

# Algemene Voorwaarden individuele reflectieve en lichaamsgerichte begeleiding

Anja Potze-Lavrijsen

handelend onder de handelsnaam Anja Potze Lavrijsen

## **Algemene Voorwaarden**

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

Onder de praktijk wordt verstaan: Anja Potze-Lavrijsen, handelend onder de handelsnaam Anja Potze Lavrijsen.

Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op individuele reflectieve en lichaamsgerichte dienstverlening buiten het kader van zorg.

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 van Anja Potze-Lavrijsen, gevestigd te Sellingen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01174604, die reflectieve en lichaamsgerichte gesprekken aanbiedt aan volwassenen.

**Cliënt** De natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de diensten van de praktijk.

**Opdrachtgever** De partij die de praktijk een opdracht verstrekt, zijnde de cliënt zelf of een organisatie, 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** Reflectieve en lichaamsgerichte gesprekken gericht op emotioneel bewustzijn, innerlijke integratie en het versterken van eigen regie, zonder zorg-, behandel-, therapeutisch of diagnostisch karakter.

**Begeleiding** Het proces waarbij de praktijk ondersteuning biedt via reflectieve en ervaringsgerichte gesprekken met aandacht voor lichamelijke waarneming, gericht op inzicht, verwerking en versterking van autonomie, zonder het verrichten van medische, psychologische of diagnostische behandeling.

**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.

## **ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID EN SAMENHANG DOCUMENTEN**

### **2.1**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en dienstverlening van Anja Potze Lavrijsen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### **2.2**

De overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de privacyverklaring vormen gezamenlijk het kader van de dienstverlening.

### **2.3**

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

1. de Overeenkomst;
2. deze Algemene Voorwaarden;
3. de Privacyverklaring.

### **2.4**

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

### **2.5**

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

### **2.6**

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.

## **2.7**

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

## **2.8**

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

## **2.9**

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

## **2.10**

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, indien begeleiding naar professioneel oordeel niet passend of verantwoord wordt geacht.

### **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 richt zich op meerderjarige cliënten. Er vindt geen begeleiding van minderjarigen plaats.

#### **4.4**

De dienstverlening bestaat uit reflectieve en lichaamsgerichte gesprekken met volwassenen, gericht op bewustwording, persoonlijke ontwikkeling en eigen regie.

De dienstverlening is geen zorg, behandeling, therapie, diagnostiek of jeugdhulp en valt niet onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wanneer blijkt dat zorg, behandeling of jeugdhulp passend is, wordt de dienstverlening niet voortgezet en volgt doorverwijzing.

#### **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, respectvolle en actieve deelname aan de gesprekken.

#### **5.2**

De cliënt verstrekt tijdig juiste en volledige informatie die relevant is voor de individuele reflectieve en lichaamsgerichte begeleiding. De praktijk is niet verantwoordelijk voor gevolgen die voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatie.

#### **5.3**

De cliënt erkent dat de dienstverlening gericht is op reflectie en bewustwording en dat keuzes, interpretaties en vervolgstappen de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt blijven.

#### **5.4**

De cliënt draagt zorg voor een veilige, rustige en passende setting tijdens gesprekken, zowel bij fysieke als online contactmomenten.

#### **5.5**

De cliënt onthoudt zich van gedrag dat de samenwerking, veiligheid of professionele grenzen van de praktijk onder druk zet. Indien dit toch gebeurt, kan de praktijk de dienstverlening beëindigen.

### **ARTIKEL 6. INFORMATIE, COMMUNICATIE EN AFSTEMMING**

#### **6.1**

De praktijk communiceert zorgvuldig en duidelijk over de aard en werkwijze van de dienstverlening.

## **6.2**

Communicatie vindt plaats via de afgesproken kanalen, zoals gesprekken, e-mail of online contact, met inachtneming van redelijkheid en professionaliteit.

## **6.3**

De praktijk verstrekt geen garanties over specifieke uitkomsten. De gesprekken zijn gericht op inzicht, reflectie en eigen regie.

## **6.4**

Afstemming met derden vindt uitsluitend plaats met voorafgaande toestemming van de cliënt, tenzij een wettelijke verplichting anders voorschrijft.

## **ARTIKEL 7. GEBRUIK van de DIENSTEN**

### **7.1**

De overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op de cliënt zoals genoemd in de overeenkomst. De dienstverlening is persoonlijk en niet overdraagbaar.

### **7.2**

De dienstverlening is beperkt tot reflectieve en lichaamsgerichte gesprekken met volwassenen en omvat geen begeleiding van kinderen, geen gezinsbegeleiding en geen rapportages, verklaringen of schriftelijke beoordelingen met externe rechtspositionele impact.

### **7.3**

De praktijk behoudt zich het recht voor de dienstverlening te beëindigen indien blijkt dat:

- de hulpvraag niet (langer) past binnen de reflectieve aard van de dienstverlening;
- zorg, behandeling of jeugdhulp aangewezen is;
- voortzetting niet zorgvuldig of werkbaar is.

### **7.4**

Beëindiging van de dienstverlening wordt, waar mogelijk, vooraf besproken en toegelicht.

## **ARTIKEL 8. GEHEIMHOUDING**

### **8.1**

De praktijk gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die door de cliënt wordt gedeeld in het kader van de dienstverlening.

### **8.2**

Informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd indien deze door de cliënt als zodanig is verstrekt of redelijkerwijs als persoonlijk of gevoelig kan worden aangemerkt.

### **8.3**

Geheimhouding geldt niet indien:

- de cliënt voorafgaande toestemming heeft gegeven voor het delen van informatie;
- de praktijk hiertoe wettelijk verplicht is.

### **8.4**

De praktijk kan geanonimiseerde informatie gebruiken voor professionele reflectie of kwaliteitsontwikkeling, mits deze niet herleidbaar is tot de cliënt.

## **ARTIKEL 9. TARIEVEN EN BETALING**

### **9.1**

Tarieven worden vooraf schriftelijk vastgelegd in de overeenkomst, offerte of bevestiging.

### **9.2**

Tenzij anders overeengekomen, vindt betaling plaats:

- voorafgaand aan het gesprek, **of**
- direct na afloop van het gesprek, **of**
- binnen de afgesproken betalingstermijn na facturatie.

### **9.3**

Facturen worden digitaal verstrekt.

### **9.4**

Bij niet-tijdige betaling behoudt de praktijk zich het recht voor verdere dienstverlening op te schorten totdat betaling heeft plaatsgevonden.

## 9.5

Bezwaren tegen een factuur dienen binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

## ARTIKEL 10. ANNULERING EN NO SHOW

### 10.1

Afspraken kunnen kosteloos worden geannuleerd tot 24 uur voorafgaand aan het geplande contactmoment.

### 10.2

Bij annulering binnen 24 uur of bij no-show is de praktijk gerechtigd het afgesproken tarief in rekening te brengen, tenzij sprake is van overmacht.

### 10.3

Overmacht betreft omstandigheden die redelijkerwijs niet aan de cliënt kunnen worden toegerekend.

## ARTIKEL 11 - AANSPRAKELIJKHEID

### 11.1

De dienstverlening van de praktijk betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

### 11.2

De praktijk is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:

- keuzes, interpretaties of handelingen van de cliënt;
- beslissingen die de cliënt neemt op basis van de gesprekken;
- indirecte schade, waaronder gevolgschade of emotionele schade.

### 11.3

Indien de praktijk aansprakelijk mocht zijn, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienstverlening door de cliënt is betaald, met een maximum van € 2.500, -.

#### **11.4**

Aansprakelijkheid vervalt indien de schade het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie die door de cliënt is verstrekt.

### **ARTIKEL 12. BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

#### **12.1**

Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde beëindigen.

#### **12.2**

De praktijk kan de overeenkomst beëindigen indien:

- de dienstverlening niet langer passend is binnen het individuele, reflectieve en lichaamsgerichte karakter;
- voortzetting niet zorgvuldig of werkbaar is;
- blijkt dat zorg, behandeling of andere ondersteuning aangewezen is.

#### **12.3**

Bij beëindiging blijven reeds uitgevoerde gesprekken en geplande afspraken binnen de annuleringstermijn verschuldigd.

### **ARTIKEL 13. OVERMACHT**

#### **13.1**

Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de invloed van de praktijk waardoor nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk is.

#### **13.2**

In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie.

#### **13.3**

Beëindiging wegens overmacht geeft geen recht op schadevergoeding aan één van beide partijen.

#### **13.4**

Indien de overmacht langer dan vier weken duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder schadevergoeding.

### **ARTIKEL 14. PRIVACY EN PERSOONSGEGEVENS**

#### **14.1**

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

#### **14.2**

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens is te vinden in de privacyverklaring van de praktijk.

#### **14.3**

De privacyverklaring maakt onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.

### **ARTIKEL 15. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

#### **15.1**

Alle rechten op door de praktijk gebruikte of verstrekte materialen, werkwijzen, teksten en formats blijven berusten bij de praktijk, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **15.2**

De cliënt verkrijgt een persoonlijk gebruiksrecht op verstrekte materialen, uitsluitend voor eigen gebruik in het kader van de gesprekken. Het is niet toegestaan deze te verspreiden of commercieel te gebruiken zonder voorafgaande toestemming.

#### **15.3**

Deze bepaling blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

## **ARTIKEL 16. GRENZEN VAN DE DIENSTVERLENING**

### **16.1**

De dienstverlening betreft reflectieve en lichaamsgerichte begeleiding en is geen zorg, behandeling, therapie of jeugdhulp.

### **16.2**

De praktijk kan een overeenkomst weigeren of beëindigen indien:

- sprake is van acute psychiatrische problematiek of crisis;
- behandeling of gespecialiseerde zorg noodzakelijk is;
- veiligheid niet kan worden gewaarborgd;
- de hulpvraag niet passend is binnen het reflectieve karakter van de dienstverlening.

### **16.3**

Indien nodig zal worden verwezen naar passende zorg of ondersteuning.

## **ARTIKEL 17. TOEPASSELIJK RECHT EN SLOTBEPALINGEN**

### **17.1**

Op alle rechtsverhoudingen tussen de praktijk en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

### **17.2**

Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

### **17.3**

Deze algemene voorwaarden zijn beschikbaar via de website van de praktijk en worden op verzoek kosteloos verstrekt.