

## **Algemene voorwaarden**

Aafke

Praktijk voor psychosociale hulpverlening, contextuele therapie en coaching

### **Artikel 1 – Definities**

In deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") hebben de volgende woorden de hierna omschreven betekenis wanneer deze woorden met een hoofdletter zijn geschreven, behoudens indien en voor zover de context een andere betekenis vereist:

- a. Aafke: mevrouw Aafke van Deursen, handelend onder de naam Aafke praktijk voor psychosociale hulpverlening, contextuele therapie en coaching, gevestigd en kantoorhoudende te (3813 GZ) Amersfoort aan de Drapiersgilde 55, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 08194933;
- b. Cliënt: de natuurlijke persoon op verzoek van wie Aafke een prestatie verricht van welke aard dan ook, dan wel met wie Aafke een Overeenkomst, zoals hierna gedefinieerd, aangaat of met wie Aafke in bespreking of onderhandeling is over het aangaan van een Overeenkomst;
- c. Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht tussen Cliënt en Aafke voor het voeren van een intakegesprek en de (vervolg)overeenkomst van opdracht waarin onder meer is opgenomen of de werkzaamheden van Aafke zien op hulpverlening, coaching en/of mediation, wat de na te streven doelen zijn, het aantal en de frequentie van de gesprekken tussen Cliënt en Aafke en het overeengekomen honorarium;
- d. Honorarium: de overeengekomen financiële vergoeding per uur die Aafke voor de door haar verrichte werkzaamheden ter uitvoering van de Overeenkomst aan Cliënt in rekening brengt;
- e. Partijen: Cliënt en Aafke gezamenlijk;
- f. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- g. Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, raadplegen, opvragen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren, of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
- h. Datalek: een inbreuk op de beveiliging die abusievelijk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens;
- i. Toezichthoudende autoriteit: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Behoudens voor zover schriftelijk door Partijen uitdrukkelijk anders is overeengekomen, gelden deze Voorwaarden voor alle Overeenkomsten en voor alle handelingen, prestaties, aanbiedingen en overige rechtshandelingen tussen Aafke en Cliënt.
2. De inschakeling van derden door Aafke laat de toepasselijkheid van de Voorwaarden onverlet.
3. De Voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. In geval van strijd tussen een bepaling in de Overeenkomst en een bepaling in de Voorwaarden, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.
4. Aanvullingen, wijzigingen, nadere afspraken of regelingen, van de Overeenkomst of de Voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Aafke behoudt zich te allen tijde het recht voor van de in de Voorwaarden voorkomende bedingen geen gebruik te maken. Indien één of meer bepalingen in deze Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van toepassing.

### **Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst**

1. Een Overeenkomst komt eerst tot stand nadat tussen Partijen - op initiatief van Cliënt – een afspraak voor een intakegesprek is gemaakt en Aafke deze afspraak (schriftelijk) aan Cliënt bevestigt.
2. Aafke is gerechtigd – indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist – bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.

### **Artikel 4 – Annulering afspraken**

Cliënt kan een tussen Partijen geplande afspraak zonder opgave van redenen tot 48 (zegge: achtenveertig) uur (op werkdagen) voor de datum en het tijdstip van de afspraak, kosteloos annuleren. Bij annulering van de afspraak door de Cliënt binnen 48 (zegge: achtenveertig) uur voor de datum en het tijdstip van de afspraak, is Aafke gerechtigd het volledige bedrag zoals overeengekomen voor de betreffende afspraak aan Cliënt in rekening te brengen.

### **Artikel 5 – Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Aafke zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Aafke aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Aafke worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Aafke zijn verstrekt, heeft Aafke het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende schade volgens de gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening te brengen. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem/haar aan Aafke verstrekte gegevens.

### **Artikel 6 – Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is dan wel voor Cliënt wenselijk is, om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
  2. Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan deze wijziging of aanvulling financiële consequenties hebben. Aafke zal Cliënt hierover van tevoren inlichten.
  3. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal Aafke daarbij aangeven in hoeverre de eventuele wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- buiten rechte te vergoeden. De door Aafke van Cliënt te vorderen buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten" en worden derhalve als volgt berekend:
- over de eerste € 2.500,- een percentage van 15% met een minimum van € 40,-
  - over de volgende € 2.500,- een percentage van 10%
  - over de daarop volgende € 5.000,- een percentage van 5%
  - over de volgende € 190.000,- een percentage van 1%
  - over al het meerdere een percentage van 0,5% gerekend met een maximum van € 6.775,-.

#### Artikel 7 – Prijs en betaling

1. Voor de uitvoering van een Overeenkomst is Cliënt het geldend honorarium (uurtarief), vermeerderd met de gemaakte kosten en omzetbelasting, verschuldigd, tenzij anders overeengekomen.
2. Verrichte werkzaamheden worden tussentijds, zijnde daags na een gesprek tussen Aafke en Cliënt, de verstrekking van een door Aafke opgestelde rapportage en/of ten behoeve van Cliënt door Aafke verzonden correspondentie, aan Cliënt in rekening worden gebracht.
3. Het overeengekomen uurtarief kan jaarlijks met ingang van een nieuw kalenderjaar worden aangepast onder schriftelijke kennisgeving daarvan aan Cliënt.
4. Betaling van de door Aafke aan Cliënt verzonden declaraties dient te geschieden, zonder korting of verrekening, binnen 21 (zegge: énéntwintig) dagen na factuurdatum. Partijen komen hierbij overeen dat voornoemde betalingstermijn "een voor de voldoening bepaalde termijn" in de zin van artikel 6:83 onder a Burgerlijk Wetboek is en daarmee dus een fataal karakter heeft.
5. Slechts betaling door overboeking op de bankrekening van Aafke (zoals vermeld op de factuur) leidt tot kwijting van Cliënt.
6. Eventuele bezwaren tegen facturen, specificaties, omschrijvingen en/of de werkzaamheden waarop de facturen betrekking hebben, dienen op straffe van verlies van alle rechten binnen 14 (zegge: veertien) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van Aafke worden gebracht. Eventuele bezwaren tegen facturen, specificaties, omschrijvingen en/of de werkzaamheden waarop de facturen betrekking hebben, schorten de betalingsverplichting van Cliënt niet op.
7. Bij gebreke van betaling binnen 14 (zegge: veertien) dagen na factuurdatum, is Cliënt van rechtswege in verzuim. Vanaf het moment van verzuim is Cliënt, zonder nadere ingebrekestelling, over het totaal openstaande bedrag aan Aafke de wettelijke rente verschuldigd.
8. Indien Cliënt ook na het verstrijken van een bij brief gestelde nadere betalingstermijn van veertien dagen na de dag na ontvangst van de betreffende brief, het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke rente niet heeft betaald, is Cliënt verplicht aan Aafke alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening

9. Door Cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Cliënt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### Artikel 8 – Onuitvoerbaarheid Overeenkomst c.q. overmacht

1. Aafke heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, als zij door omstandigheden die bij de totstandkoming van de Overeenkomst niet te verwachten waren en die buiten haar invloedssfeer liggen, tijdelijk is verhinderd haar verplichtingen na te komen.
2. Onder omstandigheden die niet door Aafke te verwachten waren en die buiten haar invloedssfeer liggen, met andere woorden 'overmacht', wordt onder meer verstaan, naast hetgeen in de wet en jurisprudentie daaronder wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien waarop Aafke geen invloed kan uitoefenen, waaronder weersomstandigheden, aardbevingen, brand, verlies of diefstal van hulpmiddelen, wegblokkades en storingen in de levering van energie.

#### Artikel 9 – Wanprestatie en ontbinding

1. Indien Cliënt één of meer van zijn/haar verplichtingen (waaronder betalingsverplichtingen) niet, niet tijdig en/of niet behoorlijk nakomt, is Aafke gerechtigd – onverminderd alle overige aan Aafke toekomende rechten – de nakoming van haar verplichtingen jegens Cliënt op te schorten totdat Cliënt alsnog volledig zijn/haar verplichtingen jegens Aafke is nagekomen, zonder dat Aafke tot enige schadevergoeding is gehouden.
2. Aafke heeft – naast alle overige aan haar toekomende rechten – het recht de Overeenkomst, zonder (verdere) voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, door middel van een schriftelijke buitengerechtelijke verklaring, zonder dat Aafke jegens Cliënt tot enige schadevergoeding is gehouden, te ontbinden indien:
  - a. sprake is van blijvende overmacht als bedoeld in artikel 8 van deze Voorwaarden;
  - b. het faillissement van Cliënt wordt aangevraagd of Cliënt zelf zijn/haar faillissement aanvraagt, Cliënt aan zijn/haar schuldeisers een (onderhands)

- akkoord aanbiedt of indien met betrekking tot Cliënt toepassing wordt verzocht of verleend van de Wet schuldsanering natuurlijke personen;
- c. er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen van Cliënt.

#### **Artikel 10 – Aansprakelijkheid**

1. Alle door Aafke geleverde diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zullen uitsluitend naar beste goeddunken, kennis en kunde zijdens Aafke aan Cliënt worden verstrekt.
2. Behalve indien en voor zover uit bepalingen van dwingend recht inzake aansprakelijkheid anders mocht voortvloeien, is Aafke nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade, van welke aard dan ook, aan enig roerend of onroerend goed dan wel aan enig persoon, directe of indirecte bedrijfsschade hieronder mede begrepen, bij Cliënt dan wel enige derde, welke schade direct of indirect is veroorzaakt door of verband houdt met enige door of namens Aafke geleverde diensten.
3. De aansprakelijkheid van Aafke jegens Cliënt dan wel enige derde welke voortvloeit uit een bepaling van dwingend recht inzake aansprakelijkheid is in ieder geval per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen altijd als één gebeurtenis geldt) beperkt tot maximaal éénmaal het bedrag dat aan honorarium aan Cliënt in rekening is gebracht in verband met de uitvoering van de Overeenkomst over de periode gedurende welke de werkzaamheden zijn verricht, met dien verstande dat die periode altijd beperkt is tot de laatste twaalf maanden van de van kracht zijnde Overeenkomst.
4. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van Aafke, zal Cliënt Aafke vrijwaren voor alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten en/of rente, verband houdende met de door Aafke geleverde diensten.

#### **Artikel 11 – Geheimhouding en verwerking persoonsgegevens**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Wanneer Aafke tijdens het uitvoeren van de Overeenkomst Persoonsgegevens Verwerkt, zal Aafke de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze Verwerken en zich houden aan de wettelijke voorschriften die volgen uit de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
3. Aafke informeert Cliënt binnen vier werkdagen over ieder verzoek en/of iedere klacht van de Toezichthoudende autoriteit ten aanzien van de Persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de Overeenkomst.
4. Aafke verleent medewerking aan een verzoek van Cliënt ter uitvoering van zijn/haar rechten zoals, maar niet beperkt tot, het recht op inzage, verbetering,

- verwijdering, bezwaar maken tegen de Verwerking van de Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.
5. Aafke informeert Cliënt binnen vier werkdagen over ieder rechterlijk bevel, dagvaarding, wettelijke verplichting of anderszins verplichting tot het delen van Persoonsgegevens met derden.
  6. Aafke informeert Cliënt over het ontdekken van een mogelijk Datalek binnen 24 (zegge: vierentwintig) uur na het ontdekken ervan. Aafke zal Cliënt vervolgens op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek.
  7. Wanneer de Overeenkomst tussen Partijen eindigt, zal Aafke de Persoonsgegevens die zij heeft Verwerkt bij het uitvoeren van de Overeenkomst voor de duur bewaren zoals vermeld in het Privacy Statement van Aafke zoals vermeld op de website van Aafke.

#### **Artikel 12 – Overdracht van rechten en plichten**

1. Het is Aafke toegestaan de in enige Overeenkomst met Cliënt omschreven rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. In het geval verplichtingen van Aafke worden overgedragen, dient Aafke Cliënt hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft Cliënt het recht de Overeenkomst te ontbinden.
2. Cliënt is niet gerechtigd zijn/haar rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst aan enige derde(n) over te dragen, zonder de voorafgaande toestemming van Aafke.

#### **Artikel 13 – Wijzigingen en aanvullingen**

Aafke is gerechtigd deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Aafke zal Cliënt daarvan schriftelijk op de hoogte brengen.

#### **Artikel 14 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op deze Voorwaarden, alsmede op alle Overeenkomsten met Aafke is Nederlands recht van toepassing.
2. Ingevolge de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Aafke aangesloten bij een door de overheid erkende geschilleninstantie, zijnde de Geschilleninstantie Zorggeschil.
3. Aafke is voor de afhandeling van mogelijke klachten via de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg aangesloten bij Quasir. Een mogelijk klacht van Cliënt wordt als volgt behandeld:
  - I. Cliënt is ontevreden over de door Aafke verleende zorg.
  - II. Cliënt en Aafke komen samen tot een oplossing en Cliënt kan zijn/haar klacht loslaten. Indien Cliënt en Aafke niet tot een oplossing komen, kan Cliënt de klacht melden bij de onafhankelijke Klachtenfunctionaris (gegevens van deze onafhankelijke Klachtenfunctionaris kunnen worden opgevraagd bij de NFG via het e-mailadres: [info@de-nfg.nl](mailto:info@de-nfg.nl)).
  - III. De klacht van Cliënt wordt door de Klachtenfunctionaris professioneel opgelost en Cliënt kan zijn/haar klacht daardoor loslaten. Indien Cliënt niet tevreden is over de door de Klachtenfunctionaris aangereikte oplossing, dient Cliënt de klacht schriftelijk te melden bij Aafke. Cliënt ontvangt vervolgens binnen zes weken

(welke termijn éénmalig verlengd kan worden met vier weken) een oordeel van Aafke over de betreffende klacht.

- IV. Indien Cliënt niet tevreden is over het oordeel van Aafke kan hij/zij vervolgens de klacht melden bij de Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ).
  - V. GZ doet een bindende uitspraak en legt eventueel een schadeclaim op tot maximaal een bedrag van € 25.000,-.
  - VI. Indien Cliënt zich niet kan vinden in de uitspraak van GZ, kan cliënt binnen twee maanden na de uitspraak alsnog een geschil aanhangig maken bij de kantonrechter.
4. Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door één per Partijen als zodanig worden beschouwd, voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst of De Voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, dan wel een geschil voortvloeiende uit een klacht waarover reeds door de Geschilleninstantie Zorggeschil is geoordeeld, zullen worden beslechts door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Aafke statutair is gevestigd.