

## ALGEMENE VOORWAARDEN STIP 2021

**Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening aan particuliere cliënten. Onze zakelijke klanten ontvangen onze algemene voorwaarden als bijlage bij de offerte.**

### **Openingstijden**

Stip is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur en telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur. Buiten deze tijden kunt u ons een e-mail bericht sturen, waarna zo spoedig mogelijk contact met u wordt opgenomen. Stip is beperkt geopend tijdens de schoolvakanties van het basisonderwijs uit regio Zuid.

### **Tarieven 2020**

Alle informatie over tarieven en vergoedingen kunt u vinden op onze website, [www.stip-mentaalfit.nl](http://www.stip-mentaalfit.nl). Stip is gedeeltelijk vrijgesteld van BTW. Voor behandelconsulten wordt daarom geen BTW bedrag vermeld op uw factuur, voor coaching consulten wordt wel een BTW bedrag vermeld op uw factuur. Indien uw werkgever uw behandeling betaalt, zijn er met uw werkgever afspraken gemaakt over het al dan niet hanteren van een eigen bijdrage en de hoogte daarvan. Afspraken hieromtrent worden met u doorgenomen tijdens de eerste afspraak.

### **Betaling**

Wanneer u de behandeling bij Stip (gedeeltelijk) zelf betaalt ontvangt na uw consult uw factuur per e-mail. U kunt voor het betalen van de factuur gebruik maken van de i-deal link uit de e-mail, of het bedrag voldoen per bank. Wij verzoeken u de betaling binnen 14 dagen te voldoen en hierbij uw naam en het factuurnummer te vermelden. Het is niet mogelijk uw factuur contant te betalen. Indien uw betaling niet op tijd heeft plaatsgevonden, ontvangt u van ons een herinnering. Na 3 herinneringen schakelen wij een incassobureau in.

### **Vergoedingen**

Uw behandeling kan in een aantal gevallen geheel of gedeeltelijk vergoed worden via uw zorgverzekering. Bij aanvang van uw behandeling informeren wij u over de vergoedingsmogelijkheden in uw persoonlijke situatie. Echter Stip kan op geen manier aansprakelijk gesteld worden voor het al dan niet ontvangen van een vergoeding van uw behandelkosten.

### **Afspraken afmelden**

Afspraken moeten 24 uur van tevoren telefonisch of per mail worden afgemeld of verzet. Indien u zich niet of te laat afmeldt, wordt een bedrag van € 47,50 in rekening gebracht. De afspraak in de agenda van de behandelaar is hierbij leidend. De factuur van een gemist consult wordt per e-mail naar u toe gestuurd. Een gemist consult is niet te declareren bij de zorgverzekeraar. Dat geldt ook voor cliënten die hun behandeling vergoed krijgen vanuit een DBC of de Zorgstraat.

### **Waarneemregeling**

Indien uw behandelaar gedurende langere tijd afwezig is, kunt u de behandeling (indien gewenst) tijdelijk voort te zetten bij een collega. Deze collega wordt door uw behandelaar zo zorgvuldig als mogelijk ingelicht over uw behandeling, zodat u hiervan zo min mogelijk hinder ervaart.

### **Privacy**

Alle maatregelen die wij genomen hebben om uw privacy te beschermen zijn opgenomen in onze privacyverklaring. Al uw persoonlijke en medische gegevens worden zonder uw schriftelijke toestemming niet verstrekt aan derden. Echter Stip is wettelijk verplicht om anoniem (en met uw schriftelijke toestemming openbaar) melding te doen van ernstige calamiteiten. U wordt hiervan op de hoogte gesteld voordat de melding plaats zal vinden. In geval van een (dreigende) suicidepoging,

neemt uw behandelaar contact op met uw huisarts om hiervan melding te doen. U wordt hiervan op de hoogte gesteld voordat de melding plaats zal vinden.

Ten behoeve van kwaliteit en professionaliteit, kan uw behandelaar (aspecten van) uw behandeling anoniem bespreken binnen trajecten gericht op deskundigheidsbevordering.

### **Klachtenreglement**

Medewerkers van Stip zullen hun werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en de verstrekte informatie en behandeling met zorg samenstellen en uitvoeren. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben over uw behandeling, waar u samen met uw behandelaar niet uit komt, kunt u een beroep doen op de klachtencommissie van de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB) en/of de klachtencommissie van de Nederlandse Federatie voor Gezondheidszorg (NFG). Tevens wij geregistreerd voor de Wet Kwaliteit Klachten & Geschillen Zorg (WKKGZ). Informatie hierover kunt u opvragen bij uw behandelaar.

### **In geval van nood**

Stip beschikt niet over een crisisdienst, waardoor u buiten onze openingstijden (bijvoorbeeld in de avond of tijdens het weekend) geen beroep kunt doen op onze zorg. Indien u acute psychische hulp nodig heeft en u kunt ons niet bereiken bel dan naar uw huisarts. Is deze niet bereikbaar, bel dan de huisartsenpost van het ziekenhuis. Hier zijn verschillende specialisten aanwezig die u kunnen opvangen en die de nodige zorg kunnen bieden.