

# Algemene voorwaarden



## Artikel 1: Definities

Opdrachtnemer: Judith Jekel, gevestigd te Eerbeek, Kloosterstraat 46, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 83882995 met BTW nummer NL003886898B71

Cliënt: de persoon welke een consult heeft bij Het Soelaas.

Therapeut: de persoon die therapie geeft bij Het Soelaas, mevrouw Judith Jekel.

Er is één therapeut werkzaam in de praktijk.

Partijen: Opdrachtnemer en Cliënt samen.

## Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Opdrachtnemer.

2.2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.

2.3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van anderen uitdrukkelijk uit.

## Artikel 3: Aanbod

3.1. Opdrachtnemer biedt behandeling van uiteenlopende psychische klachten en zorgvragen op het gebied van bewustwording en persoonlijke ontwikkeling. Dit gebeurt aan de hand van individuele behandelgesprekken met verschillende interventies aansluitend bij de vraag en het proces van de cliënt.

## Artikel 4: Aanvaarding

4.1. Na een intake, mag Opdrachtnemer alsnog binnen 3 dagen besluiten geen behandelovereenkomst op te stellen, zonder dat de Cliënt hieraan enige rechten kan ontlenen.

4.2. Een mondelinge overeenkomst verbindt Partijen slechts, nadat de Opdrachtgever deze schriftelijk of elektronisch, middels een behandelovereenkomst heeft bevestigd.

## Artikel 5: Prijzen

5.1. Opdrachtnemer hanteert prijzen in euro's, exclusief BTW en eventuele overige kosten zoals reiskosten, administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

5.2. Opdrachtnemer mag de prijzen van haar diensten en producten op haar website en in andere uitingen altijd wijzigen.

5.3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Opdrachtnemer vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.

5.4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer, geldend voor de periode waarin zij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is afgesproken.

5.5. Wanneer Partijen voor de dienstverlening een totaalbedrag afspreken, is dit altijd een richtprijs, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

5.6. Opdrachtnemer zal prijsaanpassingen meedelen aan Cliënt voorafgaand aan de ingang ervan.

## Artikel 6: Zorgverzekeraars en vergoedingen

6.1. Opdrachtnemer is geregistreerd bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG) als Psychosociaal Therapeut en bij de koepelorganisatie Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RCBZ).

6.2. Door de registratie van Opdrachtnemer bij het NFG en het RCBZ bestaat voor de Cliënt wellicht de mogelijkheid om behandelingen vergoed te krijgen. Cliënt dient hiervoor de eigen zorgverzekeraar te raadplegen. De (aanvullende) polis van de zorgverzekeraar van de Cliënt is hierin leidend.

6.3. Cliënt kan ook informeren bij de gemeente naar vergoedingen vanuit de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) of Persoonsgebonden budget (PGB).

## Artikel 7: Betalingen en Betalingstermijn

7.1. Cliënt moet een betaling achteraf binnen 14 dagen na levering hebben voldaan.

7.2. Betaling van de diensten kan niet contant geschieden. Cliënt ontvangt maandelijks een factuur per e-mail voor de verrichtte diensten.

7.3. Betaling geschiedt naar geleverde diensten en niet naar behaald resultaat.

7.4. De betalingstermijnen die Opdrachtnemer hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dit betekent dat indien de Cliënt het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en gebreke is, zonder dat Opdrachtnemer aan de Cliënt een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.

7.5. Opdrachtnemer mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling dan wel een

zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de diensten.

#### Artikel 8: Gevolgen te late betaling

8.1. Betaalt de Cliënt niet binnen de afgesproken termijn, dan mag Opdrachtnemer de wettelijke rente van 2% per maand voor niet-handelstransacties en de wettelijke rente van 8% per maand voor handelstransacties in rekening brengen vanaf de dag dat de Cliënt in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.

8.2. Wanneer de Cliënt in verzuim is, moet hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding betalen aan Opdrachtnemer.

8.3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

8.4. Wanneer de Cliënt niet op tijd betaalt, mag Opdrachtnemer haar verplichtingen opschorten totdat de Cliënt heeft betaald.

8.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de Cliënt, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Cliënt direct opeisbaar.

8.6. Weigert de Cliënt zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Opdrachtnemer, dan moet hij nog steeds de afgesproken prijs betalen.

#### Artikel 9: Opschortingsrecht en verrekening

9.1. Tenzij de Cliënt een Consument is, doet hij hierbij afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenissen op te schorten.

9.2 Tenzij de Cliënt een Consument is, doet hij afstand van zijn recht om een schuld aan de Opdrachtnemer te verrekenen met een vordering op Opdrachtnemer.

#### Artikel 10: Garantie

10.1 Cliënt en Opdrachtnemer gaan een overeenkomst met een dienstverlenend karakter aan, deze bevat voor Opdrachtnemer enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

10.2. Opdrachtnemer geeft geen garanties of toezeggingen aangaande enig door de opdracht te behalen resultaat.

10.3. Behoudens aansprakelijkheid op grond van dwingend recht is Opdrachtnemer bij eventuele tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst aan haar zijde uitsluitend verplicht om alsnog correct na te komen, een en ander naar redelijkheid en in overleg met de Cliënt, zonder dat Cliënt daarnaast enig recht kan doen gelden op welke vergoeding dan ook.

10.4. Indien de problematiek van de Cliënt te complex blijkt te zijn voor de geboden diensten of indien de expertise van Opdrachtnemer niet toereikend blijkt te zijn, dan zal altijd in overleg met Cliënt worden doorverwezen.

#### Artikel 11: Uitvoering van de overeenkomst

11.1 Opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.

11.2 De uitvoering van de overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van een eventueel voorschot door de Cliënt.

11.3 Cliënt moet ervoor zorgen dat Opdrachtnemer op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.

11.4 Zorgt de Cliënt er niet voor dat Opdrachtnemer tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Cliënt.

#### Artikel 12: Annulering

12.1. Bij annulering of verplaatsen van de afspraak tot 48 uur voor aanvang is de Cliënt geen kosten verschuldigd.

12.2. Bij annulering of verplaatsen van de afspraak binnen <48 uur voor aanvang is de Cliënt 50% van het bedrag van de afspraak verschuldigd.

12.3. Bij niet verschijnen op een afspraak, zonder afzegging, wordt 100% van het bedrag in rekening gebracht.

12.4. Indien annulering niet of te laat geschiedt, is Opdrachtnemer gerechtigd de betreffende dienst(en) in rekening te brengen, onverkort het recht op betaling van alle in deze door haar gemaakte kosten.

12.5. Opdrachtnemer is in redelijkheid gerechtigd een al geplande afspraak te wijzigen wat betreft tijdstip en/of locatie.

#### Artikel 13: Informatieverstrekking door de Cliënt

13.1. Cliënt stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de

overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Opdrachtnemer.

13.2. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

13.3. De Cliënt staat ervoor in dat digitaal aangeleverde informatie, gegevens en bescheiden veilig is en geen virussen of andere schadelijke inhoud bevat, die op enigerlei wijze schade kunnen toebrengen aan de computersystemen, computerprogramma's van Opdrachtnemer en/of derden.

13.4. Wanneer en voor zover de Cliënt dit verzoekt, retourneert Opdrachtnemer de betreffende bescheiden.

13.5. Stelt de Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Opdrachtnemer redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de Opdrachtgever.

13.6. De Cliënt is gehouden indien de Cliënt (tevens) zorg (al dan niet verleend door derden) ontvangt die relevant zou kunnen zijn voor de door Opdrachtnemer te verrichten opdracht aan Opdrachtnemer te melden.

13.7. De Cliënt is verplicht melding te maken in het geval dat, maar niet uitsluitend als er een risico is voor Opdrachtnemer of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, zoals (ernstige) geestesziektes van de Cliënt, zoals maar niet beperkt tot, psychoses, suïcidaliteit, verslavingsproblematiek, automutilatie en ernstige eetproblematiek.

#### Artikel 14: Vrijwaring

14.1 De Cliënt vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van anderen die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde diensten.

#### Artikel 15: Aansprakelijkheid

15.1. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor schade die de Cliënt lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

15.2. Wanneer Opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.

15.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.

15.4. Wanneer Opdrachtnemer aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte) van het factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

15.5. Indien de Cliënt schade lijdt moet dit terstond aan Opdrachtnemer worden gemeld. Daarbij is de Cliënt verplicht al het redelijke te doen om voornoemde schade zoveel mogelijk te beperken.

15.6. Opdrachtnemer zal tijdens het verlenen van haar diensten rekening houden met de fysieke en psychische gesteldheid van de Cliënt. De Cliënt verklaart zich bekend met de intensiteit van de diensten van Opdrachtnemer.

15.7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies en/of beschadiging van eigendommen van de Cliënt, alsmede opgelopen blessures voor, tijdens of na de geleverde dienst(en).

15.8. Elk recht van de Cliënt op schadevergoeding van Opdrachtnemer vervalft 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt het bepaalde in artikel 6:89 BW niet uitgesloten.

#### Artikel 16: Klachten

16.1. Indien Cliënt niet tevreden is over de verleende dienst(en) en/of vindt dat Opdrachtnemer in voornoemde situatie anders had kunnen handelen, dan neemt Cliënt eerst contact op met Opdrachtnemer, zodat samen gezocht kan worden naar een passende oplossing.

16.2. Indien Partijen er samen na het bespreken van de klacht niet uitkomen dan bestaat de mogelijkheid om de klacht of vraag in te dienen bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG). Voor deze klachtenprocedure wordt verwezen naar de website van de NFG (<https://www.de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>).

16.3. De contactpersoon klachtbehandeling van de NFG kan de Cliënt in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris die kan bemiddelen tussen de Cliënt en de Opdrachtnemer, zodat zij er alsnog samen uit kunnen komen.

16.4. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, dan kan de Cliënt zich ook via de NFG richten tot de geschillencommissie.

16.5. Opdrachtnemer is op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg verplicht een klachtenfunctionaris aan te stellen en zich aan te sluiten bij een door de overheid erkende geschillencommissie. Opdrachtnemer is aangesloten bij geschillencommissie via de NFG

#### Artikel 17: Aansprakelijkheid Cliënt

17.1. Wanneer Opdrachtnemer een overeenkomst aangaat met meerdere Cliënten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in de overeenkomst.

#### Artikel 18: Ontbinding

18.1 De Cliënt mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.

18.2 Is de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Opdrachtnemer in verzuim is.

18.3 Opdrachtnemer mag de overeenkomst met de Cliënt ongedaan maken, wanneer de Cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Opdrachtnemer kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de Cliënt zijn verplichtingen niet zal nakomen.

#### Artikel 19: Overmacht

19.1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Opdrachtnemer door de Cliënt niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.

19.2. Onder overmacht wordt onder andere verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, storingen in het internet, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mail verkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van Opdrachtnemer alsmede van hulppersonen, gebreken in hulp-of transportmiddelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.

19.3. Opdrachtnemer behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Opdrachtnemer gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.

19.4. Vanaf het moment dat een overmachtssituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen Partijen de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.

19.5. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### Artikel 20: Wijzigen overeenkomst

20.1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen Partijen de overeenkomst schriftelijk aanpassen.

#### Artikel 21: Wijzigen algemene voorwaarden

21.1. Opdrachtnemer mag deze algemene voorwaarden wijzigen.

21.2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag Opdrachtnemer altijd doorvoeren.

21.3. Ingrijpende wijzigingen zal Opdrachtnemer zoveel mogelijk vooraf met de Cliënt bespreken.

21.4. Indien Cliënt een consument is, dan mag hij bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

#### Artikel 22: Overgang van rechten

22.1. De Cliënt kan geen rechten uit een overeenkomst met Opdrachtnemer aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

22.2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

#### Artikel 23: Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

23.1 Wanneer 1 of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.

23.2 Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Opdrachtnemer bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

#### Artikel 24: Privacy

24.1 Indien Cliënt zich als zodanig laat registreren bij Opdrachtnemer, dan worden de gegevens opgenomen in een cliëntendossier van Opdrachtnemer.

24.2. Opdrachtnemer houdt zich aan de AVG. Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwelijke behandeling conform de privacyverklaring van de persoonlijke gegevens.

24.3. De bij de uitvoering van de overeenkomst besproken informatie blijft vertrouwelijk. Hierop gelden twee uitzonderingen:

- a. Indien informatie in strijd is met het strafrecht. Opdrachtnemer is wettelijk verplicht een melding te maken bij de autoriteiten, wanneer door de Cliënt melding gedaan worden van zaken in strijd met het strafrecht. Hierop kan Opdrachtnemer niet door de Cliënt worden aangesproken.
- b. Indien de Cliënt een gevaar is voor zichzelf of een ander, bijvoorbeeld bij suicidegevaar of vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Opdrachtnemer zal Cliënt op de hoogte brengen van haar besluit om deze informatie te delen, tenzij sprake is van acuut gevaar.

#### Artikel 25: Incidenten en Calamiteiten

25.1. Opdrachtnemer is op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg verplicht om veilig incidenten te melden (VIM). Dit is een interne schriftelijke procedure om incidenten te melden.

25.2. Wanneer er tijdens het verlenen van de overeengekomen dienst(en) is misgaat of wanneer iets anders loopt dan verwacht, dan wordt gesproken van een incident. De incidenten kunnen ernstige, merkbare of geen gevolgen hebben voor de Cliënt. Alle incidenten worden door Opdrachtnemer geregistreerd.

25.3. Het doel van de registratie is mogelijk lessen trekken uit de gebeurtenis en voorkomen van herhaling.

25.4. De Cliënt wordt door de Opdrachtnemer geïnformeerd over het incident indien er sprake is van merkbare gevolgen, of indien aannemelijk is dat er merkbare gevolgen zouden kunnen volgen.

25.5. Opdrachtnemer maakt een aantekening van de aard, toedracht en tijdstip van het incident in het cliëntendossier. De Cliënt ontvangt op verzoek een afschrift van de aantekening in het cliëntendossier.

25.6. Wanneer een niet-beoogde of onverwachtse gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor de Cliënt heeft geleid, wordt gesproken van een calamiteit.

25.7. Een calamiteit wordt door Opdrachtnemer altijd gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

#### Artikel 26: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

26.1 Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.

26.2 De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen, voortvloeiende uit een overeenkomst tussen Partijen, welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, tenzij de wet iets anders bepaalt.

Opgesteld: maart 2024.