



# Praktijk Pronk

Relatie- en gezinstherapie

## Algemene voorwaarden (Versie Januari 2025)

### **1. Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en overeenkomsten van of met Praktijk Pronk - Systeemtherapie Rotterdam en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel nummer 8259207 te Rotterdam

### **2. Bedrijfsomschrijving**

Praktijk Pronk - Systeemtherapie Rotterdam is een zelfstandige praktijk voor systeemtherapie, individuele, relatietherapie, gezinstherapie, bedrijfscoaching en groepstherapie.

Wim Pronk is de oprichter van Praktijk Pronk en gekwalificeerd als

- Lid en Erkend Systeemtherapeut bij de NVRG en is tevens
- Lid en Erkend groepstherapeut bij de NVGP,

voor de levering van deze diensten, zie [www.praktijkpronk.com](http://www.praktijkpronk.com)

### **3. Definities**

- a. Behandelaar: Wim Pronk, oprichter van Praktijk Pronk.
- b. Cliënt: een natuurlijk persoon (en bij minderjarigheid de ouder(s) met ouderlijk gezag of wettelijke vertegenwoordiging).  
Bij een gezin of paar zijn alle leden (behoudens minderjarigen) verantwoordelijk en aansprakelijk voor het nakomen van de overeenkomst.
- c. Overeenkomst: een digitaal vastgelegd contract tussen Cliënt en Behandelaar of de offerte na (digitale) acceptatie daarvan.  
Een opdracht kan ook tot stand komen door een mondelinge afspraak, zoals het afspreken van een consult.

### **4. Uitvoering van de overeenkomst**

- a. Behandelaar zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en zijn beroepscode uitvoeren.
- b. Behandelaar heeft een inspanningsverplichting jegens de Cliënt; nooit een resultaatverplichting.
- c. De Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Behandelaar aangeeft dat deze noodzakelijk zijn tijdig aan Behandelaar worden verstrekt, waaronder tevens vallen de juiste en laatst geldende NAW-gegevens. Op het eerste verzoek wordt door Cliënt een kopie van zijn/haar ID aan Opdracht en een recent bankafschrift.
- d. De praktische uitvoering van de overeenkomst bestaat uit het voeren van gesprekken. Een gesprek duurt 75 minuten. Dit om de efficiëntie van de dienstverlening te waarborgen, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de behandeling. Deze sessieduur stelt de therapeut in staat om aan de verhoogde vraag naar therapie te voldoen en om voldoende tijd te reserveren voor noodzakelijke administratieve taken en herstel tussen sessies. Dit is in overeenstemming met de professionele standaarden en draagt bij aan een consistente en kwalitatief hoogwaardige zorgverlening.
- e. De diensten worden geleverd op de locatie waar Behandelaar gevestigd is, tenzij anders is overeen gekomen.
- f. Behandelaar heeft nooit de verplichting gesprekken van Cliënt af te nemen.
- g. Is binnen de looptijd van de opdracht voor afronding een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn moet Cliënt Behandelaar dus schriftelijk in gebreke stellen.
- h. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- i. De overeenkomst kan zowel door Cliënt als door Behandelaar zonder opgaaf van redenen worden beëindigd. Een beëindiging dient schriftelijk of per e-mail plaats te vinden.

- j. Als Behandelaar Cliënt doorverwijst naar (een) andere behandelaar(s) is Behandelaar niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor de geschiktheid van deze. Cliënt is zelf verantwoordelijk om te beoordelen of deze ingaat op de suggestie van Behandelaar voor een doorverwijzing.
- k. Na beëindiging van de overeenkomst blijft de verplichting van Cliënt bestaan om openstaande rekeningen en de door de beëindiging te laat afgemelde ingeplande consulten aan Behandelaar te voldoen.

## **5. Tarieven**

- a. Alle tarieven worden vermeld in de door Behandelaar aan Cliënt aangeboden offerte of zijn te zien op de website [www.praktijkpronk.com](http://www.praktijkpronk.com).
- b. De tarieven van systeem-, relatie-, gezinstherapie en systemische individuele therapie, zijn vrijgesteld van btw.
- d. De diensten voor bovengenoemde therapieën vallen niet onder (door een ziektekostenverzekering) vergoede zorg.
- e. Behandelaar mag – zonder voorafgaande schriftelijke mededeling – per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de offerte overeengekomen tarief verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie in het voorgaande jaar.

## **6. Betalingsvoorwaarden**

- a. Betalingen dienen door Cliënt via een betaalverzoek in de praktijk. Als het betaalverzoek per mail wordt verzonden, wordt verzocht aan de client dit betaalverzoek binnen 5 dagen na ontvangst van een factuur te geschieden, tenzij vooraf anders overeengekomen.
- b. Bij niet tijdige betaling is Cliënt van rechtswege in verzuim. Behandelaar stuurt u dan een betalingsherinnering en zal overgaan tot het overdragen aan een incassobureau indien niet aan de betalingsverplichtingen voldaan wordt. Daarmee is Cliënt vanaf de vervaldatum een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien Behandelaar zijn vordering op Cliënt ter incasso uit handen geeft, is Cliënt alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.
- c. Indien de factuur niet binnen de vastgestelde betalingstermijn van zeven (7) dagen is voldaan, kunnen er geen vervolggesprekken met de therapeut worden ingepland.
- d. Cliënt dient eventuele bezwaren tegen de factuur van Behandelaar binnen vijf dagen na factuurdatum aan Behandelaar schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken.

## **7. Afspraken verzetten/Afzeggen**

- a. Behandelaar behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van overmacht (waaronder: ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare en een andere gebeurtenis buiten de wil of schuld van de Behandelaar, die de Behandelaar niet kon voorzien), waardoor Behandelaar zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- b. Bij afzeggingen of verzetten van gesprekken, door Cliënt binnen twee etmaal (48 uur) voor aanvang van een gesprek, wordt 100% van het afgesproken bedrag in rekening gebracht bij de Cliënt. Gesprekken welke minimaal 48 uur van te voren afgezegd of verplaatst worden, zullen niet in rekening gebracht worden.
- c. De zaterdag, zondag en feestdagen vallen buiten deze etmalen-regeling. Een afzegging op zaterdag, zondag en feestdagen wordt in die zin beschouwd als een afzegging op maandag of de eerst komende werkdag. Dit geldt ook voor afzeggingen in de avonduren; deze worden beschouwd als afzeggingen voor de volgende dag.
- d. De vrijblijvende kennismaking is gratis tenzij deze niet 48 uur van te voren afgezegd wordt. Dan wordt er via een factuur een bedrag van €70,00 inclusief btw in rekening gebracht.

## **8. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding**

- a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle gesprekken worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de Behandelaar als de Cliënt. Echter, als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de Behandelaar om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden.
- b. Op alle communicatiemiddelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de Behandelaar en de Cliënt degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen zich er van bewust te zijn dat een digitale media door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.

## **9. Aansprakelijkheid**

- a. Behandelaar is nimmer aansprakelijk voor emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen of handelingen die de Cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg of na gesprekken met de Behandelaar.
- b. Behandelaar is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Behandelaar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie of immateriële schade.
- c. Als Behandelaar aansprakelijk is voor directe schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag van de sessie waar deze betrekking op heeft en in ieder geval tot het bedrag van de door de assuradeur van Behandelaar in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- d. Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Cliënt en Behandelaar gezamenlijk doorbrengen als daarna.

## **10. Eigendomsbehoud**

Alle door Behandelaar geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven het (intellectueel) eigendom van Behandelaar, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Cliënt en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van Behandelaar worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

## **11. Klachtenprocedure en overige bepalingen**

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Cliënt binnen 8 dagen na vaststelling, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Behandelaar. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Behandelaar in staat is adequaat te reageren.
- b. Voor alle diensten die kunnen worden omschreven worden als: “Individuele Systeemtherapie” “Systeemtherapie” ‘Relatietherapie’ of ‘Gezinstherapie’ geldt het volgende: Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig de regeling in artikel 12a kan Cliënt gebruik maken van de Klacht- en Tuchtrect regeling van de Nederlandse vereniging voor Relatie en Gezinstherapie ([www.nvrg.nl](http://www.nvrg.nl)).
- c. Behandelaar maakt geen gebruik van verschillende therapeuten. Cliënt dient voor een klacht altijd de therapeut die de behandeling doet aan te spreken. Indien wenselijk zal Behandelaar een onafhankelijke externe partij inschakelen om een bemiddelende rol spelen.

## **12. Aantekeningen en (bijzondere) Persoonsgegevens**

- a. Cliënt is zich ervan bewust dat Behandelaar bijzondere en algemene Persoonsgegevens (als bedoeld in de AVG) van Cliënt nodig heeft om de opdracht deskundig te kunnen uitvoeren.
- b. Behandelaar maakt aantekeningen op papier en digitaal, van hetgeen tijdens de therapiesessies ter sprake komt, aangevuld met eigen aantekeningen en slaat deze gegevens in een beveiligd epd systeem. Aantekeningen en dossier van de Behandelaar blijven in beheer van de praktijk en worden niet gedeeld met Clienten. Cliënt geeft Behandelaar door het accepteren van de 'algemene voorwaarden' op de website, of het aangaan van een overeenkomst hier uitdrukkelijk toestemming voor.

De dossiers kunnen, indien nodig, ingezien worden door het team van Praktijk Pronk. Deze mogelijkheid tot inzage is bedoeld om de kwaliteit en continuïteit van de zorg te waarborgen en te zorgen voor een multidisciplinaire benadering waar nodig.

Het team van Praktijk Pronk behandelt alle verkregen informatie vertrouwelijk en conformeert zich aan de geldende privacywetgeving en beroepsethiek. Het delen van dossiers binnen het team gebeurt alleen op basis van strikte noodzaak en met als doel de beste zorg te leveren aan de cliënt. Een eventuele noodzakelijke overdracht, zal alleen geschieden na overleg met Client en zijn of haar schriftelijke toestemming.

- b. Cliënt geeft tevens toestemming aan Behandelaar om aantekeningen te vernietigen na het laatste (ingeplande) gesprek tussen partijen.
- c. Het privacy statement van Behandelaar is van overeenkomstige toepassing op deze overeenkomst.

Het privacy statement is te vinden op: [www.praktijkpronk.com](http://www.praktijkpronk.com).

- d. Informatie naar derden is alleen mogelijk met Cliënt 's toestemming. Mocht Cliënt informatie willen delen met Cliënt 's huisarts of betrokken hulpverlening in de GGZ dan is het gebruikelijk dat de desbetreffende therapeut de huisarts een (korte) brief schrijft over de start en behandeling.

## **13. Geen Crisisdienst**

Behandelaar heeft geen crisisdienst. In geval van crisis en Cliënt geen contact kan krijgen met Behandelaar dan dient Cliënt contact op te nemen met Cliënt's huisarts (tijdens kantooruren) of met de huisartsenposten (buiten kantoor tijden).

## **14. Wijziging van de voorwaarden**

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst. Bij een verlenging zijn de dan geldende voorwaarden van toepassing.

**15. Toepasselijk recht**

Op de door Behandelaar gedane offertes en aangegane overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**16. Geschillenbeslechting**

Alle geschillen van welke aard ook verband houdende met/voortvloeiende uit aangegane overeenkomsten en verrichte diensten of leveringen worden berecht door de bevoegde rechter in Rotterdam.

