de op de website vermelde tarieven. De aanbetaling dient binnen 7 dagen na het maken van de afspraak te worden voldaan. Indien de betaling niet binnen de gestelde termijn is voldaan, vervalt de afspraak automatisch en wordt deze uit de agenda gehaald.
- c) Alle hypnotherapie tarieven zijn vrijgesteld van BTW.
- d) De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de consumentenprijsindex (CPI) zoals vastgesteld door het CBS. Indien uit de indexatie een verhoging volgt, wordt deze naar boven afgerond op een veelvoud van €5. Deze afronding wordt toegepast uit administratieve overwegingen.
- e) Indien er ten tijde van de therapie sprake is van een tussentijdse verhoging van het uurtarief zal de therapeut dit minimaal 1 sessie van tevoren melden.

- Cliënt is alsdan gerechtigd de opdracht kosteloos op te zeggen.
- f) Sessies duren doorgaans 1,5 à 2 uur en kunnen uitlopen tot maximaal 2,5 uur. Er wordt per kwartier afgerekend. Mocht de cliënt een maximale tijd wensen, dan dient dit door de cliënt te worden aangegeven voorafgaand aan de sessie. De therapeut kan dan bepalen of dit voor de beoogde sessie haalbaar is. Gelijk na de sessie wordt een betaalverzoek gemaild, welke binnen 7 dagen betaald dient te zijn.
  - g) Indien de cliënt het betaalverzoek niet binnen de gestelde termijn van 7 dagen betaald heeft, ontvangt cliënt een nota, waarop de therapeut het totaalbedrag met € 25 aan administratiekosten mag verhogen. Cliënt dient het totaalbedrag binnen 14 dagen te betalen op de aangegeven bankrekening. Deze nota geldt als eerste herinnering. Indien de nota niet tijdig wordt betaald zal de vordering ter incasso worden overgedragen aan een incassobureau. In dat geval wordt de vordering verhoogd met de buitengerechterlijke kosten alsmede een contractuele rente gelijk aan de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW.
  - h) Indien de betaling 3 werkdagen voorafgaand aan een volgende afspraak nog niet op de rekening van de therapeut is bijgeschreven, behoudt de therapeut zich het recht voor de afspraak te annuleren. Eventuele bankvertragingen dienen door de cliënt tijdig te worden gemeld en aangetoond.

### 3) Geheimhouding

*Alles over vertrouwelijkheid en uitzonderingen.*

- a) De therapeut verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van haar overeenkomst met cliënt heeft verkregen.
- b) Indien overleg met of informatie van andere hulpverlenende instantie(s) gewenst is, zal hiervoor toestemming worden gevraagd aan de cliënt. De therapeut behoudt zich het recht voor indien dat in het kader van een goede en zorgvuldige behandeling noodzakelijk is, dan wel in noodgevallen, indien een zwaarwegend belang de doorbreking van de geheimhoudingsplicht rechtvaardigt, zonder toestemming van de cliënt gegevens uit te wisselen met de huisarts of andere behandelend arts van cliënt.
- c) Behoudens met toestemming van de therapeut is de cliënt niet gerechtigd informatie, materialen zoals geluidsopnames, adviezen, e.d. ter beschikking te stellen aan derden.
- d) De therapeut zal een dossier aanleggen dat wordt bewaard gedurende de termijn zoals voorgeschreven door wet- en regelgeving, momenteel 20 jaar. Indien de cliënt eerder gebruik wil maken van het recht op vergetelheid, kan

dit schriftelijk worden aangevraagd, tenzij wettelijke verplichtingen dit verhinderen.

#### **4) Annulering en afwezigheid**

*Regels voor annulering en afwezigheid, inclusief consequenties.*

- a) De cliënt is verplicht de therapeut gedurende het behandeltraject tijdig op de hoogte te stellen van eventuele afwezigheid bijvoorbeeld in verband met vakantie.
- b) Indien de cliënt verhinderd is of de sessie wenst te verzetten, neemt de cliënt zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met de therapeut.
- c) Bij annulering minder dan 2 werkdagen van tevoren of bij het niet verschijnen van de cliënt, wordt de voor de sessie gereserveerde tijd in rekening gebracht. Een sessie bedraagt doorgaans 2 uur tegen het geldende uurtarief.
- d) De cliënt heeft geen recht op vergoeding indien de geplande sessie niet of te laat plaatsvindt. De opdrachtnemer zorgt niet voor vervanging bij ziekte of vakantie. Bij ziekte of afwezigheid van de therapeut wordt de sessie naar een andere datum en tijd verplaatst.
- e) Bij overmacht, zoals pandemieën of andere onvoorziene omstandigheden, kan de overeenkomst worden opgeschort of beëindigd zonder wederzijdse schadevergoeding. Reeds betaalde sessies worden in overleg opnieuw ingepland of gerestitueerd.

#### **5) Behandeltraject**

*Alles rondom verantwoordelijkheden van cliënt en therapeut, en beëindiging*

- a) De therapeut zal zich inspannen de door haar aanvaarde opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Alle verplichtingen van therapeut zijn inspanningsverplichtingen.
- b) Cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de eigen geestelijke en lichamelijke gezondheid en de te nemen beslissingen daarover.
- c) Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om therapeut juist en volledig te informeren over allerlei zaken die de geestelijke en/of lichamelijke gezondheidstoestand van de cliënt betreffen en die van belang zouden kunnen zijn voor de behandeling.
- d) Met het maken van een afspraak voor de behandeling na bespreking van het behandelplan erkennen de cliënt, ouders en/of voogd dat:
  - Bloei het behandelplan uiteen heeft gezet en dat zij voorts in de gelegenheid zijn gesteld om een keuze voor de behandeling te maken;

- Bloei informatie heeft verstrekt die ertoe heeft bijgedragen deze keuze te maken en de cliënt, ouders en/of voogd in de gelegenheid zijn gesteld alle vragen over de voorgestelde behandeling en informatie te stellen.
- e) De therapeut behoudt zich het recht voor zonder opgaaf van redenen een behandeling te weigeren of een ingeslagen traject te beëindigen. De therapeut is niet aansprakelijk voor vergoeding van kosten of schade als gevolg van het niet (langer) kunnen deelnemen aan een behandeltraject bij therapeut.
- f) Cliënten jonger dan 18 jaar dienen te worden vergezeld door een gezaghebbende ouder/verzorger dan wel te beschikken over een schriftelijk akkoord voor de behandeling.
- g) Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst per direct op te zeggen indien blijkt dat het beoogde doel niet zal worden bereikt of dat het niet medisch verantwoord is voor cliënt om de behandelingen voort te zetten of in geval van een verstoorde relatie, dan wel indien de cliënt niet verschijnt op een of meer afspraken.

## **6) Online therapie**

*Specifiek voor afspraken en risico's bij online sessies*

- a) Als er in samenspraak met de cliënt voor wordt gekozen om de afspraak online te houden zijn er mogelijke risico's met het gebruik van deze technologie, waaronder onderbrekingen, ongeautoriseerde toegang en technische problemen die vooraf niet kunnen worden voorspeld. De therapeut is hiervoor niet aansprakelijk.
- b) De therapeut of cliënt kunnen de behandeling voortijdig staken wanneer een van hen van mening is dat de verbinding niet geschikt is voor de situatie.
- c) De informatie uit de sessie zal vertrouwelijk behandeld worden en de sessie zal op geen enkele wijze (b.v. audio of video) worden vastgelegd, noch door de therapeut, noch door de cliënt.
- d) De cliënt zal tijdens het gebruik van het online platform gebruik maken van een rustige ruimte en onderbrekingen voorkomen zodat de privacy gewaarborgd blijft.
- e) De toestemming voor deelname aan sessies via het online platform blijft van kracht totdat de cliënt zijn toestemming schriftelijk intrekt.

## **7) Aansprakelijkheid en Schade**

*Aansprakelijkheidsbeperkingen en vrijwaringsbepalingen voor schade*

- a) Tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de therapeut,

is deze nimmer aansprakelijk voor schade. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot de directe schade en tot maximaal de vergoeding die cliënt betaalt over de laatste 3 maanden van het behandeltraject.

- b) De therapeut is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade. Evenmin is de therapeut aansprakelijk voor enige schade aan derden, ongeacht de oorzaak, voortvloeiend uit handelingen of gedragingen van de cliënt.
- c) De therapeut is niet aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruik of de onmogelijkheid van het gebruik van zowel de website van de therapeut, dan wel het gebruik van elektronische communicatiemiddelen. Onder eventuele schade wordt onder andere verstaan schade ten gevolge van de onjuistheid of onvolledigheid of ongeschiktheid van informatie of schade ten gevolge van virussen.

## **8) Klachten- en Tuchtrect**

### *Procedure en contactinformatie*

- a) Klachtenprocedure:  
Elke cliënt die een klacht heeft over de behandeling kan deze in eerste instantie bespreken met de behandelend therapeut. Als het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kan de cliënt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de Nederlandse Beroepsvereniging van Hypnotherapeuten (NBVH). Voor meer informatie over de klachtenprocedure en contact met de klachtenfunctionaris, kunt u terecht op de website van de NBVH: <https://www.hypnotherapie.nl/klachten/>.
- b) Tuchtrect:  
Als bij RBCZ geregistreerde therapeuten vallen wij onder de onafhankelijke tuchtrechtspraak van het Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ). Dit betekent dat wanneer er sprake is van een ernstig conflict of een klacht die niet opgelost kan worden via de interne klachtenprocedure, de cliënt zich kan wenden tot het tuchtrect van RBCZ. Meer informatie hierover is beschikbaar op de website van de RBCZ: <https://www.rbcz.nu>.
- c) Geschilleninstantie:  
In overeenstemming met de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (Wkkgz) ben ik aangesloten bij de SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg), een door de overheid erkende geschilleninstantie. Dit biedt cliënten de mogelijkheid om een onafhankelijke geschillenbeslechting te verkrijgen indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost via de interne procedure of de tuchtrechtspraak.