

## **Algemene voorwaarden**

IntegraVita werkt op afspraak binnen kantoortijden.

### Toepasselijkheid en wettelijk kader

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de psychosociale begeleiding en therapie die door IntegraVita wordt aangeboden en maken onderdeel uit van de behandelovereenkomst met de cliënt.

IntegraVita werkt binnen de voor de betreffende dienstverlening geldende wet- en regelgeving en professionele kaders, waaronder waar van toepassing de WGBO, Wkkgz, AVG en Wtza. Indien begeleiding wordt verleend binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), gelden daarnaast de daarvoor toepasselijke wettelijke en gemeentelijke vereisten.

IntegraVita handelt binnen de grenzen van de eigen deskundigheid en overeenkomstig de voor de therapeut geldende professionele en ethische beroepscode van de NFG.

### Uitvoering van het traject

IntegraVita zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een therapeut kan worden verwacht. De therapeut heeft een inspanningsverplichting jegens de cliënt, nimmer een resultaatverplichting.

Voor goede hulpverlening is het noodzakelijk dat de cliënt ervoor zorgdraagt dat alle informatie, waarvan de therapeut aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de therapeut wordt verstrekt. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de therapeut ter beschikking gestelde informatie.

### Kwaliteit en professioneel handelen

IntegraVita draagt zorg voor zorgvuldige, professionele en cliëntgerichte psychosociale begeleiding. De therapeut werkt binnen de grenzen van de eigen deskundigheid en houdt de voor de beroepsuitoefening relevante kennis en vaardigheden bij.

De therapeut is geregistreerd bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG) en handelt overeenkomstig de geldende ethische en professionele beroepscode.

De kwaliteit van de begeleiding wordt bewaakt door onder andere dossiervoering, evaluatie van het begeleidingstraject, bij- en nascholing, intervisie en/of supervisie en het zorgvuldig omgaan met signalen, klachten en incidenten.

De therapeut evalueert gedurende het traject samen met de cliënt of de begeleiding nog aansluit bij de hulpvraag en het afgesproken doel.

### Verantwoordelijkheid van therapeut en cliënt

Je kunt er als cliënt van IntegraVita op rekenen dat de therapeut zich naar beste kunnen inzet om het traject tot een succes te maken. Van de kant van de cliënt wordt eveneens commitment verwacht. Om de noodzakelijke vertrouwensband te waarborgen, nemen de therapeut en de cliënt beiden alle zorgvuldigheid naar elkaar toe in acht.

### Evaluatie

Het regelmatig evalueren van het traject en het van beide kanten openlijk uitspreken en bespreken van eventuele vragen, twijfel of onvrede, maken wezenlijk deel uit van de begeleiding.

### Informatie en toestemming

Voorafgaand aan of bij aanvang van de begeleiding ontvangt de cliënt informatie over de aard en werkwijze van de begeleiding, de doelen, tarieven, privacy, dossiervoering, klachtenregeling en waar relevant mogelijke alternatieven of verwijzing.

De begeleiding vindt plaats op basis van toestemming van de cliënt. De cliënt kan gegeven toestemming intrekken en kan de begeleiding beëindigen.

De cliënt wordt betrokken bij beslissingen over de begeleiding. Afspraken over het doel en de voortgang van de begeleiding worden gedurende het traject geëvalueerd. De cliënt heeft het recht een andere hulpverlener te raadplegen voor een second opinion.

### Betaling

De actuele tarieven worden vooraf aan de cliënt bekendgemaakt en zijn tevens beschikbaar via de website van IntegraVita.

Indien betaling niet direct na het consult plaatsvindt, geldt een betalingstermijn van **14 dagen na factuurdatum**.

Eventuele vergoeding door een zorgverzekeraar of andere financier is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van eventuele aanspraken op vergoeding.

Bij nalatigheid van betaling zal een herinnering worden gestuurd. Ook heeft IntegraVita het recht de uitvoering van de behandelovereenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.

Bij niet-tijdige betaling is de cliënt, na een betalingsherinnering, wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast kan IntegraVita buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen.

### Annulering

Een afspraak kan tot 24 uur vóór het afgesproken tijdstip kosteloos worden geannuleerd of verplaatst. Bij annulering binnen 24 uur of bij niet verschijnen zonder tijdige afmelding kan het consulttarief in rekening worden gebracht. Bij aantoonbare overmacht wordt in redelijkheid beoordeeld of hiervan wordt afgeweken.

IntegraVita heeft eveneens het recht een consult te annuleren tot 24 uur voor aanvang. Eventueel wordt samen gekeken of er sprake is van doorverwijzing of een nieuwe afspraak.

### Beëindiging of opschorting

De cliënt kan de begeleiding op ieder moment beëindigen. Eventuele openstaande kosten voor reeds verleende diensten blijven verschuldigd.

De therapeut kan de overeenkomst beëindigen of opschorten indien:

- de cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt of structureel niet betaalt;
- er sprake is van grensoverschrijdend gedrag jegens de therapeut of derden;
- voortzetting van de begeleiding naar professioneel oordeel niet verantwoord is, bijvoorbeeld wanneer andere of aanvullende zorg noodzakelijk is;
- er een onoplosbaar verschil van inzicht is over de richting van de begeleiding.

Bij beëindiging op initiatief van de therapeut draagt de therapeut zorg voor een zorgvuldige afronding of, waar passend, verwijzing naar een andere zorgverlener.

#### Aansprakelijkheid

- De therapeut is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van de therapeut.
- Aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het van toepassing zijnde eigen risico.
- De therapeut is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen.
- De therapeut is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet of onjuist opvolgen van adviezen, of van het achterhouden van relevante informatie door de cliënt.
- Bij overmacht, waaronder ziekte, overheidsmaatregelen, technische storingen of andere omstandigheden buiten de macht van de therapeut, is de therapeut niet aansprakelijk. De therapeut zal in dat geval een alternatief aanbieden of de afspraak verzetten.

#### Grenzen van de begeleiding en verwijzing

Psychosociale begeleiding door IntegraVita vervangt geen noodzakelijke medische of psychiatrische behandeling. Wanneer sprake is van problematiek die buiten de deskundigheid of professionele verantwoordelijkheid van de therapeut valt, beoordeelt de therapeut of begeleiding verantwoord kan worden voortgezet.

Wanneer aanvullende of specialistische zorg nodig is, wordt dit met de cliënt besproken en wordt verwezen naar een passende zorgverlener, bijvoorbeeld de huisarts, psycholoog of psychiater.

Bij een acute crisis, suïcidaliteit of ernstig gevaar voor de cliënt of anderen dient direct contact te worden opgenomen met de huisarts, huisartsenpost of, bij acuut gevaar, 112.

#### Geheimhouding

IntegraVita houdt zich aan de geheimhouding van de door haar verzamelde gegevens. Alle gegevens van cliënten worden vertrouwelijk behandeld. Er kan een uitzondering gelden op de geheimhoudingsplicht wanneer sprake is van direct levensgevaar, een wettelijke verplichting of een rechterlijke beslissing. In alle andere gevallen geldt het beroepsgeheim en de zwijgplicht en zal er alleen met toestemming van de cliënt informatie aan derden worden verstrekt.

Indien afstemming met de huisarts of een andere betrokken zorgverlener wenselijk is, wordt hiervoor vooraf toestemming van de cliënt gevraagd, tenzij een wettelijke grondslag of verplichting anders bepaalt. De toestemming en relevante informatie-uitwisseling worden vastgelegd in het cliëntdossier.

#### Dossiervorming

Persoonsgegevens en relevante informatie die voortvloeit uit de gesprekken zullen in een digitaal cliëntdossier worden bijgehouden. Het cliëntdossier is vertrouwelijk en wordt zorgvuldig beveiligd tegen onbevoegde toegang.

Het dossier wordt bewaard gedurende de wettelijk geldende bewaartermijn, zoals nader beschreven in het privacyreglement van IntegraVita. De cliënt kan schriftelijk verzoeken het dossier eerder te vernietigen, voor zover hiertegen geen wettelijke belemmering bestaat. De cliënt heeft binnen de wettelijke kaders recht op inzage in en een afschrift

van het cliëntdossier en kan verzoeken om correctie, aanvulling of vernietiging van gegevens.

Persoonsgegevens en gezondheidsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving. In het privacyreglement van IntegraVita staat beschreven welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel, op welke grondslag, hoe lang deze worden bewaard en welke rechten de cliënt heeft.

#### Klachtenregeling en geschillen – Wkkgz

IntegraVita beschikt voor zorg die onder de Wkkgz valt over een klachtenregeling via de NFG en CAMCoop.

Wanneer een cliënt ontevreden is over de begeleiding, wordt de cliënt uitgenodigd dit eerst met de therapeut te bespreken.

Wanneer therapeut en cliënt er samen niet uitkomen, kan de cliënt contact opnemen met de contactpersoon klachtbehandeling van de NFG. De cliënt heeft daarnaast te allen tijde de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van CBKZ.

#### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris: CBKZ**

Telefoon: 0183-682829

E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

Post: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem

Een klacht wordt behandeld binnen zes weken. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn overeenkomstig de Wkkgz met maximaal vier weken worden verlengd. De cliënt wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de cliënt zich wenden tot de **Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen**.

De procedure en verdere informatie over de klachtenregeling zijn beschikbaar via de NFG, CAMCoop en op verzoek bij IntegraVita.

#### Intellectueel eigendom

Materialen, oefeningen, werkbladen en andere inhoud die door de therapeut worden verstrekt, zijn en blijven eigendom van IntegraVita, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Gebruik is uitsluitend toegestaan voor persoonlijk gebruik door de cliënt. Verveelvoudiging, verspreiding of publicatie, ook via sociale media, zonder schriftelijke toestemming van IntegraVita is niet toegestaan.

#### Registratie en toezicht

De therapeut is geregistreerd bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG) en handelt overeenkomstig de geldende NFG Ethische Code en beroepscode.

NFG-registratienummer: 9919

AGB-code therapeut: 90/120605

AGB-code praktijk: 90/095932

IntegraVita voldoet, voor zover van toepassing, aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza).

### Toepasselijk recht en geschillen

Op deze algemene voorwaarden en de behandelingsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden bij voorkeur in goed overleg besproken. Indien dit niet tot een passende afhandeling leidt, kan de cliënt zich wenden tot de **Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen** of, voor zover van toepassing, tot de bevoegde rechter.

### Wijzigingen

IntegraVita kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar via de website van IntegraVita of op verzoek.

Bij een lopend begeleidingstraject wordt een wijziging in de algemene voorwaarden tijdig en minimaal 30 dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding schriftelijk aan de cliënt gecommuniceerd.

Indien de cliënt niet instemt met de wijziging, heeft de cliënt het recht de overeenkomst te beëindigen vóór de datum waarop de wijziging ingaat.

*IntegraVita is een handelsnaam van Smart CosmetiX B.V.*

*Het privacyreglement van IntegraVita vormt een aanvulling op deze algemene voorwaarden en is beschikbaar via de website van IntegraVita en op verzoek. Versiedatum 2026.*