

Algemene Voorwaarden

Anja Potze-Lavrijsen

handelend onder de handelsnamen Anja's Care en Anja Potze Lavrijsen

Algemene Voorwaarden

Dit document hoort bij de praktijk van Anja Potze-Lavrijsen.

Zij werkt onder de handelsnamen **Anja's Care** en **Anja Potze-Lavrijsen** (hierna: *de praktijk*).

De inhoud van dit document geldt voor de begeleiding en diensten die door de praktijk worden aangeboden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Voor contactgegevens van de praktijk wordt verwezen naar de website

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden Deze Algemene Voorwaarden van de praktijk.

De praktijk De eenmanszaak de praktijk, gevestigd te Sellingen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01174604, die individuele begeleiding, kindbehartiging en aanverwante vormen van begeleiding aanbiedt.

Cliënt De natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de diensten van de praktijk, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger als de cliënt minderjarig is of niet zelfstandig bevoegd.

Opdrachtgever De partij die de praktijk een opdracht verstrekt, zijnde de cliënt zelf, een gemeente, een organisatie of een zorgaanbieder, afhankelijk van de context van de opdracht.

Overeenkomst De schriftelijke overeenkomst tussen de praktijk en de opdrachtgever/cliënt, waarin de afspraken over de dienstverlening zijn vastgelegd.

Dienstverlening Alle door de praktijk geleverde werkzaamheden in het kader van individuele begeleiding, kindbehartiging, gesprekken, observaties, verslaglegging, reflectie, ondersteuning en aanverwante activiteiten, zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

Begeleiding Het proces waarbij de praktijk ondersteuning biedt gericht op inzicht, verwerking, versterking van autonomie en het bevorderen van eigen regie, zonder het verrichten van medische, psychologische of diagnostische behandeling.

Kindbehartiging Het ondersteunen en vertegenwoordigen van het perspectief van een kind, binnen de afgesproken kaders van de opdracht, met aandacht voor veiligheid, ontwikkeling en zorgvuldige verslaglegging.

NICHD-kindinterview Een gestructureerde gespreksmethode met kinderen, toegepast binnen de grenzen van de overeengekomen opdracht en zonder forensisch of diagnostisch karakter.

Maatwerkopdracht Een opdracht verstrekt door een gemeente of andere organisatie buiten een structureel zorgcontract om, waarbij de praktijk tijdelijk en afgebakend wordt ingezet.

Wettelijk vertegenwoordiger De ouder(s), voogd of andere persoon die op grond van de wet bevoegd is beslissingen te nemen namens een minderjarige of wilsonbekwame cliënt.

Annulering Het door de cliënt of opdrachtgever schriftelijk beëindigen of afzeggen van (een onderdeel van) de Overeenkomst of een geplande afspraak vóór het afgesproken tijdstip.

No-show Het zonder tijdige afmelding niet verschijnen op een geplande afspraak, dan wel zodanig te laat verschijnen dat begeleiding redelijkerwijs niet meer kan plaatsvinden.

Incident Een gebeurtenis tijdens of in relatie tot de dienstverlening die de veiligheid, werkbaarheid of professionele grenzen van de begeleiding raakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot grensoverschrijdend gedrag, dreiging, onveiligheid of omstandigheden die voortzetting van de begeleiding onverantwoord maken.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID EN SAMENHANG DOCUMENTEN

2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, dienstverlening en Overeenkomsten van de praktijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2

De dienstverlening van de praktijk vindt plaats op basis van:

- de Overeenkomst;
- deze Algemene Voorwaarden;
- de Privacyverklaring van de praktijk;
- de Klachtenregeling van de praktijk;
- de Gedragscode en Huisregels van de praktijk.

Deze documenten vormen gezamenlijk het kader waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd.

2.3

Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen documenten, geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst;
2. deze Algemene Voorwaarden;
3. de Privacyverklaring;
4. de Klachtenregeling;
5. de Gedragscode en Huisregels.

2.4

De praktijk werkt volgens een professioneel handboek en een afwegings- en veiligheidskader. Deze documenten zijn richtinggevend voor de uitvoering van de dienstverlening, de professionele afwegingen en de begrenzing van de rol van de praktijk, maar maken geen onderdeel uit van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

2.5

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig als deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen tussen de praktijk en de opdrachtgever en/of cliënt.

2.6

Algemene voorwaarden van de cliënt, opdrachtgever of derden zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.7

Als één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen partijen in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

2.8

Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen van een recht door de praktijk betekent niet dat zij afstand doet van dat recht.

2.9

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing als de praktijk bij de uitvoering van de dienstverlening derden betreft.

2.10

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op aanvullende of vervolgoopdrachten, voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.11

Kennelijke vergissingen of drukfouten binden de praktijk niet.

ARTIKEL 3. AANBIEDINGEN, OFFERTES EN TOT STAND KOMING OVEREENKOMST

3.1

Alle aanbiedingen, offertes en voorstellen van de praktijk zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.2

Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat:

- een door de praktijk opgestelde overeenkomst of offerte schriftelijk is aanvaard, of
- feitelijk wordt gestart met de overeengekomen dienstverlening na schriftelijke bevestiging.

3.3

Een overeenkomst heeft altijd betrekking op een concreet omschreven opdracht, met een duidelijke afbakening in doel, duur en/of omvang en maximaal aantal contactmomenten.

3.4

Aanbiedingen en offertes gelden uitsluitend voor de daarin vermelde opdracht en kunnen niet worden aangemerkt als een doorlopende of structurele dienstverlening.

3.5

Wijzigingen, uitbreidingen of aanvullingen op de overeengekomen dienstverlening zijn uitsluitend geldig als deze vooraf en schriftelijk zijn overeengekomen.

3.6

Indien geen offerte vooraf is uitgebracht, geldt de ondertekende overeenkomst of schriftelijke opdrachtbevestiging als aanbod en overeenkomst.

3.7

De praktijk is niet gebonden aan aanbiedingen of offertes indien redelijkerwijs duidelijk is dat sprake is van een kennelijke vergissing of drukfout.

3.8

Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of vervolgtrajecten.

3.9

De Prijzen in de aanbieding en/of offerte zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.10

Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.11

De praktijk maakt op basis van de intake een offerte waarin de afspraken over de te leveren diensten zijn beschreven. Indien aan de overeenkomst geen offerte vooraf is gegaan, geldt de

schriftelijke overeenkomst of opdrachtbevestiging als aanbod.

3.12

Alle aanbiedingen en/of offertes van de praktijk zijn geldig tot de datum die in de aanbieding en/of offerte genoemd is.

3.13

De praktijk is slechts aan een aanbieding en/of offerte gebonden als de aanvaarding hiervan door de Cliënt binnen de gestelde geldigheidsduur, zonder voorbehoud of wijziging, is aanvaard.

3.14

De praktijk kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden als de Cliënt, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.15

Als de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is de praktijk daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de praktijk anders aangeeft.

3.16

Een samengestelde prijsopgave verplicht de praktijk niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven Prijs.

ARTIKEL 4. INTAKE & START DIENSTVERLENING

4.1

Voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst vindt een intake plaats. De intake is bedoeld om de hulpvraag te verhelderen, de haalbaarheid van begeleiding te beoordelen en te bepalen of de dienstverlening van de praktijk passend is.

4.2

De praktijk behoudt zich het recht voor om, op basis van professionele afwegingen, een aanvraag voor dienstverlening te weigeren of niet te starten, als de hulpvraag niet passend is, onvoldoende veiligheid kan worden gewaarborgd of indien begeleiding naar verwachting niet bijdraagt aan de beoogde ontwikkeling.

4.3

Een overeenkomst komt tot stand nadat:

- a. de cliënt schriftelijk of elektronisch akkoord is gegaan met de offerte of overeenkomst, of
- b. met instemming van beide partijen feitelijk is gestart met de dienstverlening.

De dienstverlening van de praktijk richt zich in beginsel op meerderjarige cliënten. Indien begeleiding plaatsvindt in relatie tot een minderjarige, gebeurt dit uitsluitend met instemming van de wettelijk vertegenwoordiger(s).

4.4

De overeenkomst heeft betrekking op individuele begeleiding en/of een duidelijk omschreven maatwerkopdracht.

Onder individuele begeleiding kan, indien passend en expliciet overeengekomen, ook begeleiding of ondersteuning van een minderjarige vallen, zoals kindercoaching, kindbehartiging of een gestructureerd gesprek met een kind.

Deze werkzaamheden zijn niet-diagnostisch van aard, worden altijd afzonderlijk overeengekomen en vallen binnen de professionele afbakening van de praktijk zoals beschreven in het handboek en het professioneel afwegings- en veiligheidskader.

De overeenkomst strekt zich niet uit tot diagnostiek, medische behandeling of het opstellen van jeugdhulpdossiers in de zin van de Jeugdwet.

4.5

De praktijk verricht haar dienstverlening op basis van een inspanningsverplichting. Er worden geen garanties gegeven ten aanzien van specifieke resultaten of uitkomsten.

4.6

De cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste, volledige en tijdige informatie die redelijkerwijs van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. De praktijk is niet verantwoordelijk voor gevolgen die voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatie.

4.7

Als tijdens de begeleiding blijkt dat de hulpvraag verandert, zwaarder wordt of buiten de reikwijdte van de overeenkomst valt, wordt dit met de cliënt besproken. Eventuele voortzetting, aanpassing of uitbreiding van de dienstverlening vindt uitsluitend plaats na schriftelijke afstemming.

4.8

De praktijk behoudt zich het recht voor de overeenkomst tussentijds te beëindigen als:

- de begeleiding niet langer passend of verantwoord wordt geacht;
- de veiligheid van cliënt, betrokkenen of begeleider onvoldoende kan worden gewaarborgd;
- de cliënt onvoldoende verantwoordelijkheid neemt voor het eigen proces;
- voortzetting van de begeleiding leidt tot escalatie of onwenselijke afhankelijkheid.

4.9

In geval van beëindiging of niet-starten van de begeleiding zal de praktijk, indien passend, adviseren over alternatieve of aanvullende ondersteuning of doorverwijzing.

ARTIKEL 5. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

5.1

De Cliënt draagt zorg voor een open en respectvolle samenwerking en levert de informatie aan die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst.

5.2

De Cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van juiste, volledige en relevante informatie die van invloed kan zijn op de begeleiding. Als gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, kan dit gevolgen hebben voor de voortgang of haalbaarheid van de begeleiding.

5.3

De Cliënt is zich ervan bewust dat begeleiding een actief en eigen ontwikkelproces betreft. De mate waarin doelen worden bereikt, is mede afhankelijk van de inzet, reflectie en keuzes van de Cliënt zelf.

5.4

De Cliënt draagt zorg voor een veilige en passende setting tijdens contactmomenten, zowel bij begeleiding op locatie, ambulant als online. Als de veiligheid of werkbaarheid onvoldoende is, behoudt de praktijk zich het recht voor de begeleiding te pauzeren of te beëindigen.

5.5

De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat de veiligheid, integriteit, professionele werkomgeving of het welzijn van de praktijk of derden in gevaar brengt. Bij grensoverschrijdend gedrag kan de praktijk de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.

5.6

Als de Cliënt gelijktijdig begeleiding of ondersteuning ontvangt van andere professionals of instanties, meldt de Cliënt dit bij de praktijk voor zover dit relevant is voor afstemming of veiligheid.

5.7

De Cliënt erkent dat de praktijk geen regie voert over het gezinssysteem of andere betrokkenen en dat de begeleiding zich beperkt tot de afspraken zoals vastgelegd in de overeenkomst.

ARTIKEL 6. INFORMATIE, COMMUNICATIE EN AFSTEMMING

6.1

De praktijk verstrekt informatie op een zorgvuldige en begrijpelijke wijze, afgestemd op de Cliënt. Indien nodig wordt gecontroleerd of de informatie voldoende helder is overgekomen.

6.2

De praktijk informeert de Cliënt over de aard, inhoud en globale voortgang van de begeleiding, voor zover dit passend is binnen de afgesproken afbakening van de overeenkomst.

6.3

De Cliënt wordt voorafgaand aan de start van de begeleiding geïnformeerd over:

- de aard en reikwijdte van de begeleiding of maatwerkopdracht;
- de werkwijze en professionele afbakening van de praktijk;
- de kosten en betalingsafspraken;

- de toepasselijke documenten, waaronder deze Algemene Voorwaarden, de Privacyverklaring en de klachtenregeling.

6.4

Communicatie tussen de praktijk en de Cliënt vindt plaats via de afgesproken kanalen (bijvoorbeeld tijdens contactmomenten, per e-mail of online), met inachtneming van redelijkheid en professionaliteit.

6.5

Indien samenwerking of afstemming met derden wenselijk of noodzakelijk is, gebeurt dit uitsluitend:

- binnen de grenzen van de overeenkomst;
- met toestemming van de Cliënt, tenzij een wettelijke verplichting anders voorschrijft;
- met aandacht voor privacy en veiligheid.

6.6

De praktijk geeft geen garanties over het behalen van specifieke resultaten. Begeleiding is gericht op ondersteuning, inzicht en ontwikkeling, waarbij de uitkomst mede afhankelijk is van de inzet en keuzes van de Cliënt.

6.7

Wanneer tijdens de begeleiding blijkt dat de hulpvraag de professionele reikwijdte van de praktijk overschrijdt, bespreekt de praktijk dit tijdig met de Cliënt en kan doorverwijzing worden geadviseerd.

ARTIKEL 7. GEBRUIK van de DIENSTEN

7.1

De Overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op de Cliënt zoals genoemd in de Overeenkomst, dan wel op de persoon/personen waarvoor de maatwerkopdracht expliciet is omschreven. Begeleiding van anderen dan de overeengekomen persoon/personen vindt niet plaats zonder voorafgaande schriftelijke afstemming.

7.2

De diensten van de praktijk zijn persoonlijk van aard en niet overdraagbaar aan derden.

7.3

De Cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en naar waarheid verstrekken van informatie die relevant is voor de begeleiding of maatwerkopdracht. Als benodigde informatie ontbreekt of onjuist is, kan dit gevolgen hebben voor de voortgang of haalbaarheid van de begeleiding.

7.4

De praktijk behoudt zich het recht voor om de begeleiding tijdelijk te pauzeren of te beëindigen als:

- de afgesproken afbakening van de overeenkomst structureel wordt overschreden;
- de veiligheid van de Cliënt, de praktijk of derden in het geding is;
- sprake is van gedrag dat de begeleiding belemmert of onwerkbaar maakt;
- blijkt dat de begeleiding niet langer passend of verantwoord is.

7.5

Als de praktijk de begeleiding beëindigt op grond van artikel 7.5, zal dit, voor zover mogelijk en passend, met de Cliënt worden besproken en gemotiveerd.

7.6

De praktijk is gerechtigd om, als dit professioneel wenselijk is, in overleg met de Cliënt derden te betrekken bij (onderdelen van) de begeleiding of maatwerkopdracht. De praktijk blijft verantwoordelijk voor de eigen professionele afbakening.

ARTIKEL 8. GEHEIMHOUDING

8.1

De praktijk is gehouden aan geheimhouding ten aanzien van alle informatie die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van de Cliënt ontvangt of verneemt, voor zover deze informatie als vertrouwelijk is aan te merken.

8.2

Informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd indien:

- deze door de Cliënt als zodanig is verstrekt, of
- dit voortvloeit uit de aard van de informatie en de professionele relatie.

8.3

Geheimhouding geldt niet als:

- de Cliënt voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven voor het delen van informatie;
- De praktijk op grond van wet- en regelgeving verplicht is informatie te verstrekken;
- er sprake is van een situatie waarin de veiligheid van de Cliënt, de praktijk of derden in het geding is en handelen noodzakelijk is.

8.4

Indien informatie wordt gedeeld op grond van artikel 8.3, gebeurt dit zorgvuldig, proportioneel en uitsluitend voor zover noodzakelijk.

8.5

De praktijk kan, als dit professioneel wenselijk is en met inachtneming van de privacyverklaring, geanonimiseerde informatie gebruiken voor intervisie, supervisie of kwaliteitsbewaking.

8.6

De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

ARTIKEL 9. PRIJZEN en TARIEVEN

9.1

De Prijzen van de praktijk worden vooraf schriftelijk vastgelegd in de Overeenkomst, offerte of maatwerkafpraak.

9.2

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle Prijzen:

- gebaseerd op een uurtarief, dagdeel, trajectprijs of maatwerkprijs;
- exclusief btw en overige kosten;
- inclusief voorbereiding en verslaglegging, tenzij anders vermeld.

9.3

Eventuele bijkomende kosten, zoals reisen, reiskosten of locatiekosten, worden vooraf afgestemd en afzonderlijk vermeld in de Overeenkomst of offerte.

9.4

Voor maatwerkopdrachten (bijvoorbeeld via gemeenten of verwijzers) worden Prijsafspraken vastgelegd in een afzonderlijke maatwerkovereenkomst of opdrachtbevestiging.

9.5

De praktijk is gerechtigd om een voorschot of vooruitbetaling te verlangen voordat de dienstverlening start.

9.6

De praktijk behoudt zich het recht voor om haar tarieven periodiek te wijzigen. Tariefswijzigingen hebben geen invloed op lopende Overeenkomsten, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

9.7

Aan gepubliceerde tarieven op de website of in informatiemateriaal kunnen geen rechten worden ontleend. De in de Overeenkomst vastgelegde Prijs is leidend.

ARTIKEL 10. BETALING

10.1

Betaling van de overeengekomen Prijs vindt plaats volgens de afspraken zoals vastgelegd in de Overeenkomst, offerte of maatwerkafpraak.

10.2

Tenzij anders overeengekomen, dient betaling:

- volledig voorafgaand aan de start van de dienstverlening te worden voldaan, of
- bij langere trajecten: in vooraf afgesproken termijnen.

10.3

Als de Overeenkomst tot stand komt binnen één week vóór de geplande startdatum, dient betaling uiterlijk **48 uur vóór aanvang** van de dienstverlening te zijn ontvangen.

10.4

Facturen worden elektronisch verzonden en dienen binnen de op de factuur vermelde termijn te worden voldaan.

10.5

Indien betaling niet tijdig is ontvangen, is de praktijk gerechtigd:

- de dienstverlening op te schorten, en/of
- verdere uitvoering van de Overeenkomst uit te stellen totdat betaling heeft plaatsgevonden.

10.6

Opschorting van dienstverlening wegens niet-tijdige betaling ontslaat de Cliënt niet van de betalingsverplichting.

10.7

Eventuele bezwaren tegen een factuur dienen binnen **7 dagen** na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Het indienen van een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

10.8

Bij uitblijven van betaling is de Cliënt, na schriftelijke aanmaning, wettelijke rente en eventuele redelijke incassokosten verschuldigd.

ARTIKEL 11 – Overmacht en onvoorziene omstandigheden

11.1

Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de wil en invloedssfeer van De praktijk of de Cliënt, waardoor de nakoming van (een deel van) de Overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt en die niet aan één van partijen kan worden toegerekend.

11.2

Onder overmacht wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan:

- ernstige ziekte, ongeval of ernstige fysieke of psychische uitval of arbeidsongeschiktheid van Anja Potze-Lavrijsen;
- overlijden van Anja Potze-Lavrijsen;
- pandemieën of epidemieën;
- brand, stroomstoringen of andere technische storingen;
- overheidsmaatregelen of andere onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maken.

11.3

Indien sprake is van (tijdelijke) overmacht, worden de verplichtingen uit de Overeenkomst opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie. De praktijk stelt de Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en treedt, waar mogelijk, in overleg over uitstel of een passende oplossing.

11.4

Indien de overmachtssituatie langer duurt dan vier weken, hebben zowel de praktijk als de Cliënt het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat partijen gehouden zijn tot enige schadevergoeding.

11.5

Bij beëindiging wegens overmacht worden uitsluitend de al geleverde Diensten in rekening gebracht. Voor Diensten die nog niet zijn geleverd vindt geen facturatie plaats. Al vooruitbetaalde bedragen voor niet-geleverde Diensten worden, indien van toepassing, naar rato gerestitueerd.

11.6

Indien sprake is van blijvende overmacht, waaronder mede begrepen het overlijden van Anja Potze-Lavrijsen, eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat partijen tot schadevergoeding verplicht zijn.

11.7

De praktijk is in geval van overmacht niet gehouden tot het regelen van vervangende begeleiding of zorg. Indien passend en gewenst kan de praktijk wel meedenken over een zorgvuldige doorverwijzing, zonder dat hieruit enige verplichting voortvloeit.

11.8

De praktijk is niet verplicht de Overeenkomst of de uitvoering daarvan over te dragen aan derden, tenzij hierover voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

ARTIKEL 12. BEEINDIGING EN ANNULERING

12.1 Beëindiging door de praktijk

De praktijk heeft het recht de Overeenkomst tussentijds en met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verplichting tot schadevergoeding, als:

- a. voortzetting van de begeleiding niet langer passend, verantwoord of veilig is;
- b. de Cliënt onvoldoende bereidheid toont tot reflectie, verantwoordelijkheid of samenwerking;
- c. de begeleiding leidt tot escalatie, onveiligheid of schijnbehandeling;
- d. de hulpvraag de grenzen van de deskundigheid of positionering van de praktijk overschrijdt;
- e. doorverwijzing naar andere, meer passende hulp noodzakelijk is.

Beëindiging wordt zo zorgvuldig mogelijk toegelicht aan de Cliënt.

12.2 Beëindiging door de Cliënt

De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk beëindigen.

Al geplande of uitgevoerde diensten blijven verschuldigd.

Voor niet-afgenomen diensten geldt artikel 12.5.

12.3 Tijdelijkheid en evaluatie

De Overeenkomst wordt altijd aangegaan voor een **afgebakende periode** of een **duidelijk omschreven opdracht**.

Evaluatiemomenten maken onderdeel uit van de begeleiding.

Na evaluatie kan worden besloten tot:

- voortzetting,
- bijstelling,
- afronding,
- of beëindiging met of zonder doorverwijzing.

12.4 Geen resultaatsverplichting

De praktijk werkt op basis van een inspanningsverplichting.

Er kunnen geen garanties worden gegeven ten aanzien van uitkomsten, veranderingen of beslissingen van derden.

12.5 Annulering en no-show

Afspraken kunnen kosteloos worden geannuleerd tot **48 uur voorafgaand** aan het geplande contactmoment.

Bij annulering binnen 48 uur of bij no-show is de praktijk gerechtigd het afgesproken tarief volledig in rekening te brengen, tenzij sprake is van overmacht.

12.6 Doorverwijzing

Indien voortzetting van de begeleiding niet passend is, zal de praktijk – waar mogelijk – meedenken over een passende vervolgstap of doorverwijzing.

De praktijk is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, kwaliteit of uitkomst van vervolgzorg bij derden.

12.7 Geen exclusiviteit

De Overeenkomst impliceert geen exclusieve samenwerking.

De Cliënt is vrij om gelijktijdig andere hulpverlening of ondersteuning in te schakelen, mits dit wordt afgestemd wanneer dit van invloed is op de begeleiding.

ARTIKEL 13. OPSCHORTING

13.1

De praktijk is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten als de Cliënt één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

13.2

Opschorting kan onder meer plaatsvinden wanneer:

- betaling van facturen niet tijdig is voldaan;
- noodzakelijke informatie of medewerking van de Cliënt uitblijft;
- omstandigheden ontstaan waardoor voortzetting tijdelijk niet verantwoord, haalbaar of zorgvuldig is.

13.3

De praktijk stelt de Cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte van de opschorting en de reden daarvan, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

13.4

Tijdens de periode van opschorting is de praktijk niet gehouden tot het leveren van Diensten. De verplichting tot betaling van al uitgevoerde of geplande Diensten blijft bestaan.

13.5

Als de opschorting langer dan een redelijke termijn voortduurt, is de praktijk gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 12.

13.6

Opschorting laat onverlet het recht van de praktijk om, als daartoe aanleiding bestaat, passende vervolgstappen te overwegen, waaronder afronding of doorverwijzing.

ARTIKEL 14. ONTBINDING

14.1

De praktijk is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien voortzetting van de Overeenkomst redelijkerwijs niet meer van haar kan worden verlangd.

14.2

Ontbinding kan onder meer plaatsvinden als:

- de Cliënt structureel tekortschiet in de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst;
- sprake is van omstandigheden die veiligheid, zorgvuldigheid of professionele integriteit onder druk zetten;
- voortzetting van de begeleiding niet langer passend of verantwoord is;
- betaling structureel uitblijft, ondanks eerdere opschorting.

14.3

Ontbinding geschiedt schriftelijk, met vermelding van de reden, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

14.4

Bij ontbinding blijven al verrichte Diensten en daarmee samenhangende kosten verschuldigd.

14.5

Ontbinding laat het recht van de praktijk onverlet om, indien passend, te voorzien in afronding of doorverwijzing.

ARTIKEL 15. PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN EN INCIDENTEN

15.1

De praktijk gaat zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de Cliënt die tijdens de begeleiding aanwezig zijn.

15.2

De praktijk is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van persoonlijke eigendommen van de Cliënt, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

15.3

Als zich tijdens of in verband met de begeleiding een onverwachte of belastende situatie voordoet (hierna: incident), wordt dit zo spoedig mogelijk met de Cliënt besproken.

15.4

Waar nodig wordt gezamenlijk bekeken welke vervolgstappen passend zijn, met aandacht voor zorgvuldigheid, veiligheid en afronding.

15.5

Dit artikel laat de overige bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden onverlet.

ARTIKEL 16. KLACHTEN

16.1

De praktijk vindt het belangrijk dat de Cliënt zich gehoord en serieus genomen voelt. Als de Cliënt ontevreden is over (een onderdeel van) de dienstverlening, wordt de Cliënt verzocht dit zo spoedig mogelijk bespreekbaar te maken.

16.2

Klachten worden bij voorkeur eerst rechtstreeks met de praktijk besproken, zodat gezamenlijk kan worden gezocht naar een passende oplossing.

16.3

Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de Cliënt de klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de praktijk.

16.4

De praktijk bevestigt de ontvangst van de klacht en zal deze zorgvuldig behandelen. De Cliënt ontvangt binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie.

16.5

Als de Cliënt na afhandeling van de klacht niet tevreden is, kan de Cliënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtenregeling zoals beschreven in de klachtenregeling van de praktijk.

16.6

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Cliënt niet op.

ARTIKEL 17. AANSPRAKELIJKHEID

17.1

De dienstverlening van de praktijk betreft een **inspanningsverplichting** en geen resultaatsverplichting. De praktijk kan geen garanties geven ten aanzien van het behalen van specifieke resultaten, aangezien ontwikkeling en verandering mede afhankelijk zijn van de inzet, keuzes en omstandigheden van de Cliënt.

17.2

De praktijk is uitsluitend aansprakelijk voor **directe schade** die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover deze schade is ontstaan door aantoonbare onzorgvuldigheid of nalatigheid van de praktijk.

17.3

De praktijk is **niet aansprakelijk** voor:

- indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade, gederfde inkomsten of gemiste kansen;
- schade die voortvloeit uit beslissingen of handelingen van de Cliënt zelf of van derden;
- schade ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie die door de Cliënt is verstrekt.

17.4

De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de uitvoering, inhoud of gevolgen van diensten van derden waarnaar wordt verwezen of waarmee – op verzoek van de Cliënt – wordt samengewerkt.

17.5

Als de praktijk aansprakelijk mocht zijn, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de praktijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico.

17.6

Als om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van de praktijk beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienstverlening door de Cliënt is betaald, met een maximum van **€ 5.000, -**.

17.7

Aanspraken op schadevergoeding dienen **binnen één jaar** na het ontstaan van de schade, dan wel nadat de Cliënt hiervan redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk bij de praktijk te worden ingediend. Na deze termijn vervalt het recht op schadevergoeding.

ARTIKEL 18. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

18.1

Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit of samenhangen met de Diensten van de praktijk berusten uitsluitend bij de praktijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend:

- teksten, werkwijzen en methodieken;
- (digitale) materialen, oefeningen, schema's en hand-outs;
- verslagen, reflecties en schriftelijke terugkoppelingen;
- door de praktijk ontwikkelde of gebruikte modellen en formats.

18.2

De Cliënt verkrijgt uitsluitend een persoonlijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de door de praktijk verstrekte materialen, uitsluitend voor eigen gebruik in het kader van de Overeenkomst. Het is de Cliënt niet toegestaan deze materialen:

- te vereenvoudigen;
- te bewerken;
- te verspreiden;
- openbaar te maken;

- of ter beschikking te stellen aan derden,

zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de praktijk.

18.3

Het is de Cliënt niet toegestaan de werkwijze, methodiek of inhoud van de begeleiding van de praktijk te gebruiken voor commerciële doeleinden of binnen een eigen praktijk of organisatie, tenzij hierover uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

18.4

De praktijk behoudt zich het recht voor om de tijdens de uitvoering van de Overeenkomst opgedane kennis, inzichten en ervaringen te gebruiken voor professionele ontwikkeling, intervisie, scholing of verbetering van haar dienstverlening, mits hierbij geen herleidbare persoonsgegevens van de Cliënt worden gebruikt.

18.5

Bij beëindiging van de Overeenkomst blijven de bepalingen van dit artikel onverminderd van kracht.

ARTIKEL 19. TOESTEMMING CLIËNT

19.1

De praktijk vraagt vooraf toestemming van de Cliënt wanneer:

- handelingen plaatsvinden die als privacygevoelig kunnen worden ervaren;
- informatie wordt gedeeld met derden, anders dan op grond van wettelijke verplichtingen;
- een derde (zoals een collega of stagiaire) betrokken wordt bij een begeleidingsmoment.

19.2

Toestemming wordt altijd zorgvuldig afgewogen en kan door de Cliënt worden ingetrokken, voor zover dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen.

ARTIKEL 20. PRIVACY en PERSOONSGEGEVENS

20.1

De praktijk verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (AVG).

20.2

De wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt, de doeleinden daarvan en de rechten van betrokkenen zijn vastgelegd in de Privacyverklaring van de praktijk, welke te raadplegen is via de website.

20.3

De Privacyverklaring maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 21. TOEPASSELIJK RECHT

21.1

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de praktijk partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook als een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Cliënt zijn woonplaats in het buitenland heeft.

ARTIKEL 22. KLACHTEN EN GESCHILLEN

22.1

De praktijk beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte klachten- en geschillenregeling. De praktijk behandelt eventuele klachten en geschillen met betrekking tot haar Diensten overeenkomstig dit artikel.

22.2

In het geval de klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

22.3

Geschillen worden bij voorkeur opgelost nadat de klachtenregeling van de praktijk is doorlopen. Als dit niet tot een oplossing leidt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen, voor zover de wet dit toelaat.

ARTIKEL 23. GRENZEN VAN BEGELEIDING

23.1

De praktijk biedt specialistische individuele begeleiding binnen de grenzen van haar deskundigheid, professionele autonomie en geldende wettelijke kaders.

23.2

Begeleiding wordt niet aangegaan of kan tussentijds worden beëindigd indien:

- sprake is van acute crisis of 24-uurszorg noodzakelijk is;
- ernstige psychiatrische ontregeling of acute veiligheidsrisico's aanwezig zijn;
- behandeling, medische zorg of diagnostiek noodzakelijk is;
- noodzakelijke toestemming van gezaghebbende ouders ontbreekt, tenzij rechtsgeldige vervangende toestemming of een rechterlijke of wettelijke opdracht van toepassing is;
- de veiligheid van cliënt, betrokkenen of praktijk onvoldoende kan worden gewaarborgd;
- voortzetting van begeleiding naar professioneel oordeel niet langer passend of verantwoord wordt geacht.

23.3

Bij begeleiding van minderjarigen geldt dat:

- begeleiding plaatsvindt met toestemming van alle gezaghebbende ouders, tenzij sprake is van rechtsgeldige vervangende toestemming of een opdracht vanuit een bevoegde instantie;
- begeleiding kan worden geweigerd of beëindigd indien de veiligheid van het kind binnen het kader van individuele begeleiding onvoldoende kan worden gewaarborgd en aanvullende of zwaardere interventie noodzakelijk is;
- begeleiding wordt beëindigd indien de hulpvraag behandeling, intensieve jeugdhulp of interventie vereist buiten de professionele reikwijdte van de praktijk.

23.4

Indien tijdens de begeleiding blijkt dat de hulpvraag buiten de professionele reikwijdte valt, wordt dit zorgvuldig besproken en wordt, indien passend, in overleg gezocht naar aanvullende of alternatieve ondersteuning.

23.5

De nadere uitwerking van grenzen van begeleiding is opgenomen in het document “Grenzen van begeleiding”, beschikbaar via de website.

ARTIKEL 24. VINDPLAATS

24.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar via de website van de praktijk en worden op verzoek kosteloos verstrekt.