



## Algemene voorwaarden

### Samenvatting

De Algemene Voorwaarden vormen een omvangrijk verhaal. In deze paragraaf staat de algemene voorwaarden verkort weergegeven. Deze samenvatting is echter geen vervanging van de algemene voorwaarden, die onverkort van toepassing zijn.

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten.
2. Het aangaan van een overeenkomst geschiedt onder deze voorwaarden.
3. Hetgeen besproken wordt is vertrouwelijk. Dit geldt ook wanneer de cliënt in opdracht van diens werkgever gecoacht wordt. In de overeenkomst worden in dat geval afspraken gemaakt tussen werkgever, cliënt en coach over de aard en inhoud en wijze van rapportage. Alleen wanneer de cliënt zichzelf of anderen in gevaar dreigt te brengen/brengt of wanneer de wet is/wordt overtreden zal informatie aan derden openbaar worden gemaakt.
4. De cliënt draagt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel gedurende de tijd die de coach en de cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna.
5. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.
6. Bij afzeggingen door de cliënt binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek wordt 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht.
7. Bij afzeggingen binnen 48 uur tot 24 uur voor aanvang van een gesprek en in geval van overmacht, wordt 50% van de gesprekskosten in rekening gebracht.
8. De therapeut/coach werkt volgens de beroepscode van het NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen – [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)), de Noloc (Nederlandse orde voor loopbaanadviseurs, outplacement consultants en carrière coaches – [www.noloc.nl](http://www.noloc.nl)) en het NVPA (Het Nederlands Verbond van Psychologen, psychotherapeuten en Agogen – [www.nvpa.nl](http://www.nvpa.nl))

## Algemene voorwaarden

### 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met WerkenLevenStuderen en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

### 2. Bedrijfsomschrijving

WerkenLevenStuderen is een zelfstandig werkend bureau voor loopbaancoaching psychosociale therapie en studiekeuzeadvies.



## 3. Definities

1. Opdrachtnemer: WerkenLevenStuderen die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
2. Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, te weten de cliënt zelf en/of zijn werkgever.
3. Overeenkomst: een mondeling dan wel schriftelijk contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

## 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

## 5. Prijzen en offertes

1. Alle offertes en prijsopgaven namens opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief 21% omzetbelasting, tenzij anders aangegeven.
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd middels ondertekening van de offerte dan wel middels ondertekening van het contract.

## 6. Betalingsvoorwaarden

1. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief de verschuldigde BTW en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
2. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de op dat moment geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer



zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.

3. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

## 7. Duur en beëindiging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Wanneer de duur van de overeenkomst vooraf wordt vastgesteld, geschiedt dit in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever. Vroegtijdige beëindiging kan alleen indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen.
3. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
4. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, of het tijdstip van voltooiing beïnvloedt, zal opdrachtnemer opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
5. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

## 8. Afspraken Verzetten

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
2. Bij afzeggingen van individuele therapie- en/of coachingsgesprekken door opdrachtgever binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, wordt 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

## 9. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
2. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer is gestart met uitvoering van de overeenkomst.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.



4. 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 uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betref het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## 10. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.
2. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de opdrachtgever of aan de wettelijke autoriteiten meldt.
3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
4. Op alle communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.
5. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

## 11. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.



2. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

## 12. Eigendomsbehoud

1. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enzovoorts, blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

## 13. Een klacht indienen

Het kan zijn dat je ergens niet tevreden over bent in de behandeling. Ik nodig je uit om mij daarvan op de hoogte te brengen, zodat we daar samen over kunnen praten en naar een oplossing kunnen kijken. Als het lastig voor je is om dat in een gesprek aan de orde te stellen, kun je het uiteraard ook naar mij mailen. Er kan een misverstand zijn ontstaan en het is heel belangrijk om dat aan te kaarten en samen te bespreken. Therapie/coaching blijft mensenwerk en ondanks dat ik mijn werk zo goed mogelijk probeer te doen, kan er toch iets gebeurd zijn wat voor jou onplezierig is geweest.

### NVPA vertrouwenspersoon

Als je het gevoel hebt dat wij er samen niet goed uitkomen of je hebt het gevoel dat je niet in staat bent je klacht of onvrede te bespreken met mij, kun je de beroepsvereniging benaderen waar ik bij ben aangesloten - het NVPA (Nederlands Verbond voor Psychologen, Psycho-Sociaal Therapeuten en Agogen). Het NVPA heeft een vertrouwenspersoon waarbij je tegen vergoeding een persoonlijk gesprek kan aanvragen.

De gegevens van de NVPA zijn:

#### **NVPA**

Losplaats 14B

5404NJ Uden

W [www.nvpa.org](http://www.nvpa.org)

E [vertrouwenspersoonnvpa@gmail.com](mailto:vertrouwenspersoonnvpa@gmail.com)

T 0413 – 330 680



## SCAG klachtenfunctionaris

Je geeft zelf aan of je daadwerkelijk een klacht wil indienen bij een geschillencommissie. Het inzetten van een klachtenfunctionaris is per 1 januari 2016 verplicht binnen de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Mijn praktijk is aangesloten de SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg). Je kan via de SCAG contact leggen met een klachtenfunctionaris. Hieraan zijn geen kosten aan verbonden. Je klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.

De gegevens van het SCAG zijn:

### SCAG

Newtonlaan 51  
3584 BP Utrecht  
W [www.scag.nl](http://www.scag.nl)  
E [info@scag.nl](mailto:info@scag.nl)  
T 085 – 90 22 863

Mocht je naar aanleiding van het bovenstaande nog vragen hebben dan hoor ik het uiteraard graag.

## 14. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

## 15. Ethische Code

**WerkenLevenStuderen** werkt volgens de beroepscode van:

- het NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen – [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl) )
- de Noloc (Nederlandse orde voor loopbaanadviseurs, outplacement consultants en carrière coaches – [www.noloc.nl](http://www.noloc.nl))
- het NVPA (Het Nederlands Verbond van Psychologen, psychotherapeuten en Agogen – [www.nvpa.nl](http://www.nvpa.nl) )

## Contactgegevens

### **WerkenLevenStuderen**

Jacqueline Verheijen  
Wilhelminapark 20  
3581 ND Utrecht  
030 – 251 11 27  
06 – 23 62 62 68  
[info@werkwijs.nl](mailto:info@werkwijs.nl)