

ALGEMENE VOORWAARDEN Chloé Kuppen/ Verlies Verdriet

Artikel 1 Definities

1. Chloé Kuppen/Verlies Verdriet gevestigd te Rotterdam Z-H, KvK-nummer 86449184, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever, veelal de wettelijk gezaghebbende ouder(s) of de wettelijke vertegenwoordiger van het kind of degene met wie Chloé Kuppen/Verlies Verdriet een overeenkomst is aangegaan.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waar- van opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden voor opdrachtgever verricht en waar- bij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens opdrachtnemer waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden en geaccepteerde versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de zakelijke opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Afwijken van de overeenkomst is alleen geldig als zowel Verlies Verdriet als de opdrachtgever dit schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 Kennismaking

1. Als Chloé Kuppen/Verlies Verdriet en de opdrachtgever niet eerder een Overeenkomst hebben gesloten, dan vindt vooraf aan het sluiten van de overeenkomst een kennismakingsgesprek plaats. Dit kennismakingsgesprek dient ervoor om Chloé Kuppen/Verlies Verdriet een goed beeld te geven van de gewenste begeleiding. Voor het kennismakingsgesprek worden geen kosten in rekening gebracht zoals vermeld staat op de website.

Artikel 4 Overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de afspraken over de overeengekomen begeleiding op schrift zijn gesteld en door de opdrachtgever voor akkoord zijn ondertekend.
2. In Afwijking van voorgaande kan een overeenkomst eveneens tot stand komen

indien de mondeling gemaakte afspraken per email of anderszins langs de elektronische weg aan de opdrachtgever zijn bevestigd en door de opdrachtgever akkoord zijn verklaard.

3. Als de dienstverlening betrekking heeft op begeleiding van een kind jonger dan 16 jaar, en de opdrachtgever niet de enige wettelijk gezaghebbende ouder of de wettelijke vertegenwoordiger is van het kind, dan geldt tevens het gestelde in Artikel 6.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

1. Chloé Kuppen/Verlies Verdriet is verplicht tot geheimhouding van alles wat er besproken is tijdens of in het kader van de begeleiding sessies. Voor overleg met derden in het belang van het kind wordt altijd eerst toestemming gevraagd aan de opdrachtgever. Chloé Kuppen/Verlies Verdriet streeft ernaar betreffende informatie zo veel mogelijk samen met de opdrachtgever over te brengen naar derden.

2. Mochten er echter signalen zijn die de veiligheid van u en/of uw kind in gevaar brengen, dan zal Chloé Kuppen/Verlies Verdriet dit bespreekbaar maken bij derden. Dit wordt altijd eerst met u besproken. Dit is conform aan de wettelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

3. Vanaf 1 januari 2019 geldt het gewijzigde Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Vanaf dat moment is een afwegingskader onderdeel van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Verlies Verdriet werkt met een specifiek op haar eigen beroepsuitoefening toegesneden afwegingskader op basis waarvan de professional het risico op en de aard en ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat haar in staat stelt te beoordelen of er sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld op ernstige kindermishandeling, dan wel een vermoeden daarvan, dat een melding bij Veilig Thuis is aangewezen.

4. Chloé Kuppen/Verlies Verdriet gaat vertrouwelijk om met de persoonsgegevens van de opdrachtgever en het kind, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Toegespitste informatie hierover staat beschreven in de privacyverklaring

Artikel 6 Begeleiding en ondersteuning aan kinderen tot 16 jaar

1. Voor kinderen onder de 16 jaar geldt dat, indien van toepassing, beide gezaghebbende akkoord moeten gaan met de begeleiding. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de eventueel ander gezaghebbende ouder wordt geïnformeerd over de begeleiding en hier zijn/haar schriftelijke toestemming voor geeft.

2. De opdrachtgever gaat ermee akkoord dat, indien de andere gezaghebbende op enige wijze bezwaren maakt tegen de begeleiding, hij/zij de consequenties daarvan op zich neemt. Chloé Kuppen/Verlies Verdriet kan hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden.

3. Als de andere gezaghebbende niet of niet langer instemt met de begeleiding van het kind, dan is de opdrachtgever verplicht om Chloé Kuppen/Verlies Verdriet hier direct van op de hoogte te stellen. In dat geval is het voor Chloé Kuppen/Verlies Verdriet niet of niet langer toegestaan om het kind te begeleiden. Als de opdrachtgever hierover Chloé Kuppen/Verlies Verdriet niet volledig heeft geïnformeerd, dan zijn de gevolgen hiervan voor rekening van de opdrachtgever. De

opdrachtgever zal Chloé Kuppen/Verlies Verdriet volledig vrijwaren indien Chloé Kuppen/Verlies Verdriet hierover door de ander wordt aangesproken.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. Het advies en de begeleiding van Chloé Kuppen/Verlies Verdriet is oplossings- en resultaatgericht, zonder de oplossing of het resultaat te garanderen. Chloé Kuppen/Verlies Verdriet heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. U of het kind zal zichzelf verder in zijn/haar eigen proces ontwikkelen.
2. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
3. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. De opdrachtgever blijft ten allen tijden zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
5. In het geval dat de opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever voor directe schade bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening is gebracht in de twee maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door opdrachtnemer geleverde diensten en content.
7. Voor lichamelijke-en of psychische klachten van uw kind, raadt Verlies Verdriet aan altijd contact op te nemen met uw huisarts.

Artikel 8 Regels rondom een afspraak voor kinderen

1. De opdrachtgever dient tijdens de coaching sessies telefonisch bereikbaar te zijn. Ouder(s)/verzorger(s) hebben via de overeenkomst aan Chloé Kuppen/Verlies Verdriet al dan niet toestemming gegeven om het kind te begeleiden zonder directe aanwezigheid van de ouder(s)/verzorger(s). In geval van begeleiding aan huis dienen ouder(s)/verzorger(s) wel altijd thuis te blijven, maar op een andere plek dan waar de begeleiding plaats vindt.
2. In geval van begeleiding bij Chloé Kuppen/Verlies Verdriet zijn ouder(s)/verzorger(s) onder alle omstandigheden telefonisch bereikbaar. Ouder(s)/verzorger(s) zijn en blijven onverwijld verantwoordelijk en aansprakelijk, in welke vorm dan ook.
3. Afspraken voor een sessie en/of activiteit beginnen en eindigen op de afgesproken tijdstippen. De opdrachtgever moet ervoor zorgdragen dat het kind tijdig op afgesproken tijdstip en plaats aanwezig is (ook indien de begeleiding bij het kind thuis is) en na afloop op de afgesproken tijd wordt opgehaald, dan wel zelfstandig vertrekt indien afgesproken.
4. Als een sessie en/of activiteit niet op tijd kan beginnen omdat het kind niet aanwezig is, dan betekent dit niet dat de sessie en/of activiteit voortduurt na het overeengekomen tijdstip, De opdrachtgever blijft in deze situatie het volledige tarief verschuldigd.

Artikel 9 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Voor een overzicht van de meest recente tarieven, kijk op www.chloekuppen.nl De begeleider is gemachtigd om tarieven tussentijds aan te passen. Bij lopende trajecten wordt de cliënt hier uiterlijk drie maanden van tevoren over geïnformeerd.
3. Voor kinderen tot 18 jaar die in aanmerking komen voor een vergoeding vanuit de Jeugdwet of PGB gelden tarieven die in overleg met de betreffende Gemeente met de zorgverlener zijn afgesproken.
4. Handelingen/dienstverlening waarvoor geen vast tarief geldt, zullen op basis van bestede tijd tegen het uurtarief aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
5. Facturen worden digitaal verzonden en aan het eind van de kalendermaand verstuurd. De factuur dient binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een overeenkomst eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
6. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever.
8. Indien u zelf de kosten betaalt, betaalt u per IBAN-overschrijving in Euro's. Indien u in aanmerking komt via de Sociale Verzekeringsbank (in geval van PGB) voor een vergoeding dan kunt u de factuur bij deze instantie indienen voor een declaratie.
9. Overmacht aan de kant van de cliënt kan te allen tijde met de therapeut besproken worden.
10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.

Artikel 9 Wijziging of annulering

1. De opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht een opdrachtgever te weigeren. De opdrachtnemer is daarnaast bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien er nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. De opdrachtnemer is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
2. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft opdrachtnemer de mogelijkheid een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte van de opdrachtnemer en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. De opdrachtnemer maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar aan opdrachtgever. Partijen zullen de overeenkomst proberen te verplaatsen. Indien verplaatsing niet mogelijk is, zal het reeds voldane bedrag voor restitutie in aanmerking komen.

3. Indien de uitvoering van de overeenkomst niet offline plaats kan vinden door omstandigheden waar opdrachtnemer geen invloed op heeft, is zij gerechtigd de werkzaamheden online uit te voeren. Dit geeft opdrachtgever geen recht op restitutie.
4. De opdrachtgever heeft tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst te herroepen. Wanneer de werkzaamheden nog niet zijn aangevangen binnen deze 14 dagen is de herroeping kosteloos; indien al gebruik is gemaakt van de diensten wordt dit naar rato verrekend. Het herroepingsrecht geldt niet indien de overeenkomst zakelijk is gesloten.
5. Wanneer de werkzaamheden al zijn aangevangen worden bij annulering de tot dan toe gewerkte uren en gemaakte kosten direct opeisbaar vermeerderd met een percentage van 20% van de sessies die nog open staan.
6. Een losse sessie, al dan niet binnen een traject, kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend, tenzij anders overeengekomen.
7. Annulering is kan telefonisch, per whatsapp-bericht of via de e-mail.
8. Bij zwaarwegende belangen kunnen partijen overeenkomen dat het traject tijdelijk, met een periode van maximaal twee maanden, wordt opgeschort.
9. Op het moment dat de zorgverlener ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De begeleiding gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.

Artikel 10 Klachtenregeling

1. In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de begeleider te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk per e-mail worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 3 weken, met u besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door Chloé Kuppen/Verlies Verdriet. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig omgegaan worden met de verkregen informatie.
2. Mochten u en Chloé Kuppen/Verlies Verdriet er samen niet uit komen rondom de klacht met betrekking tot uw kind, dan kunt u contact opnemen met AKJ Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. De vertrouwenspersoon is de brug tussen de cliënten en de instelling(en). Als er dingen niet goed lopen in de hulpverlening, is de vertrouwenspersoon er om de zaak weer in beweging te krijgen. Altijd samen met het kind, de jongere of de ouder/verzorger

Artikel 11 Toepasselijk recht

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

Laatste update: april 2023

Chloé Kuppen/Verlies Verdriet is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86449184