

ALGEMENE VOORWAARDEN — 5 Step Therapie

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Therapie / traject:** de begeleiding, coaching of therapie verzorgd door 5 Step Therapie.
- **Therapeute:** de zorgverlener/deskundige bij 5 Step Therapie.
- **Cliënt:** de natuurlijke persoon die een traject afneemt.
- **Overeenkomst:** de afspraak tussen 5 Step Therapie en de cliënt over het traject.

2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen 5 Step Therapie en cliënten die advies, begeleiding of therapie afnemen, ongeacht de wijze van communicatie (fysiek, online, telefonisch).

Door deelname aan een traject verklaart de cliënt zich akkoord met deze voorwaarden.

3. Overeenkomst, werkwijze en inzet

3.1 De therapeute verricht haar werkzaamheden met zorg, conform professionele standaarden en ethische beroepscode, passend bij psychosociale therapie en coaching.

3.2 De therapeute heeft een **inspanningverplichting**, géén resultaatgarantie. Cliënt begrijpt dat therapie een actief proces is waarin vertrouwen en inzet van beide partijen essentieel is.

3.3 Cliënt verstrekt tijdig volledige en juiste informatie die nodig is voor het traject. Onjuiste of onvolledige informatie kan de kwaliteit van begeleiding beïnvloeden.

3.4 Wanneer de aard of ernst van de problematiek buiten het expertise- of zorgbereik van de praktijk valt, adviseert de therapeute doorverwijzing naar passende zorg (huisarts, psycholoog/psychiater).

4. Betaling en Annulering

4.1 De tarieven worden vooraf gecommuniceerd en kunnen ook op de website worden vermeld.

4.2 Betaling vindt plaats vóór of direct na de sessie via bankoverboeking of digitale factuur.

4.3 Annulering door cliënt kan kosteloos tot **24 uur** vóór de afspraak. Bij annulering binnen 24 uur worden kosten van €50,- in rekening gebracht.

4.4 Bij *no-show* (zonder melding) is de volledige sessieprijs verschuldigd.

4.5 5 Step Therapie kan een afspraak tot 24 uur van tevoren annuleren; er wordt samen gezocht naar een alternatief moment.

5. Verantwoordelijkheid & Continuïteit

5.1 Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes, acties en gevolgen daarvan tijdens en buiten sessies.

5.2 In geval van ziekte of langdurige uitval van de therapeute wordt in overleg gezocht naar passende continuïteit van zorg, dit kan zijn: verplaatsing van sessies, tijdelijke overdracht binnen een samenwerkingsverband of alternatieve oplossing.

5.3 5 Step Therapie werkt samen met collega's, waaronder **Karin Plas, praktijk voor psychosociale therapie (Noordwijk)**. Overdracht gebeurt alleen met uitdrukkelijke vooraf gegeven toestemming van de cliënt en met respect voor vertrouwelijkheid en privacy.

6. Aansprakelijkheid

6.1 De therapeute is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, direct of indirect, tenzij wettelijke aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten.

6.2 Indien aansprakelijkheid reeds onverhoopt ontstaat, is deze in totaal beperkt tot het ontvangen factuurbedrag voor het betreffende traject of de betreffende sessie.

6.3 Beschadiging, verlies of letsel voortvloeiend uit eigen keuzes of gedragingen van de cliënt vallen buiten de aansprakelijkheid van de praktijk.

7. Geheimhouding & Privacy (AVG)

7.1 Tegenwoordige privacywetgeving

5 Step Therapie respecteert de privacy van cliënten en handelt volgens de *Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*.

7.2 Verzameling en gebruik persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden alleen verzameld voor:

- het leveren van therapie
- administratie en facturatie
- wettelijke verplichtingen
- kwaliteitsbewaking

Alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt.

7.3 Verstrekking aan derden

Gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij:

- A. cliënt uitdrukkelijk toestemming geeft
- B. wettelijke verplichting bestaat
- C. er sprake is van levensgevaar

7.4 Beveiliging

Er worden passende technische en organisatorische maatregelen genomen om gegevens te beveiligen.

8. Dossier, Bewaartermijn & Vernietiging

8.1 Er wordt een vertrouwelijk digitaal dossier bijgehouden met relevante gegevens van gesprekken.

8.2 Dossiers worden bewaard volgens wettelijke voorschriften (zorggegevens tot 15 jaar).

8.3 Na beëindiging van het traject kan de cliënt schriftelijk een verzoek tot dossiervernietiging indienen. Dit wordt uitgevoerd, tenzij wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten. De cliënt krijgt schriftelijke bevestiging van de uitvoering.

9. Rechten van de Cliënt

Cliënt heeft te allen tijde recht op:

- ✓ inzage in zijn dossier
- ✓ verbetering / aanvulling van onjuiste gegevens
- ✓ beroep op verwijdering (privacyrecht)
- ✓ bezwaar tegen gegevensverwerking

Verzoeken worden binnen 4 weken behandeld.

10. Klachtenregeling (Wkkgz)

10.1 5 Step Therapie neemt klachten serieus.

10.2 Klachten kunnen worden ingediend via email: *nikischalken@outlook.com*.

10.3 Binnen 1 week wordt contact opgenomen over de klacht en oplossingsvoorstel.

Externe klachtenmogelijkheid

Wanneer cliënt en therapeute er samen niet uitkomen, kan de klacht worden voorgelegd aan de erkende klachtenfunctionaris of geschillencommissie volgens de regels van *Wkkgz* (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

De praktijk is aangesloten bij de beroepsvereniging **VBAG** en maakt gebruik van *Quasir* als externe klachtenbemiddelaar.

Contact van klachtenfunctionaris:

 **bemiddeling@quasir.nl**

11. Toepasselijk recht & Wijzigingen

11.1 Op alle overeenkomsten is **Nederlands recht** van toepassing.

11.2 Wijzigingen van deze voorwaarden worden vier weken na aankondiging van kracht.