

## Algemene Leveringsvoorwaarden

**Praktijk VENA** is een psychologische en orthopedagogische praktijk voor gezinnen. Specialisme: diagnostiek, behandeling en begeleiding op de gebieden emotionele ontwikkeling (regulatie en gehechtheid), indringende ervaringen (trauma) vanuit gezinssystemisch perspectief.

Eigenaar/regiebehandelaar	drs. AAJW van de Ven
Kwalificaties:	GZ-psycholoog (BIG nr. 89063004225) <a href="http://www.bigregister.nl">www.bigregister.nl</a> Orthopedagoog Generalist (www.NVO.nl) SKJ geregistreerd 120011858
Lidmaatschappen:	NIP, NVO, SKJ en DAIMH
Adres:	Refeling 60 5672 CK Nuenen
Zakelijke gegevens:	NL 06 ABNA 05245 95755 Kamer van Koophandel Eindhoven 17271229 AGB-code praktijk 94059368 AGB-code behandelaar 94008035
Website	<a href="http://www.praktijkvena.nl">www.praktijkvena.nl</a>
E-mail:	<a href="mailto:antoinette@praktijkvena.nl">antoinette@praktijkvena.nl</a>
hierna te noemen:	<b>Praktijk VENA</b> of opdrachtnemer

### Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

<u>Opdrachtnemer:</u>	de opdrachtnemer van de Algemene Leveringsvoorwaarden, i.c. <b>Praktijk VENA</b>
<u>Opdrachtgever:</u>	de wederpartij van opdrachtnemer i.c. de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) die gebruik maakt van de psychologische diensten van <b>Praktijk VENA</b> dan wel de jeugdzorgregio die een contract heeft gesloten met <b>Praktijk VENA</b>
<u>Overeenkomst:</u> <u>Schriftelijk:</u>	de overeenkomst tot dienstverlening, behandeling, begeleiding of diagnostiek, elk via de gangbare communicatiekanalen (post, email, sms/whatsapp en wat dies meer zij) overgebracht bericht.
<u>Jeugdzorgregio:</u>	het samenwerkingsverband van de betreffende gemeentes op het gebied van jeugdzorg en jeugdhulp.

### Artikel 2. Kamer van Koophandel

GZ-psycholoog en Orthopedagoog zijn zogenaamde vrije beroepen. Voor psychologische dienstverlening wordt gehandeld volgens de richtlijnen van het BIG register van de overheid (VWS) en de beroepscode van de betreffende beroepsvereniging NIP.

**Praktijk VENA** is sinds 2009 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Eindhoven onder nummer 17271229.

### Artikel 3. Toepassing Algemene Leveringsvoorwaarden

1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden in het kader van gecontracteerde en ongecontracteerde jeugdhulp en hulp aan volwassenen vallend onder de zorgverzekeringswet en in het kader van uitgebrachte offertes van **Praktijk VENA**.
2. De onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk voorafgaand aan de opdracht zijn overeengekomen.
4. De Algemene Leveringsvoorwaarden van de **Praktijk VENA** zijn te allen tijde leidend.

#### **Artikel 4. Honorarium en kosten**

1. In de behandelingsovereenkomst met het gezin/jeugdige voor psychologische dienstverlening geldt het honorarium zoals beschreven in het contract met de gemeente waarin de jeugdige wettelijk ingeschreven staat, mits **Praktijk VENA** een contract heeft afgesloten met betreffende gemeente of jeugdzorgregio.
3. Indien een gezin/jeugdige buiten de jeugdzorgregio woont waarmee **Praktijk VENA** contracten heeft afgesloten, dient de wettelijk vertegenwoordiger zelf vergoeding door de gemeente waarin het kind of jeugdige woont te regelen. Indien de gemeente waarin het gezin/jeugdige woont **Praktijk VENA** verzoekt extra handelingen uit te voeren om voor vergoeding in aanmerking te komen, wordt **Praktijk VENA** hiervoor gecompenseerd middels het doorberekenen van de gewerkte uren die deze handelingen geveerd hebben tegen het reguliere tarief voor psychologische dienstverlening van **Praktijk VENA**.
4. Indien gemeenten binnen of buiten de jeugdzorgregio extra handelingen vragen ten behoeve van de door hen gehanteerde administratiesystemen, wordt **Praktijk VENA** hiervoor gecompenseerd middels het doorberekenen van de gewerkte uren die deze handelingen geveerd hebben tegen het reguliere tarief voor psychologische dienstverlening.
5. Als onverhoopt een gemeente of instantie de hulp weigert te betalen, is de cliënt verplicht om zelf voor betaling van genoten sessies zorg te dragen.
6. Indien een hulpverleningstraject meer sessies vraagt dan waarvoor in de beschikking van de gemeente verwezen is, wordt dit tijdig gemeld en zijn de meerkosten voor de opdrachtgevende instantie, voor de gemeente of voor de cliënt.

#### **Artikel 5. Uitvoering, geheimhouding en beroepscode**

1. **Praktijk VENA** zal de behandelingsovereenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, conform goed vakmanschap en in overeenstemming met de beroepscode van de beroepsvereniging NIP en de eisen die de overheid stelt aan de uitoefening van het beroep GZ-psycholoog (wet BIG). Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand van zaken in de klinische praktijk van de hulpverlening en van de wetenschap. De regiebehandelaar van **Praktijk VENA** heeft overleg met collegae om,- eventueel aan de hand van gemaakte videobeelden van de cliënt,- gevormde hypothesen te toetsen en in te zetten interventies gezamenlijk af te wegen.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst dit vereist, heeft **Praktijk VENA** het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Cliënt- en andere vertrouwelijke persoons- of zaakgebonden gegevens zullen nooit zonder uitdrukkelijke toestemming van betrokkenen aan derden ter inzage of gebruik worden gegeven behoudens hetgeen voorafgaand bij schriftelijk getekend contract aan de opdracht overeengekomen is tussen indicerende gemeente, **Praktijk VENA** en de cliënt.  
Op [www.eindhoven.nl/ondernemen/inkoop-sociaal-domein/contracteren-negometrix](http://www.eindhoven.nl/ondernemen/inkoop-sociaal-domein/contracteren-negometrix) staan de geldende voorwaarden van de Basisovereenkomst zoals **Praktijk VENA** deze heeft afgesloten met de gemeenten in de jeugdzorgregio. De actuele stand van zaken met welke gemeenten **Praktijk VENA** contracten heeft afgesloten zijn op de website van **Praktijk VENA** na te lezen.
4. Indien er voorafgaand aan een traject geen inzage is afgesproken, zal **Praktijk VENA** nooit inhoudelijke gegevens afgeven aan derden, ook niet aan de opdrachtgevende/ indicerende gemeente.
5. Cliënt en/of opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan **Praktijk VENA** aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan **Praktijk VENA** zijn verstrekt, heeft de opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de afgesproken tarieven aan opdrachtgever en/of cliënt in rekening te brengen.
6. **Praktijk VENA** is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat is uit gegaan van door opdrachtgever/cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn. Eventuele hieruit voortvloeiende claims zijn gemaximeerd tot het bedrag waarvoor opdrachtnemer via een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verzekerd is.
7. Opdrachtgever vrijwaart **Praktijk VENA** voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever

toerekenbaar is.

8. **Praktijk VENA** kan geen crisishulpverlening of 24 uren bereikbaarheid bieden. Indien een cliënt via de jeugdzorgregio is verwezen, blijft de jeugdzorgregio verantwoordelijk voor crisisopvang en acute zorg in voorkomende situaties.

9. Schriftelijke communicatie van **Praktijk VENA** naar de cliënt vindt plaats via de beveiligde portal van Tromp CRS of via zorgmail. Dit geldt ook voor digitale vragenlijsten. Deze worden door **Praktijk VENA** via een beveiligde portal verzonden (BergOp, Hogrefe). Dossiersysteem Tromp/CRS heeft ISO kwalificatie NEN 7510.

10. Onder de wet op de jeugdzorg is **Praktijk VENA** verplicht om gegevens af te geven aan het Centraal Bureau voor de Statistiek, het CBS. Het betreft het BSN, de geboortedatum, geslacht, postcode, type ingezette hulp, start en einddatum verwijzer en wijze van afsluiten van jeugdhulp. CBS pseudo-anonimiseert de gegevens.

## Artikel 6. Annulering

1. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft **Praktijk VENA** recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

### I. Met betrekking tot annulering door de opdrachtgever gelden de volgende uitgangspunten:

#### A. Cliëntcontacten

- a. Annulering kan zonder kosten geschieden tot 24 uur voor de afspraak. Na annulering krijgt de cliënt een schriftelijke bevestiging van de afzegging en/of datum en tijdstip van de nieuwe afspraak. Ontvangt de cliënt geen bevestiging, dan betekent dit dat de annulering **Praktijk VENA** niet bereikt heeft en dient de cliënt zich alsnog bijtijds af te melden.
- b. Bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak of wanneer de cliënt niet verschijnt zonder afzeggen wordt een **'no show tarief' van € 50,-** voor de geannuleerde afspraak in rekening gebracht.

### II. Met betrekking tot annulering door **Praktijk VENA** geldt het volgende:

- a. Indien door een situatie van overmacht (ziekte of anderszins) een eenmalige activiteit geen doorgang kan vinden, heeft **Praktijk VENA** een inspanningsverplichting inzake het zoeken van vervanging en/of doet een aanbod op een ander tijdstip de activiteit alsnog doorgang te laten vinden. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor kosten voor de opdrachtgever die voortvloeien uit annulering. Opdrachtgever is in dat geval geen honorarium verschuldigd tot het moment dat de overeengekomen dienst geleverd is, behoudens een vergoeding voor tot dan gemaakte kosten door **Praktijk VENA**.
- b. Indien door een situatie van overmacht (ziekte of anderszins) geplande activiteiten voor langere tijd geen doorgang kunnen vinden, dan heeft **Praktijk VENA** een inspanningsverplichting inzake het zoeken van vervanging. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor kosten voor de opdrachtgever die voortvloeien uit annulering. Opdrachtgever maakt afspraken met de nieuwe opdrachtnemer over overeenkomst en honorarium. Tevens gaan de algemene voorwaarden van de nieuwe opdrachtnemer gelden.
- c. **Praktijk VENA** draagt zorg voor continuïteit van de dienstverlening en adequate vervanging in geval van vakantie en verlof van de opdrachtnemer aan de opdrachtgever c.q. cliënt.
- d. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door **Praktijk VENA**, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- e. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor **Praktijk VENA** extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

## Artikel 7. Ontbinding van de behandelingsovereenkomst

**Praktijk VENA** is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien:

- a. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
  - b. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van **Praktijk VENA** op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien **Praktijk VENA** de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
  - c. **Praktijk VENA** behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
3. **Praktijk VENA** is bevoegd om een face to face cliëntcontact onmiddellijk te beëindigen indien de cliënt zich misdraagt, bijvoorbeeld de opdrachtnemer bedreigt, gewelddadig is of onder invloed van middelen als alcohol en drugs verkeert.

#### **Artikel 8. Klachten en geschillen**

1. Klachten worden bij voorkeur direct geuit, mondeling, per mail of in een brief en zo mogelijk per omgaande in een gesprek opgelost. **Praktijk VENA** neemt hiertoe het initiatief. Kosten voor een oplossingsgericht klachtgesprek zijn voor **Praktijk VENA**.
2. **Praktijk VENA** is via haar beroepsvereniging aangesloten bij geschillencommissie Klachtenportaal Zorg, zodat klachtafhandeling conform de Jeugdwet plaats kan vinden.
3. Indien de cliënt geen gesprek wil of de afhandeling via Klachtenportaal Zorg niet toereikend vindt, kan een formele klacht ingediend worden via:
  - a. het Nederlands Instituut voor Psychologen ([nip.nl/clienteninformatie/klachten/tuchtrecht](http://nip.nl/clienteninformatie/klachten/tuchtrecht))
  - b. het Medisch Tuchtcollege ([www.bigregister.nl](http://www.bigregister.nl)).
4. **Praktijk VENA** is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft **Praktijk VENA** het recht het geschil voor te leggen aan de volgens wet bevoegde rechter.
5. De verjaringstermijn voor klachten is 1 jaar, gerekend vanaf het afsluiten of opzeggen van de contacten.
6. Op elke overeenkomst tussen **Praktijk VENA** en opdrachtgever of cliënt is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

#### **Artikel 9. Calamiteiten**

**Praktijk VENA** werkt volgens het Protocol meldingen calamiteiten en geweld opgesteld door de GGD Zuidoost-Brabant voor jeugdigen ([www.ggdbzo.nl/homepage/partners/zorgaanbieders](http://www.ggdbzo.nl/homepage/partners/zorgaanbieders)).

*Deze Algemene Leveringsvoorwaarden vervangen alle voorgaande edities.*  
Nuenen, 24 maart 2026