

Algemene Voorwaarden

Access2Flow / De Lachcoach® / Your-Flow®

Sylvia van Swaaij – trainer, facilitator, coach, ambulante begeleider

Artikel 1 Inleiding

Ten behoeve van de leesbaarheid van deze algemene voorwaarden heb ik gekozen voor de “ik” vorm. Waar ‘ik’, ‘mij’ of ‘mijn’ staat worden de bedrijven ‘Access2Flow’ en/of ‘De Lachcoach’ en/of ‘Your-Flow’ bedoeld. Waar ‘je’ of ‘jouw’ staat, bedoel ik alle klanten en relaties die van de diensten van deze bedrijven gebruik maken te weten natuurlijke personen, ondernemingen, vennootschappen, publieke instellingen, etc.

Definities:

- ‘Your-Flow’ / ‘De Lachcoach’: De bedrijven als opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17265219, mede handelend onder de naam ‘Access2Flow’ en www.your-flow.nl | www.sylviavanswaaij.com | www.delachcoach.nl
- ‘Diensten’: Alle diensten die kunnen worden afgenomen bij deze bedrijven, zoals (maar niet beperkt tot): trainingen, coaching trajecten, PGB begeleiding, workshops, events en online-programma’s
- ‘Schriftelijk’: Zowel schriftelijk als per e-mail.

Contactgegevens:

Bezoekadres:

Biezenkuilen 48
5502 PE Veldhoven

Postadres:

Biezenkuilen 48
5502 PE Veldhoven

E-mailadressen:

haha@delachcoach.nl
hallo@yourflow.nl

Artikel 2 Werkingssfeer

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, opdrachten aan en overeenkomsten met mij.
- 2.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van jou zijn niet van toepassing.
- 2.3 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover die specifiek en schriftelijk door mij zijn aanvaard.
- 2.4 Die aanvaarding kan niet worden afgeleid uit het onbesproken laten door mij van een eventuele van toepassing verklaring van algemene voorwaarden door jou.
- 2.5 Een eventuele afwijking geldt dan ook alleen voor het betreffende geval, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.

- 2.6 Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen mij en jou, word je geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten overeenkomsten.
- 2.7 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing bij verlenging(en) van aanbiedingen en overeenkomsten met mij.

Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Mijn diensten zijn bedoeld voor bedrijven, ondernemers, verenigingen, stichtingen en privé-personen.
- 3.2 Alle aanbiedingen van mij zijn vrijblijvend en niet bindend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een **individueel** gerichte schriftelijke aanbieding is medegedeeld en daarbij tevens een termijn voor aanvaarding is vermeld.
- 3.3 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn (i) exclusief btw waar aangegeven respectievelijk (ii) inclusief btw waar als zodanig aangegeven.
- 3.4 Andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reiskosten, verzend- en administratiekosten zijn separaat aangegeven.
- 3.5 Door mij gedane mondelinge toezeggingen zijn pas verbindend zodra schriftelijk bevestigd.
- 3.6 Overeenkomsten, opdrachten en wijzigingen daarvan komen pas tot stand op het moment dat ik deze schriftelijk heb geaccepteerd, dan wel op het moment dat ik feitelijk een begin van uitvoering heb gemaakt.
- 3.6 Jij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ik aangeef dat deze noodzakelijk zijn of waarvan jij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan mij worden verstrekt.
- 3.7 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan mij zijn verstrekt, heb ik het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan jou in rekening te brengen.
- 3.8 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan ik de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat jij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk hebt goedgekeurd.

Artikel 4 Inschakeling van derden

- 4.1 Indien, en voor zover vereist voor een goede uitvoering van de overeenkomst, heb ik het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Ik ben, behoudens in het geval vanuit mijn kant sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.
- 4.2 Indien deze derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van mijn overeenkomst met jou willen beperken, ga ik ervanuit en bevestig ik zo nodig bij deze dat alle overeenkomsten tussen jou en mij de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking namens jou te aanvaarden.

Artikel 5 Bijzondere voorwaarden online/offline coach programma's

- 5.1 Coaching gesprekken die onderdeel zijn van een (online) programma dienen minimaal 24 uur van tevoren per e-mail of telefonisch te worden afgezegd, waarna een nieuwe afspraak kan worden gepland. Een nieuwe afspraak moet altijd binnen de duur van het programma plaatsvinden. Ik kan helaas niet garanderen dat er ruimte in de agenda's van mij of de coaches binnen het bedrijf is, om een gesprek in te halen. Dit kan dus betekenen dat het coaching

gesprek alsnog komt te vervallen. Als het gesprek later dan 24 uur van tevoren afgezegd wordt, vervalt het coaching gesprek direct en kan het dus niet ingehaald worden.

- 5.2 Trainingen respectievelijk workshops kunnen – overmacht daargelaten – niet kosteloos worden geannuleerd. Er kan wel in onderling overleg worden gekeken of uitwijken naar een alternatieve datum mogelijk is (bij trainingen afhankelijk van beschikbaarheid op de beoogde alternatieve training datum). Artikel 7:408 lid 1 BW is in zoverre niet van toepassing, zodat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

Materialen en licenties

- 5.3 De materialen die ik tijdens mijn dienstverlening ter beschikking stel dan wel deel als naslagwerk mogen niet worden gekopieerd, vermenigvuldigd dan wel anderszins worden gedeeld met derden.
- 5.4 Video's en/of andere voorstellingen die ik inzet in het kader van mijn dienstverlening mag niet worden opgenomen om vervolgens buiten de trainingen dan wel in ander verband te worden gebruikt door jou en/of derden.
- 5.5 Licenties c.q. certificaten van deelname, waar je na afloop van mijn dienstverlening eventueel voor in aanmerking komt (afhankelijk van de afgenomen dienstverlening), zijn verstrekt door mij en/of externe partijen. De voor afgifte van deze licenties benodigde gegevens mogen door mij met de betreffende partij worden gedeeld zodat ik jou – in voorkomend geval – kan voorzien van een geldige behaalde licentie c.q. certificaat van deelname.
- 5.5 Als aan deze licenties kosten zijn verbonden dan zijn die in de prijs van mijn dienstverlening inbegrepen.

Artikel 6 Bijzondere voorwaarden coaching

- 6.1 De overeenkomst tot coaching houdt voor mij een inspanningsverplichting en geen resultaatsverbintenis in. Ik zal mij inspannen om een positief resultaat te bereiken, maar kan niet garanderen dat dit resultaat zal worden bereikt. Zo zijn de resultaten mede afhankelijk van jouw commitment en inzet.
- 6.2. Bij de uitvoering van de overeenkomst zal op een wijze worden gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam coach verwacht mag worden.

Artikel 7 Bijzondere voorwaarden events en live bijeenkomsten

Toegang en verblijf

- 7.1 Trainingen en workshops kunnen on site of in mijn studio worden verzorgd. Ik zal ervoor zorgen dat mijn studio geschikt is om de betreffende training te kunnen verzorgen. Bij een on site training, op een door jou aangewezen locatie, verwacht ik voldoende ruimte om de betreffende training te kunnen verzorgen. Ik zal de voor de training c.q. workshop benodigde attributen meenemen. Mocht ik stroom nodig hebben voor de betreffende training c.q. workshop, dan verwacht ik gebruik te kunnen maken van ter plaatse aanwezige voorzieningen. We zullen dit in voorkomend geval voorafgaand aan de betreffende training c.q. workshop afstemmen.
- 7.2 Gedurende je verblijf in mijn studio dien je je te gedragen in overeenstemming met de geldende normen wat betreft de openbare orde, goede zeden en fatsoen. Voorts ben je gehouden je te gedragen conform de door mij eventueel gehanteerde huisregels betrekking hebbend op het betreffende event en/of de live bijeenkomst. Je bent in dit verband tevens verplicht de door mij, of eventueel door mij ingeschakelde derden, gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen.
- 7.3 Ik ben gerechtigd, zonder opgaaf van redenen, jou de toegang tot de studio te weigeren of jou van de locatie te (doen) verwijderen indien je je niet gedraagt conform het bepaalde in het vorige lid van dit artikel dan wel indien mij dit anderszins noodzakelijk acht ter handhaving van

de rust en orde tijdens het event en/of de live bijeenkomst. Je hebt in dat geval geen recht op restitutie.

Annulering en restitutie

- 7.4 Je kunt enkel ingeval van overmacht de bijeenkomst kosteloos annuleren. Bij annulering om andere reden of het niet op komen dagen blijf je de overeengekomen vergoeding verschuldigd. We kunnen afhankelijk van de situatie eventueel een andere datum vaststellen, mits de beschikbaarheid van de gewenste alternatieve datum dat toelaat. Zie tevens artikel 10 hierna.
- 7.5 Indien je niet kunt deelnemen aan de training of workshop, etc. is het in bepaalde gevallen toegestaan je kosteloos te laten vervangen door een ander, je dient hierover per e-mail of telefonisch contact met mij op te nemen en vooraf goedkeuring hiertoe te vragen.
- 7.6 Indien de training, workshop, etc. door mij wordt geannuleerd of verschoven naar een andere datum of locatie, zal ik uitsluitend verplicht zijn de overeengekomen vergoeding te restitueren als de nieuwe datum niet uitkomt voor jou.
- 7.7 Indien de training, workshop, etc. door mij als gevolg van overmacht wordt geannuleerd of verschoven naar een andere datum of locatie, zullen wij in overleg treden om gezamenlijk een nieuwe datum vast te stellen. Restitutie van de overeengekomen vergoeding is dan niet aan de orde.

Intellectuele eigendomsrechten

- 7.8 Ik ben gerechtigd foto- en/of filmopnamen te maken van het event en/of de live bijeenkomst en de aldaar aanwezige personen voor mijn marketingdoeleinden. Belanghebbenden dienen de openbaarmaking van de opnamen te gedogen, tenzij jij hier expliciet bezwaar tegen hebt en die aan mij kenbaar maakt. Er is ter zake geen vergoeding door mij aan jou verschuldigd. Zie tevens de bepalingen in artikel 11.

Aansprakelijkheid

- 7.9 Indien ik dit om enigerlei reden wenselijk acht, dan wel in geval van overmacht, ben ik gerechtigd het event en/of de live bijeenkomst te verschuiven naar een andere datum of locatie dan wel het event en/of de live bijeenkomst in zijn geheel te annuleren, zonder aansprakelijk te zijn voor enige door jou ten gevolge daarvan geleden of te lijden schade. Zie in dit verband tevens artikel 7.4 en volgende hierboven en artikelen 10 en 13 hierna.
- 7.10 Het betreden van de studio of de 'on site' locatie voor het bijwonen van de training, workshop en/of de live bijeenkomst geschiedt door jou op eigen risico. Ik ben niet aansprakelijk voor enigerlei schade, direct of indirect geleden door jou.
- 7.11 Jij bent aansprakelijk voor en dient je adequaat te verzekeren tegen alle schade van welke aard ook, die door toedoen of nalatigheid van jou wordt veroorzaakt, alsmede voor schade die op welke wijze ook door jouw goederen wordt veroorzaakt aan jou(w eigendommen) en/of derden.

Artikel 8 Opschorting en ontbinding

- 8.1 Ik ben bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.
- 8.2 Voorts ben ik bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van mij kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van mij mag worden verwacht.
- 8.3 Ik ben bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt dan wel

indien mij na het sluiten van de overeenkomst ter kennis is gekomen of zich omstandigheden voor doen die goede gronden geven te vrezen dat jij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat jij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

- 8.4 In geval van liquidatie, van (een aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven – ten laste van jou, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor jij niet langer vrijelijk over jouw vermogen kunt beschikken, staat het mij vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting van mijn kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 8.5 Indien de overeenkomst tot dienstverlening wordt ontbonden zijn de vorderingen van mij op jou onmiddellijk opeisbaar. Indien ik de nakoming van de verplichtingen opschort, behoud ik mijn aanspraken uit de wet en de gesloten overeenkomst.

Artikel 9 Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 9.1 De prijzen van mijn programma's staan op mijn websites dan wel in de met jouw gedeelde offerte tot dienstverlening. Hierbij vermeld ik of de betreffende vergoeding in- of exclusief btw is.
- 9.2 Betaling van de vergoeding dient ineens te geschieden, tenzij wij daar andere afspraken over hebben gemaakt.
- 9.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de betaling aan mij te geschieden vóór aanvang van de behandeling, training, workshop en of class.
- 9.4 Betaling dient te geschieden zonder aftrek of verrekening, zonder opschorting wegens vermeende of daadwerkelijk toerekenbare tekortkomingen en zonder dat jij via beslag onder jezelf of anderszins jouw betalingsverplichting mag blokkeren.
- 9.5 Bij een betalingsachterstand ontvang je een herinnering waarin staat vermeld dat er bij niet tijdige betaling administratiekosten worden doorberekend. Indien na de aanmaning niet tot betaling is overgegaan worden de administratiekosten verhoogd bij ingebrekestelling. Ook wordt aangekondigd dat bij ingebrekestelling de toegang tot het programma en eventuele Telegram en/of Facebookgroepen ontzegd wordt, event en/of de live bijeenkomsten, afspraken voor coaching gesprekken, trainingsdagen, online sessies, etc. worden opgeschort. Heeft er daarna geen betaling plaatsgevonden, dan wordt de vordering overgedragen aan het Centraal Incasso Bureau (CIB).
- 9.6 Indien niet tijdig is betaald, treedt van rechtswege verzuim in met ingang van de eerste dag na verstrijken van die gestelde termijn. Verzuim treedt in zonder dat enige ingebrekestelling of sommatie vereist is. In dat geval ben je over het verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per kalendermaand, waarbij een gedeelte van een maand als een volledige maand wordt aangemerkt.
- 9.7 Indien ik maatregelen moet nemen ter incasso van mijn vordering, ben je gehouden om aan mij alle daadwerkelijk bij die incasso gemaakte kosten te vergoeden, waaronder begrepen de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand (ongeacht een eventuele proceskostenveroordeling) en andere ingeschakelde derden. De opgave van mij van die kosten strekt tot dwingend bewijs daarvan (behoudens tegenbewijs). De incassokosten bedragen te allen tijde minimaal 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 500,00.
- 9.8 Reclameringsprocedure: een factuur en klachten als bedoeld in artikel 6:89 BW dienen binnen 1 (een) week na dagtekening van de factuur schriftelijk bij mij te zijn ingediend, bij gebreke waarvan jij je rechten ter zake hebt opgegeven. Een reclameringsprocedure of een klacht doet niet af aan de betalingsverplichting.

- 9.9 Indien je in gebreke bent met de nakoming van een of meer van jouw verplichtingen (ongeacht of er sprake is van een reclame als hiervoor bedoeld) dan zijn de verplichtingen van mij automatisch opgeschort totdat het verschuldigde (met inbegrip van alle kosten) is voldaan en kan ik volledige betaling verlangen van jou.
- 9.10 Je dient te allen tijde op mijn eerste verzoek adequate zekerheid te stellen voor al hetgeen ik reeds opeisbaar te vorderen heb en zal verkrijgen uit hoofde van de overeenkomst.
- 9.11 Indien de overeenkomst is aangegaan met meer dan één persoon, behorend tot dezelfde groep van ondernemingen, zijn alle personen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen op grond van dit artikel, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 Ik ben niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien ik daartoe gehinderd word als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan mijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor mijn rekening komt.
- 10.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop ik geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ik niet in staat ben mijn verplichtingen na te komen. Zoals stroom- of internet storing, terrorisme, extreme file, een verkeersongeluk, extreme weersomstandigheden. Ik heb ook het recht mij op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ik mijn verbintenis had moeten nakomen.
- 10.3 Ik kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is ieder van ons gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de ander.
- 10.4 Voor zover ik ten tijde van het intreden van overmacht mijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk ben nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, ben ik gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte te factureren.

Artikel 11 Intellectueel eigendom/gebruik materialen

- 11.1 Op de teksten en materialen behorende bij mijn diensten bezit ik, dan wel in voorkomend geval de daarop aangegeven derde partij, de intellectuele eigendomsrechten. Tijdens en na de afname van mijn diensten mag je de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij ik hiervoor schriftelijk toestemming heb gegeven.
- 11.2 Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij ik hier schriftelijk toestemming voor gegeven heb.
- 11.3 Bij overtreding van dit artikel ben je mij een direct opeisbare boete van € 5.000,00 verschuldigd voor iedere overtreding alsmede € 1.000,00 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd mijn recht om naast de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen alsmede onverminderd al mijn overige rechten.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Mocht je ontevreden zijn over de uitvoering van de overeenkomst, dan moet je dit zo spoedig mogelijk aan mij laten weten, door mij een mail te sturen. Ik ontvang dan van je een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat ik in staat ben te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan ik niet in behandeling nemen.

- 12.2 Klachten moet je binnen 7 (zeven) dagen na het volgen van een bepaald programma onderdeel/na de constatering ervan aan mij melden. Indien je de klacht later meldt, dan heb je geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 12.3 Ook als je een klacht stuurt, blijft je verplichting tot betaling gewoon bestaan.
- 12.4 Voor het overige verwijs ik je naar mijn specifieke Klachtenregeling die je in de bijlage bij deze Algemene voorwaarden kunt vinden. (Zie bijlage 2)

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Ik ben niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door jou verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 13.2 Ik ben niet aansprakelijk voor uit een opschorting van de uitvoering van een overeenkomst voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim om tot tijdige betaling van mijn facturen over te gaan.
- 13.3 Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, vermogensschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie van jou en/of derden. Jij vrijwaart mij voor iedere aansprakelijkheid voor dergelijke schade bij derden.
- 13.4 Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van, met betrekking tot de overeenkomst, door derden verrichte werkzaamheden. De werking van artikel 6:76 BW is uitgesloten.
- 13.5 Iedere aansprakelijkheid van mij voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, is beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, exclusief btw.
- 13.6 Vorderingen tot betaling van schadevergoeding vervallen door verloop van 1 maand na de dag waarop jij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van mij voor die schade.
- 13.7 In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet je mij eerst schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat ik staat ben om mijn verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

Artikel 14 Geheimhouding en persoonsgegevens

- 14.1 Jij en ik zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die wij in het kader van deze overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 14.2 Indien ik op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden ben vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden (mede) te verstrekken, en ik mij ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, ben ik niet gehouden tot schadetarief of schadeloosstelling en ben jij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op welke grond dan ook.
- 14.3 Ik neem jouw privacy serieus en ik gebruik jouw persoonsgegevens alleen in het kader van mijn dienstverlening. Ik hou mij aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Meer informatie over welke gegevens ik verwerk en met welk doel is te vinden in mijn Privacyverklaring.

Artikel 15 Geschillen en toepasselijk recht

- 15.1 Bij eventuele geschillen zullen we altijd eerst ons best doen om het geschil onderling op te lossen, voordat we een geschil aan de rechter voorleggen.
- 15.2 Indien we er onderling niet uitkomen, zullen we geschillen voorleggen aan de ter zake competente rechter.
- 15.3 Op alle overeenkomsten tussen jou en mij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 Meldcode huiselijk geweld / kindermishandeling

- 16.1 Ik hanteer binnen mijn praktijk een Meldcode bij constatering van huiselijk geweld of kindermishandeling. Deze meldcode is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- 16.2 Als zelfstandig professional in de maatschappelijke begeleiding ben ik verplicht om zorgvuldig te handelen bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Mijn stappenplan helpt bij het nemen van verantwoorde beslissingen en het waarborgen van veiligheid.

Artikel 17 Kwaliteitsplan Maatschappelijke Begeleiding

- 17.1 Bij maatschappelijke begeleiding opdrachten hanteer ik een kwaliteitsplan dat is gebaseerd op het zogenaamde 8-fasenmodel.
- 17.2 Ik borg kwaliteit door het toepassen van de PDCA-cyclus binnen mijn begeleidingstrajecten. Elke fase van het 8-fasenmodel wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Ik werk met het werkboek KR8! om cliënten te ondersteunen bij zelfreflectie en doelbepaling.

Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 Ingeval van discrepantie tussen deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, gaat het bepaalde in de overeenkomst voor.
- 18.2 Tezamen met de offerte en de daar op volgende bevestigingsmail vormen deze voorwaarden, daaronder begrepen iedere vervolgo opdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht de volledige overeenkomst tussen jou en mij. Eventuele voorafgaande overeenkomsten, regelingen, afspraken of verklaringen komen hiermee te vervallen.
- 18.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. We zullen dan in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 18.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden of indien zich tussen jou en mij een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan is het bepaald in 16.3 overeenkomstig van toepassing.
- 18.5 Indien ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ik in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 18.6 Ik ben bevoegd om wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. Ik zal de gewijzigde voorwaarden tijdig per e-mail aan je sturen. Indien geen tijdstip is aangegeven, treden de wijzigingen voor je inwerking zodra je de wijziging hebt ontvangen. De meest actuele versie van de algemene voorwaarden is kenbaar via mijn website en kan op jouw verzoek per post of e-mail worden toegestuurd.

Bijlage 1 - Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die mijn bedrijven, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17265219, (hierna: Verwerker) uitvoeren ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst (hierna: de Overeenkomst).

Artikel 1 Doeleinden van verwerking

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Overeenkomst – op grond waarvan onder andere gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke worden beheerd – en die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
- 1.3 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

Artikel 2 Verplichtingen Verwerker

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4 De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.5 Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

Artikel 3 Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de Europese Unie, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- 3.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat ervoor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de Europese Unie sprake is van een passend beschermingsniveau.
- 3.3 In het bijzonder zal Verwerker bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectorale rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.

Artikel 4 Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een deels geautomatiseerde omgeving.
- 4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 5 Inschakelen van derden of onderaannemers

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker hierbij een algemene toestemming om bij de Verwerking derden (sub verwerkers) in te schakelen. Op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde sub verwerkers.
- 5.2 Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden en zal op verzoek een lijst van derden (sub verwerkers) aanleveren aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 5.3 Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6 Beveiliging

- 6.1 Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 6.2 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 6.3 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen

zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 7 Meldplicht

- 7.1 Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of data lek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het data lek.
- 7.2 Een melding moet altijd worden gedaan, maar alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.
- 7.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
 - de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
 - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Artikel 8 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 AVG) richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 9 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 9.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10 Audit

- 10.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om een audit uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst of Verwerker verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke een 'third party'-mededeling, waarmee kan worden aangenomen

dat Verwerker overeenkomstig de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst handelt.
Voornoemde naar oordeel van Verwerker.

- 10.2 Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.
- 10.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 10.4 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
- 10.5 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 11.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - en redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 11.3 De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 11.4 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 11.5 Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen.
- De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 12 Duur en beëindiging

- 12.1 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.2 Zodra de Verwerkersovereenkomst om welke reden, en op welke wijze dan ook, is beëindigd, vernietigt de Verwerker de van de Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen anders overeenkomen.
- 12.3 Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.

Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 13.1 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2 Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

Bijlage 2 – Klachtenregeling

Deze klachtenprocedure is opgesteld conform de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

1. Indienen van een klacht

Een cliënt kan een klacht bij mij indienen over de geleverde begeleiding. Dit kan mondeling, schriftelijk of per e-mail. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht, doch uiterlijk binnen 7 (zeven) dagen na het volgen van een bepaald programma te worden ingediend.

2. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht wordt deze binnen 5 werkdagen bevestigd. Ik onderzoek de klacht en streeft ernaar binnen 6 weken een inhoudelijke reactie te geven. Indien nodig wordt de cliënt uitgenodigd voor een gesprek.

3. Klachtenfunctionaris

Indien de cliënt en ik er samen niet uitkomen, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris bemiddelt en ondersteunt bij het oplossen van de klacht.

4. Geschillencommissie

Als bemiddeling via de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leidt, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een erkende geschillencommissie. Deze commissie doet een bindende uitspraak. De gegevens van de geschillencommissie worden op verzoek verstrekt.

5. Termijnen

De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hierover geïnformeerd met een toelichting en een nieuwe termijn.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die direct betrokken zijn bij de klachtbehandeling hebben toegang tot de informatie. De gegevens worden zorgvuldig en conform de AVG verwerkt.

7. Registratie en evaluatie

Ik registreer ontvangen klachten en gebruik deze informatie om de kwaliteit van de begeleiding te verbeteren. Jaarlijks wordt geëvalueerd of aanpassingen in de werkwijze nodig zijn.

Veldhoven, september 2025.