

## ALGEMENE VOORWAARDEN STIP 2023

**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 8.00 uur tot 17.00 uur en telefonisch bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur. Buiten deze tijden kun je ons een e-mail bericht sturen, waarna zo spoedig mogelijk contact met je wordt opgenomen. Stip is beperkt geopend tijdens de schoolvakanties van het basisonderwijs uit regio Zuid.

### **Tarieven 2023**

Stip is gedeeltelijk vrijgesteld van BTW voor particuliere trajecten. Voor behandelconsulten wordt daarom geen BTW bedrag vermeld op de factuur, voor coaching consulten wordt wel een BTW bedrag vermeld op de factuur. Indien je werkgever jouw traject betaalt, zijn er met je werkgever afspraken gemaakt over het al dan niet hanteren van een eigen bijdrage en de hoogte daarvan. Afspraken hieromtrent worden met je doorgenomen tijdens de eerste afspraak.

### **Betaling**

Wanneer je het traject bij Stip (gedeeltelijk) zelf betaalt ontvang je na goedkeuring van de offerte een totaalfactuur voor het hele traject per e-mail. Je 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 je de betaling binnen 14 dagen te voldoen en hierbij je naam en het factuurnummer te vermelden. Het is niet mogelijk de factuur contant te betalen. Indien de betaling niet op tijd heeft plaatsgevonden, ontvang je van ons een herinnering. Na 3 herinneringen schakelen wij een incassobureau in.

### **Vergoedingen**

Het traject kan in een aantal gevallen gedeeltelijk vergoed worden via een aanvullende zorgverzekering. Bij aanvang van het traject informeren wij je over de vergoedingsmogelijkheden in je persoonlijke situatie. Echter, Stip kan op geen manier aansprakelijk gesteld worden voor het al dan niet ontvangen van een vergoeding van jouw behandelkosten.

### **Afspraken afmelden**

Afspraken dienen 24 uur van tevoren telefonisch of per mail worden afgemeld of verzet. Indien je je niet of te laat afmeldt, wordt een bedrag van € 75,00 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 je 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 jouw behandelaar gedurende langere tijd afwezig is, kun je de behandeling (indien gewenst) tijdelijk voortzetten bij een collega. Deze collega wordt door jouw behandelaar zo zorgvuldig als mogelijk ingelicht over jouw traject, zodat je hiervan zo min mogelijk hinder ervaart.

### **Privacy**

Alle maatregelen die wij genomen hebben om jouw privacy te beschermen zijn opgenomen in onze privacyverklaring. Al jouw persoonlijke en medische gegevens worden zonder jouw schriftelijke toestemming niet verstrekt aan derden. Binnen de instelling zijn medewerkers werkzaam die een medisch beroepsgeheim of geheimhoudingsplicht op grond van een beroepscode hebben. Echter, Stip is wettelijk verplicht om anoniem (en met jouw schriftelijke toestemming openbaar) melding te doen van ernstige calamiteiten. Je wordt hiervan op de hoogte gesteld voordat de melding plaats zal vinden. In geval van een (dreigende) suïcidepoging, neemt de behandelaar contact op met jouw

huisarts om hiervan melding te doen. Je wordt hiervan op de hoogte gesteld voordat de melding plaats zal vinden.

Ten behoeve van kwaliteit en professionaliteit, kan jouw behandelaar (aspecten van) de behandeling anoniem bespreken binnen trajecten gericht op deskundigheidsbevordering binnen de AVG-normen.

### **Klachtenreglement**

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

### **In geval van nood**

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