

Algemene voorwaarden Praktijk Marleen B.V.

Versie 2.0 29 september 2026

1. Algemene bepalingen

1.1 In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

behandelaar: de hulpverlener, werkzaam binnen Praktijk Marleen B.V., met wie de behandelovereenkomst wordt aangegaan;

cliënt: de natuurlijke perso(o)n(en), en bij minderjarigheid, de wettelijk vertegenwoordiger(s) met wie de behandelaar de behandelovereenkomst aangaat;
behandelovereenkomst: de schriftelijke of mondelinge overeenkomst die tussen behandelaar en cliënt tot stand komt.

opdrachtgever: een natuurlijk persoon, dan wel rechtspersoon met wie de behandelaar, dan wel Praktijk Marleen B.V. een overeenkomst aangaat, niet zijnde een behandelovereenkomst.

Praktijk Marleen: Praktijk Marleen B.V.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, mondeling of schriftelijk, aangegaan tussen Praktijk Marleen en de cliënt/opdrachtgever. Deze voorwaarden zijn ook terug vinden op de website.

1.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend indien deze door Praktijk Marleen schriftelijk zijn aanvaard.

2. De behandelovereenkomst

2.1 Wanneer een cliënt zich schriftelijk of telefonisch aanmeldt bij Praktijk Marleen wordt besproken of de problematiek past bij het behandelaanbod van Praktijk Marleen. De cliënt wordt gevraagd contact te zoeken met een verwijzer zoals huisarts of wijkteam.

2.2 Een verwijsbrief van huisarts, jeugdarts e.d. of ondersteuningsverslag van het wijkteam is voorwaarde voor intake.

2.3 Cliënt ontvangt na aanmelding een mail waarin toestemming wordt gevraagd voor het vastleggen van persoonsgegevens in het dossier. Ook wordt de cliënt door Praktijk Marleen een formulier toegestuurd met betrekking tot de gezagssituatie en het geven van toestemming voor de intake e.d.

2.4 Een intake kan plaatsvinden zodra verwijsbrief (2.2) en ondertekend toestemmingsformulier (2.3) ontvangen zijn.

2.5 Na de intake volgt een adviesgesprek waarin de behandelaar bespreekt of er indicatie is voor behandeling. Wanneer er een indicatie is, bespreekt de behandelaar met de cliënt

de inhoud van de behandelovereenkomst. Besproken worden de doelen en de wijze waarop deze behaald kunnen worden. Ook legt de behandelaar uit wat de werkwijze is van Praktijk Marleen met betrekking tot de regiebehandelaar/ welke behandelaars betrokken zijn bij de behandeling. Tot slot geeft de behandelaar een indicatie van de tijdsduur van het behandeltraject.

2.6 Als er geen indicatie is voor behandeling bespreekt de behandelaar dit met de cliënt en koppelt dit als er toestemming voor is, terug naar de verwijzer.

2.7 Wanneer er een indicatie voor behandeling is, kan deze starten wanneer de behandelovereenkomst door de cliënt vanaf 16 plus of door beide ouders en jongere van 12 –16 jaar of door beide ouders van kinderen onder de 12 jaar is getekend.

2.8 Bij het intakegesprek wordt de identiteit van de cliënt gecontroleerd en het nummer en type van een identiteitsbewijs van de cliënt (een geldig paspoort/ID-kaart/rijbewijs) genoteerd. Er wordt geen kopie gevraagd/bewaard door Praktijk Marleen.

2.9 De behandeling wordt aangegaan voor de periode zoals die in de behandelovereenkomst staat vermeld.

3. De rechten en plichten van Praktijk Marleen/de behandelaar

3.1 Praktijk Marleen/de behandelaar zal zich inspannen om de (behandel)overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Praktijk Marleen/de behandelaar heeft een inspanningsverplichting en handelt overeenkomstig de gedragscodes van de aangesloten beroepsvereniging(en).

3.2 De behandelaar zal zorgdragen voor een goede en veilige behandelruimte voor de cliënt(en).

3.3 Praktijk Marleen/de behandelaar behoudt zich het recht voor een behandeling of het uitvoeren van een overeenkomst te stoppen indien haar blijkt dat dit niet verantwoord is. Praktijk Marleen/de behandelaar bespreekt dit met de cliënt (diens ouder(s)/verzorger(s) of de opdrachtgever). Praktijk Marleen/de behandelaar is niet aansprakelijk voor vergoeding van kosten of schade als gevolg van het weigeren van een behandeling/uitvoeren van een opdracht.

3.4 De behandelaar behoudt zich het recht voor om, in geval van overmacht, de datum, tijd of locatie van de behandeling te wijzigen. Wanneer de behandelaar verhinderd is om te komen of wanneer er overmacht van haar zijde van toepassing is, zullen diens verplichtingen tijdelijk worden opgeschort en de afgesproken uren niet worden gefactureerd. De behandelaar zal dit, indien mogelijk minimaal 24 uur van tevoren, melden aan de cliënt. De behandelaar zal in dit geval contact opnemen met de cliënt voor een nieuwe afspraak. Verwezen wordt eveneens naar artikel 10 van de algemene voorwaarden.

4. De rechten en plichten van de cliënt

4.1 De cliënt heeft recht op informatie, in begrijpelijke taal, over zijn/haar problematiek, de behandeling, de gevolgen en risico's van die behandeling en over eventuele alternatieve behandelingen. De behandelaar zal, als dat gewenst en noodzakelijk is, de informatie schriftelijk geven, zodat de cliënt die kan nalezen. De indicatiestelling en behandelplan worden altijd per mail toegestuurd.

4.2 Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij de behandelaar goed, eerlijk en volledig op de hoogte stelt van zijn problematiek. De cliënt en indien sprake is van minderjarigheid, de ouder(s)/verzorger(s), dragen er zorg voor dat alle gegevens tijdig aan de behandelaar worden verstrekt. Met juiste en volledige informatie kan deze sneller en beter een diagnose stellen en kan deze beter zorg verlenen. Van de cliënt wordt verder verwacht dat deze zo veel mogelijk met de behandelaar meewerkt en adviezen opvolgt. Alle keuzes en beslissingen die de cliënt neemt, al dan niet onder invloed van de behandeling, komen voor diens eigen rekening en verantwoordelijkheid.

4.3 Alle sessies vinden plaats op afspraak. De cliënt dient op tijd aanwezig te zijn. Is een cliënt te laat of kiest de cliënt ervoor om tijdens de sessie eerder te vertrekken, dan wordt wel de afgesproken tijd in rekening gebracht wat afgaat van de tijd die beschikbaar is vanuit de beschikking die is afgegeven voor deze behandeling.

4.4 Afspraken dienen uiterlijk 24 uur voorafgaand aan het tijdstip van de afspraak telefonisch of per email bij de behandelaar geannuleerd te worden met reden en onderbouwing. Bij het niet verschijnen op of niet tijdig annuleren van een afspraak van een behandelsessie of diagnostisch onderzoek gaat deze tijd af van de beschikbare tijd. Dit heeft tot gevolg dat er minder uren overblijven voor behandeling en onderzoek. Tevens kan het ook gevolgen hebben voor de inhoud van het onderzoek omdat er voor onderzoek een geringer aantal uren beschikbaar is vanuit de beschikking. Bij herhaalde of voortdurende afwezigheid (max. 3 keer) gedurende de behandeling wordt dit besproken en worden er afspraken over gemaakt. Worden deze afspraken niet nagekomen, zal de behandeling beëindigd/het onderzoek stopgezet worden. Hiervan wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld.

4.5 In geval van beschadigingen aan de ruimte of de materialen van Praktijk Marleen, veroorzaakt door de cliënt, zal Praktijk Marleen de kosten hiervan verhalen op de cliënt. Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij over een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering beschikt.

4.6 Eventuele klachten van de cliënt/opdrachtgever over de behandeling/overeenkomst worden eerst met de behandelaar besproken. Wanneer dit onvoldoende oplevert, lastig is of niet van toepassing, kan contact worden gezocht met de bestuurder. Heeft het gesprek met behandelaar en/of de bestuurder de onvrede niet weggenomen kan er een klacht worden ingediend bij Erisietsmisgegaan.nl. Ook is mogelijk om rechtstreeks de onvrede te melden bij Erisietsmisgegaan.nl. De procedure staat vermeld op de website.

5. Gegevensoverdracht

5.1 Tenzij enige wetsbepaling hem/haar daartoe verplicht, is de behandelaar verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen. De behandelaar is verplicht zich te houden aan de beroeps- en gedragscode van de aangesloten beroepsvereniging, waarin onder meer geheimhouding over de inhoud van sessies en gegevens van de cliënt, zijn vastgelegd. In geval van minderjarigheid overlegt de behandelaar met de ouder(s)/verzorger(s) over het verloop van de behandeling, afhankelijk van de leeftijd van het kind en de situatie. Zie hiervoor de privacyverklaring van Praktijk Marleen zoals gepubliceerd op de website.

5.2 Van iedere cliënt wordt een digitaal dossier bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op de behandeling. Dit dossier kan door de cliënt worden ingezien, met uitzondering van de gegevens die niet over de cliënt zelf gaan.

5.3 Het dossier kan alleen worden ingezien door medewerkers die vanuit hun functie betrokken zijn bij de behandeling. In het multidisciplinair overleg worden alleen casussen besproken na toestemming van de cliënt. Deze is vastgelegd in het dossier.

5.4 De cliënt wordt bij aanmelding meegedeeld dat we de huisarts en verwijzer informeren over het einde van de behandeling. Inhoudelijke informatie wordt alleen aan de huisarts en verwijzer verstrekt als ouders akkoord hebben gegeven. In het dossier wordt vastgelegd of deze toestemming is gegeven.

5.5 Voor het delen of opvragen van informatie over de cliënt wordt voor elke instantie en voor elke reden van delen/opvragen expliciete toestemming gevraagd en dit wordt vastgelegd in het dossier.

6. Betaling

6.1 Praktijk Marleen/de behandelaar informeert de cliënt/opdrachtgever vooraf over de kosten van de behandeling/overeenkomst als deze niet rechtstreeks worden vergoed vanuit externe partijen zoals de gemeente. Vooraf wordt een prijs/tarief afgesproken en vastgelegd.

6.2 Indien de cliënt/opdrachtgever het verschuldigde bedrag niet binnen 30 dagen na factuurdatum heeft betaald, is de cliënt/opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist en brengt Praktijk Marleen de wettelijke rente in rekening of een gedeelte van de hoofdsom zolang de cliënt/opdrachtgever in gebreke blijft aan verplichtingen te voldoen.

6.3 Bij niet betalen binnen 30 dagen na factuurdatum stuurt Praktijk Marleen de cliënt/opdrachtgever een betalingsherinnering. Voldoet de cliënt/opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan de betalingsherinnering dan is Praktijk Marleen gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel dit door derden te laten uitvoeren. Alle kosten die verband houden met deze vordering komen voor rekening van de cliënt/opdrachtgever. Bij een dergelijke betalingsachterstand is Praktijk Marleen gerechtigd om verdere behandeling op te schorten totdat de cliënt/opdrachtgever aan de betalingsverplichting heeft voldaan.

7. Minderjarigen

7.1 Ouders worden betrokken bij de behandeling van minderjarigen. Als er een indicatie is, zijn er ook oudergesprekken. Voor de leeftijdsgroep van 16 – 18 jaar wordt per situatie bekeken op welke manier ouders al dan niet betrokken worden. Voor behandeling van minderjarigen onder de 16 jaar is te allen tijde toestemming van de gezaghebbende ouder(s)/verzorger(s) nodig. Bij jongeren tussen 12 en 16 is geen toestemming voor de behandeling nodig van ouder(s)/verzorger(s) als de jongere aangeeft dat er zwaarwegende redenen zijn om ouder(s)/verzorger(s) niet te betrekken. In dit geval worden ouder(s)/verzorger(s) niet betrokken bij de hulpverlening.

7.2 Ouder(s)/verzorger(s) en jongeren vanaf 16 jaar blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de besluiten die worden genomen betreffende zichzelf als ook voor hun minderjarige kind. Dit geldt ook voor de besluiten die worden genomen op grond van adviezen die ouder(s)/verzorger(s) of jongeren van de behandelaar verkrijgen.

7.3 Het inwinnen van informatie (schriftelijk of telefonisch) en/of overleg over cliënten bij school, huisarts of andere hulpverleners, gebeurt altijd na expliciete toestemming zoals genoemd in artikel 5.5 hierboven.

7.4 Wanneer er sprake is van video of audio opnames van de cliënt tijdens de behandeling, dan gebeurt dit uitsluitend met toestemming van de ouder(s)/verzorger(s) en/of het kind en zal het bandmateriaal uitsluitend door de behandelaar gebruikt worden ten behoeve van de voortgang van de behandeling en zal niet door of voor derden worden gebruikt. Als er bandmateriaal wordt gemaakt voor opleidingsdoeleinden, worden ouder(s)/verzorger(s) en kind hiervan op de hoogte gesteld en eveneens om toestemming gevraagd. De toestemming wordt vastgelegd in het dossier. Artikel 11 van deze algemene voorwaarden is hierop niet van toepassing.

8. Nazorg

8.1 Na de beëindiging van de behandeling kan de cliënt voor nazorg terecht bij het wijkteam of de POH van de huisarts. Als er vervolg-/opnieuw behandeling nodig is, is er afhankelijk van de situatie opnieuw een verwijzing nodig. Wanneer binnen een halfjaar na afsluiting de klachten terugkomen kan er ook contact per mail worden opgenomen met het aanmeldspreekuur of met de betreffende behandelaar.

9. Bereikbaarheid

9.1 De behandelaar is op zijn werkdagen telefonisch of per e-mail bereikbaar voor de cliënt. Deze gesprekken zijn onderdeel van de behandeling en worden als zodanig geregistreerd. Het tijdstip van het contact wordt in overleg vastgesteld in verband met andere afspraken van de behandelaar.

9.2 De behandelaar is bereikbaar op haar werkdagen. De behandelaar/Praktijk Marleen is buiten haar werkdagen en buiten kantooruren niet bereikbaar. In crisissituaties dient cliënt contact op te nemen met de huisarts, huisartsenpost of het Crisisinterventieteam JBRR (jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond).

10. Overmacht

10.1 Onder overmacht wordt verstaan, naast de wettelijke bepalingen en rechterlijke uitspraken daaromtrent: alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop de cliënt/opdrachtgever en Praktijk Marleen geen invloed kan uitoefenen, en waardoor een van partijen niet in staat is de verplichtingen uit de (behandel)overeenkomst na te komen.

10.2 Indien een van partijen door overmacht niet aan de verplichtingen uit de (behandel)overeenkomst kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.

10.3 Indien de overmachtstoestand langer dan twee maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke kennisgeving te ontbinden. In geval van overmacht bestaat er over en weer geen recht op schadevergoeding.

11. Intellectuele eigendomsrechten

11.1 Praktijk Marleen behoudt zich het recht voor om haar diensten aan iedere door haar geaccepteerde opdrachtgever c.q. cliënt aan te bieden en alle daaraan gerelateerde werkzaamheden vrijelijk uit te voeren, zonder dat enige opdrachtgever/cliënt zich kan

beroepen op het alleenrecht van de aan hem geleverde diensten of voor hem verrichte werkzaamheden, tenzij dit alleenrecht uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

11.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle resultaten van de door Praktijk Marleen verrichte werkzaamheden, ongeacht de verschijningsvorm daarvan en inclusief de door Praktijk Marleen van de uitvoering van de opdracht ontwikkelde kennis, ervaring, modellen, instrumenten, methoden, materialen, apparatuur en andere (hulp) middelen berusten bij Praktijk Marleen.

11.3 Tenzij anders overeengekomen, is het de cliënt/opdrachtgever toegestaan resultaten, als bedoeld in art. 11.2, te gebruiken in het kader van de bedrijfsuitoefening van de eigen onderneming. Openbaarmaking is geoorloofd indien en voor zover de resultaten in hun geheel en onder vermelding van Praktijk Marleen als voortbrenger weergegeven worden.

12. Opschorting en ontbinding

12.1 Indien de cliënt/opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de behandelovereenkomst voortvloeit, is Praktijk Marleen bevoegd om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst naar haar keuze: de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot een nader door Praktijk Marleen te bepalen tijdstip en/of door schriftelijke mededeling de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

12.2 Bij opschorting van haar verplichtingen behoudt Praktijk Marleen haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. De cliënt/opdrachtgever kan geen beroep doen op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen of schadevergoedingen.

12.3 Praktijk Marleen behoudt het recht schadevergoeding te vorderen.

12.4 Opschorting, behoudens in geval van overmacht conform Artikel 10, of ontbinding ontslaat de cliënt/opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Praktijk Marleen is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade van de cliënt/opdrachtgever en derden, waaronder begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, vertragingsschade, winstderving, teleurgestelde verwachtingen en (andere) immateriële schade, behoudens voor zover sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Praktijk Marleen en behoudens het geval een dergelijke uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wettelijke bepalingen niet is toegestaan. De aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot directe schade en tot de maximale vergoeding die opdrachtgever/cliënt betaalt voor het volgen van een behandeling of het aangaan van de overeenkomst.

13.2 Praktijk Marleen is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door gedragingen of handelingen van de opdrachtgever/cliënt. De opdrachtgever/cliënt vrijwaart Praktijk Marleen dan ook tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde.

13.3 De schriftelijke aansprakelijkheidsstelling van Praktijk Marleen dient binnen drie maanden na de datum waarop de schade, in welke vorm dan ook, zou zijn ontstaan, door Praktijk Marleen ontvangen te zijn. Iedere verplichting tot schadevergoeding van Praktijk Marleen vervalt indien de opdrachtgever/cliënt niet binnen 1 jaar na het einde van de (behandel)overeenkomst, vergoeding daarvan bij de rechter heeft gevorderd.

13.4 In ieder geval is de totale aansprakelijkheid beperkt tot maximaal 5.000 euro per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende zaken geldt als één gebeurtenis.

14. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

14.1 Op deze voorwaarden en de behandelovereenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement Rotterdam.