



ALGEMENE VOORWAARDEN Coaching en Counseling Nick Hoeken – 1 november 2018

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder

- a. Coach/Consulent: Nick Hoeken is een natuurlijke persoon die handelt in het kader van zijn beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt.
- b. Cliënt: iedere natuurlijke of rechtspersoon die zich uit eigen beweging voor hulp wendt tot de Coach/Consulent
- c. Coaching/Counseling: kortdurende, (seksuologische) hulpverlening bij enkelvoudige (seksuele) problemen, gericht op het verbeteren van de huidige situatie van de Cliënt. Het doel van Counseling is dat de Cliënt de mogelijkheid krijgt zijn/haar probleem te onderzoeken, te verhelderen en/of te veranderen. Counseling is oplossingsgericht en gaat ervan uit dat de Cliënt zelf aan de slag gaat om zijn/haar probleem te verhelpen, de Consulent begeleidt dit proces en rijkt hiervoor handvaten in de vorm van kennis, inzichten en oefeningen aan (bv. PLISSIT-methode).
- d. Diensten: alle door of namens Coach te geven adviezen en/of te verrichten werkzaamheden, het ter beschikking stellen van speciale hulpmiddelen hieronder begrepen, verband houdende met de levering van producten.
- e. Hulpmiddelen: al het materieel dat de Coach gebruikt en/of aan Cliënt ter beschikking stelt bij de levering van diensten.
- f. Aanvullende Voorwaarden: de door de Coach voor het verrichten van diensten te stellen voorwaarden welke gelden op het tijdstip der verrichting.
- g. Prijslijst: de door de Coach voor het verrichten van diensten uitgegeven lijst van prijzen en bijkomende voorwaarden, welke geldt op het tijdstip van aflevering, onderscheidenlijk verrichting.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- a. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het aanbod van de Coach en op alle overeenkomsten tussen de Coach en de Cliënt, betreffende het verrichten van diensten voor zover zulks plaats vindt in een of meerdere landen van de EU.
- b. De Aanvullende Voorwaarden zijn naast de Algemene Voorwaarden van toepassing op het verrichten van diensten.

Artikel 3 Het aanbod

- a. De Coach brengt het aanbod in de vorm van een offerte (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
- b. Alle door Nick Hoeken gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende acht werkdagen, tenzij anders aangegeven.
- c. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de dienst en/of van het hulpmiddel dat onderdeel uitmaakt van de dienst. Het aangeeft tevens aan of gebruik van dat hulpmiddel verplicht is.
- d. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de Cliënt duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
- e. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de offerte en overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de Cliënt en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de Coach
- f. De Coach mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de Cliënt zijn persoonsgegevens verstrekt en, indien voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.

Artikel 4 Totstandkoming van overeenkomsten

- a. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.
- b. Overeenkomsten tussen de Coach en de Cliënt komen slechts tot stand doordat de Cliënt het aanbod heeft bevestigd.
- c. De Coach is gerechtigd van een tot stand gekomen overeenkomst van de Cliënt een schriftelijke tegenbevestiging te vorderen.
- d. Indien een zodanige tegenbevestiging binnen acht werkdagen nadat het verzoek daartoe is gedaan niet wordt ontvangen, is de Coach gerechtigd te zijner keuze:
 1. de overeenkomst als vervallen te beschouwen, zulks zonder dat enige gerechtelijke tussenkomst is vereist, mits de Coach de Cliënt schriftelijk van dat besluit in kennis stelt. In dat geval is de Cliënt volledig aansprakelijk voor alle schade van de Coach, voortvloeiende uit het vervallen zijn van de overeenkomst.
 2. van de Cliënt nakoming de overeenkomst te vorderen, zonder zijnerzijds de overeenkomst uit te voeren, zolang de gevorderde tegenbevestiging door de Coach niet is ontvangen.
- e. Indien niet binnen acht werkdagen na ontvangst van een bevestiging of een tegenbevestiging de juistheid van de inhoud daarvan door een der partijen wordt ontkend, zijn partijen aan de inhoud daarvan gebonden.
- f. Wijzigingen en/of aanvullingen van de overeenkomsten tussen de Coach en de Cliënt zijn slecht van kracht indien beide partijen zulks schriftelijk overeenkomen.

Artikel 5 Levering

- a. Iedere overeenkomst leidt voor de Coach tot een inspanningsverplichting waarbij gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. De Coach heeft jegens de Cliënt nooit een resultaatverplichting.
- b. Nick Hoeken aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de levering van de dienst en de daarbij geleverde dienst van de derde.

Artikel 6 Honorarium en prijzen

- a. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege alsmede reis- en andere onkosten ten behoeve van de Cliënt gemaakt waaronder begrepen maar niet

- beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
- b. De prijzen worden voor een bepaalde duur overeengekomen met de Cliënt. Dit kan geschieden door te verwijzen naar de offerte.
- c. De overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van het aanbod geldende vervoerskosten, belastingen, de te huren ruimten, hulpmiddelen enz.
- d. Indien en voor zover één of meer der in dit lid genoemde kosten vóór of tijdens de uitvoering der overeenkomst doch na de totstandkoming daarvan, een verhoging ondergaan, is Nick Hoeken gerechtigd de uit die verhoging voortvloeiende meerkosten aan de Cliënt door te berekenen.
- e. Meerkosten die tot stand zijn gekomen worden vooraf bekend gemaakt aan de Cliënt.
- f. Honorarium of prijzen gepubliceerd in daarvoor bestemde (vak)bladen, mailings, folders of op websites zijn onverbindend.
- g. De Coach kan de Cliënt verzoeken om een voorschot van maximaal 50% van de offerteprijs te betalen.
- h. Het honorarium wordt in bepaalde duur vastgesteld. De Cliënt kan bij afname van hetzelfde aanbod in het jaar daarop geen rechten ontlenen aan eerdere prijsafspraken.

Artikel 7 Betaling

- a. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling plaats zoals overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd in de overeenkomst tussen de Coach en de Cliënt. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
- b. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- c. Bij niet tijdige betaling is de Cliënt van rechtswege in verzuim. Hij wordt daar door de Coach schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 dagen te voldoen.
- d. Na het verstrijken van de nieuwe betalingsdatum is de Coach gerechtigd om

wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten op grond van artikel 6:96 lid 2 onder C en lid 5 BW in rekening te brengen.

- e. Op de prijzen zijn de geldende Btw-tarieven van toepassing.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- a. Voor zover bewegingsactiviteiten deel uit kunnen maken van de met de Coach gesloten overeenkomst, dient de Cliënt aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek in staat is verantwoord deel te nemen aan de activiteiten.
- b. De Coach sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan dergelijke activiteiten, zowel jegens de Cliënt als jegens de deelnemers, nadrukkelijk uit.
- c. De Coach sluit iedere vorm van indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, nadrukkelijk uit.
- d. De Coach is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing van eigendommen, voor zover zij maatregelen heeft genomen ter voorkoming van schade aan of vermissing van eigendommen.

Artikel 9 Annuleren

- a. De Cliënt heeft het recht een afspraak van tevoren af te zeggen. De Cliënt kan een afspraak afzeggen per e-mail of telefonisch. Indien niet tijdig, meer dan 48 uur van tevoren, wordt afgemeld of de Cliënt niet komt opdagen op de afspraak, worden de kosten van het consult, in rekening gebracht. Hiervoor krijgt de Cliënt een aparte factuur.

Artikel 10 Beëindiging van de overeenkomst

- a. De Cliënt kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt tot restitutie van de door Cliënt verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.
- b. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst heeft de Cliënt het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
- c. De Coach stelt aan de Cliënt een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomsten. De Cliënt is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.

Artikel 11 Geschillen

- a. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de Coach en de Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 12 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- a. De Coach verwerkt niet meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk voor de dienstverlening en afhandeling daarvan. De volgende gegevens worden verwerkt:
 1. Algemene persoonsgegevens: naam, adres en leeftijd van de Cliënt.
 2. Gegevens die nodig zijn voor facturering en maken/annuleren van afspraken.
 3. Het behandelplan en gespreksaantekeningen.Alle gegevens worden niet langer dan 5 jaar bewaard op een beveiligd en versleutelde harde schijf. De gegevens worden conform de wettelijke eisen bewaard.
- b. Door de Cliënt verstrekte informatie wordt door de Coach vertrouwelijk behandeld. De Coach conformeert zich aan de geldende privacywetgeving. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na beëindiging van de Opdracht.
- c. Coach communiceert voornamelijk op elektronische wijze. Indien er door deze wijze van communicatiefouten ontstaan of derden bekend worden met de inhoud van de verstrekte informatie, is de Coach niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van deze wijze van communicatie.
- d. De Coach is gebonden aan zijn beroepscode. Deze beroepscode is terug te vinden bij de Nederlandse Beroepsvereniging voor Toegepast Psychologen (NBTP) en bij de Nederlandse Wetenschappelijke Vereniging voor Seksuologie (NVVS). De beroepscode omvat regels en plichten van de Coach en de Cliënt. Informatie naar derden is alleen mogelijk met toestemming van de Cliënt. Uitzondering hierop is anoniem

- intercollegiaal overleg, intervisie en supervisie met collega's die ook geheimhoudingsplicht hebben.
- e. Bij het aangaan van een professionele relatie tussen de Coach en de Cliënt treedt er een vertrouwensrelatie in. Deze vertrouwensrelatie verplicht tot geheimhouding jegens derden van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn beroep ter kennis komt. Uitzondering hierop doet zich voor wanneer er een zeer dringende reden aanwezig is. Deze redenen worden besproken in de beroepscode en zijn bijvoorbeeld: wanneer het vrijwel zeker is dat het niet doorbreken van het geheim voor derden en/of de Coach zelf aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar op zal leveren. Hierbij moet de Coach vrijwel zeker zijn dat door de doorbreking de schade voorkomen of beperkt kan worden

Artikel 13 Dossiervoering en inzage recht

- a. De Cliënt heeft recht op inzage in, aanvulling op of het verwijderen van diens dossier en recht op afschrift (tegen een administratieve vergoeding). Een verzoek om inzage of afschrift van gegevens dient schriftelijk/per e-mail te worden ingediend. Vanaf de ontvangstdatum van de aanvraag heeft de Coach een maand de tijd om het dossier op te sturen.
- b. De Cliënt heeft geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met diens toestemming, bij de Counseling zijn betrokken. Evenmin heeft de Cliënt recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van de Consulent. De Cliënt mag wel iets aan zijn dossier toevoegen, maar er niets uithalen. De Cliënt heeft het recht zijn dossier te laten vernietigen en moet daar schriftelijk om verzoeken. De administratieve gegevens over zijn behandeling mogen niet worden vernietigd, omdat controle door bijvoorbeeld de belastingdienst mogelijk moet blijven. Wanneer het gaat om behandeling van kinderen, dan hebben ouders niet zonder meer het recht om het dossier van hun kinderen in te zien. Alleen na toestemming van de kinderen is dit mogelijk.

Artikel 13 Intellectueel eigendom

- a. Presentaties, hand-outs, modellen, technieken, oefeningen o.i.d. die de Coach gebruikt, zijn en blijven eigendom van de Coach. Eigendom van de Coach mag zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de Coach nooit gebruikt en verspreid worden.

Artikel 14 Afwijkingen

- a. Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, dienen schriftelijk dan wel elektronisch tussen de Coach en de Cliënt worden vastgelegd.