

## Via Flore. Algemene voorwaarden

1. Cliënt: de opdrachtgever, ofwel de cliënt of het cliëntsysteem dat zich aanmeldt voor therapie.
2. Therapeut: de opdrachtnemer. Via Flore, praktijk voor individuele, systeem- & relatietherapie
3. Overeenkomst: een mondeling dan wel schriftelijk contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

De therapeut is gehouden te handelen conform de wettelijke regelgeving. De rechten en plichten van cliënt en therapeut zijn onder meer vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### Gegevens & privacy

- De therapeut houdt een cliëntendossier bij. Cliënt geeft hiervoor toestemming en heeft het recht tot inzage. Het dossier bevat persoonsgegevens, aantekeningen over de gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde behandelingen.
- De therapeut heeft als enige toegang tot de gegevens in het dossier, betracht geheimhouding ten aanzien van door cliënt verstrekte gegevens en gaat er zorgvuldig mee om. De therapeut zorgt ervoor dat onbevoegden geen toegang hebben tot deze gegevens.
- De gegevens uit het dossier kunnen ook nog voor de volgende doelen gebruikt worden:
  - Om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt alleen met de expliciete toestemming van cliënt;
  - Voor het gebruik voor waarneming tijdens afwezigheid van de therapeut;
  - Voor het geanonimiseerde gebruik tijdens intercollegiale toetsing;
  - Een klein deel van de gegevens uit het dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie, waarmee de therapeut of diens administrateur een factuur of kwitantie kan opstellen.
- Als de therapeut vanwege een andere reden gebruik wil maken van de gegevens van cliënt, dan wordt deze eerst geïnformeerd en zal de therapeut expliciet de toestemming van de cliënt vragen.
- Cliënt heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van deze gegevens en ook op intrekken van de toestemming die hij/zij heeft gegeven om zijn/haar gegevens te verwerken. Indien dit het geval is, zal de cliënt niet langer aanspraak kunnen maken op de diensten van de therapeut.

### Behandeling

- De therapeut verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de cliënt in alle fasen van de behandeling. Cliënt verplicht zich voor de behandeling relevante informatie aan de therapeut te verstrekken.
- De therapeut verplicht zich de cliënt correct door te verwijzen naar een collega-therapeut, arts of andere professional in de gezondheidszorg indien haar/zijn behandeling niet geëigend en/of toereikend is.

- Beëindiging van de behandeling kan te allen tijde met wederzijds goedvinden geschieden. Indien een cliënt voortzetting van de overeenkomst niet langer op prijs stelt of nodig acht, kan hij/zij deze eenzijdig beëindigen. De therapeut kan de overeenkomst slechts eenzijdig onder vermelding van argumenten beëindigen, indien redelijkerwijs niet van haar/hem kan worden gevergd dat zij/hij de overeenkomst voortzet. De therapeut zal in een dergelijke situatie hulp en adviezen blijven verlenen, totdat cliënt desgewenst een overeenkomst met een andere therapeut heeft kunnen sluiten.

#### Financieel

- Cliënt gaat akkoord met de tariefstelling zoals op de website ten tijde van start traject wordt vermeld. De betreffende pagina <https://viaflore.nl/tarieven/> is hierin leidend.
- Betalingswijze van de behandelingen kan plaatsvinden in de sessie middels een QR-code of met een factuur die wordt nagestuurd voor betaling op betaalrekening NL45KNAB0613792688 t.a.v. Via Flore.
- In het geval dat er sprake is van minimaal twee openstaande facturen, kan er geen nieuwe afspraak gepland worden tot er ten hoogste een factuur niet is voldaan.
- Cliënt verplicht zich een afspraak tijdig (minimaal 24 uur van tevoren) te verzetten of af te zeggen, anders zal de helft van de kosten van de gereserveerde tijd in rekening worden gebracht.
- Op de (zorg)factuur die cliënt ontvangt staan de volgende gegevens, gevraagd door de ziektekostenverzekering, zodat cliënt, indien van toepassing, deze factuur kan declareren bij zijn/haar ziektekostenverzekering:
  - Naam, adres en woonplaats
  - Geboortedatum
  - Datum van de behandeling
  - Korte omschrijving van de behandeling
  - Kosten van het consult

#### Klachten

- Voor klachten over de behandeling zal de cliënt, indien dit redelijkerwijs verwacht kan worden, zich wenden tot de therapeut. Voorts kan cliënt zich wenden tot een klachtenfunctionaris van de SCAG, een landelijke geschilleninstantie voor de complementaire en alternatieve zorg. Indien een klacht niet naar wens kan worden afgehandeld, zal de klacht voorgelegd worden aan de geschillencommissie van de SCAG.
- Alle eventuele, nadelige gevolgen die voortvloeien uit het achterhouden van informatie aanwezig in het medisch dossier bij de huisarts, specialist of psychotherapeut, zijn voor verantwoordelijkheid van de cliënt.