

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en overeenkomsten van of met Praktijk Caroline Jager, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, waarbij voor de uitvoering daarvan derden worden betrokken.

Artikel 2 – Definities

1. **Opdrachtnemer:** Praktijk Caroline Jager, een SKJ en NVRG geregistreerd praktijk van Caroline Jager. SKJ registratienummer: 120001439, NVRG registratienummer: NVRG-13946.
2. **Opdrachtgever:** Iedere (rechts)persoon die met opdrachtnemer een overeenkomst tot afname van diensten is aangegaan na een daartoe verstrekte opdracht en bij minderjarigheid de gezagdragend ouder of ouders.
3. **Minderjarige:** persoon die de leeftijd van achttien jaren niet heeft bereikt en evenmin met toepassing van artikel 253ha van het Burgerlijk Wetboek meerderjarig is verklaard.
4. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die bij gebruiker een behandeling ondergaat, danwel begeleiding krijgt.
5. **Overeenkomst:** Een digitaal dan wel schriftelijk vastgelegd contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
6. **Beroepscode:** Leidraden voor het beroepsmatig handelen van de opdrachtnemer. Deze bevatten de kwalitatieve morele en ethische regels. Het betreft de beroepscode van de NVO en de NVRG.

Artikel 3 – Offertes

1. Elke offerte is vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen 30 dagen schriftelijk door wederpartij wordt bevestigd, bij gebreke waarvan de offerte komt te vervallen.
3. De prijzen in een offerte zijn inclusief BTW. De BTW wordt in de offerte daarnaast ook apart vermeld.

Artikel 4 – Opdracht

1. Een opdracht kan worden gegeven door bijvoorbeeld volwassenen, de ouder(s) danwel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van een jeugdige, de huisarts, de gemeente of een medewerker van een wijk-/buurtteam.
2. Indien het een opdracht met een minderjarige betreft, is voor de uitvoering van de opdracht de instemming vereist van de wettelijk vertegenwoordigers van de minderjarige.
3. Indien de minderjarige ouder is dan 12 jaar is voor de uitvoering van de opdracht (ook) diens instemming vereist.

Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van de beroepscode uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht zonder voorafgaande toestemming van wederpartij, bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker 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.
4. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig, dat wil zeggen binnen een door opdrachtnemer schriftelijk gestelde termijn, 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 opdrachtgever in rekening te brengen.
5. De praktische uitvoering van de overeenkomst bestaat uit het voeren van gesprekken. Opdrachtgever heeft nooit de verplichting gesprekken van opdrachtnemer af te nemen.
6. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaat verplichting. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de resultaten en/of gevolgen van de behandeling/ begeleiding van cliënt en zijn of haar omgeving, noch voor diens gedrag binnen of buiten de sessies.
7. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van de gegevens die door of namens opdrachtgever en/of cliënt zijn verstrekt.
9. Indien het een opdracht met/voor een minderjarige betreft: De ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de deelnemende minderjarige(n).
10. Indien bij gebruiker zorgen zijn rondom een minderjarige met betrekking tot:
 - a. zijn of haar gedrag; en/of
 - b. ziekte; en/of
 - c. risico op weglopen; en/of
 - d. gedragssignalen die zorgelijk zijn ten aanzien van de minderjarige en zijn of haar omgeving; en/of
 - e. (vermoedens van) betrokkenheid bij strafbare feiten; en/of
 - f. (vermoedens van) seksueel misbruik, mishandeling, verwaarlozing of enige andere vorm van kindermishandeling;zal opdrachtnemer direct contact opnemen met de ouders(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) van het kind. De ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) dienen hiervoor bereikbaar te zijn.

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst kan door zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer zonder opgave van reden worden beëindigd. Een beëindiging dient schriftelijk of per mail plaats te vinden.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal zij zorgdragen voor een overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan en/of aanmelding bij een

andere zorgverlenende instantie, behoudens indien de opzegging aan opdrachtgever toerekenbaar is.

3. Tenzij het tussentijds eindigen aan opdrachtnemer is toe te rekenen, worden de kosten voor de overdracht en/of de aanmelding aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zoveel als mogelijk vooraf inlichten ter zake van de omvang van deze kosten. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor door opdrachtnemer genoemde termijn te voldoen.
4. Na beëindiging van de overeenkomst blijft de verplichting van opdrachtgever bestaan om openstaande rekeningen aan opdrachtnemer te voldoen.

Artikel 7 – Tarieven

1. Alle tarieven worden vermeld op de website www.praktijkcarolinejager.nl
2. Op de tarieven voor gezins- en relatietherapie wordt BTW toegepast, waarbij een afdracht van 21% plaatsvindt. Uitzondering hierop is wanneer de gezinstherapie vanuit de Jeugdwet wordt uitgevoerd, deze is vrijgesteld van BTW. Tevens is de individuele therapie vrijgesteld van BTW, gezien dit valt onder psychosociale zorg.

Artikel 8 – Betalingsvoorwaarden

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een gespecificeerde factuur waarop alle gegevens staan en de btw apart vermeld wordt.
2. Indien er een andere afspraak is dan het rechtstreeks betalen aan opdrachtnemer, blijven ten aanzien van gebruiker de onderstaande punten van kracht. Rechtstreeks betalen geschiedt door opdrachtgever via een PIN-apparaat.
3. Opdrachtgever betaalt de rekening binnen 14 dagen na factuurdatum op de door opdrachtnemer aangegeven wijze. Eventuele tegenvorderingen van opdrachtgever kunnen niet met openstaande facturen worden verrekend.
4. Indien de rekening niet op tijd wordt betaald, zal er een aanmaning verstuurd worden. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar werkzaamheden op te schorten totdat de betaling is voldaan. Bovendien ontstaat vanaf de verzending van de aanmaning eveneens recht van opdrachtnemer op vergoeding van de wettelijke rente over het openstaande bedrag.
5. In geval van verzuim van betaling door opdrachtgever komen alle (buiten)gerechtelijke incassokosten voor rekening van opdrachtgever.
6. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen vijf dagen na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken.
7. Wanneer opdrachtgever door uitzonderlijke omstandigheden niet bij vermogen is de rekening tijdig te betalen, dient opdrachtgever voor het verstrijken van de betalingstermijn overleg te hebben met opdrachtnemer. Een uitstel van betaling kan enkel middels een schriftelijk en gezamenlijk ondertekend document overeengekomen worden.

Artikel 9 – Afzeggen van afspraken

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in het geval van overmacht (te weten ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval, of ernstige ziekte van familie of dierbare), waardoor opdrachtnemer haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
2. Indien opdrachtgever later dan 24 uur voor aanvang van een afspraak de afspraak afzegt, zal opdrachtnemer de volledige kosten voor de gereserveerde tijd in rekening brengen bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever van één tot twee etmalen (dat wil zeggen van 24-48

uur) voor aanvang van een afspraak afzegt, zal opdrachtnemer 50% van de kosten voor de gereserveerde tijd in brengen bij de opdrachtgever.

3. De zaterdag en zondag vallen buiten deze etmalen-regeling. Een afzegging op zaterdag of zondag wordt beschouwd als een afzegging op maandag.
4. Tot 48 uur voor de afspraak kan deze kosteloos worden geannuleerd, doch enkel via telefoonnummer 06-23910867, eventueel via een voicemailbericht, dan wel per e-mail.

Artikel 10 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de Nederlandse wet en jurisprudentie is bepaald, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen en waardoor opdrachtnemer geheel of ten dele haar verplichtingen niet kan nakomen dan wel dit in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.
2. Opdrachtnemer heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.
3. In geval van overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opdrachtgever heeft bij een dergelijke ontbinding geen recht op enige schadevergoeding.
4. Indien opdrachtnemer bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is zij gerechtigd de reeds uitgevoerde diensten te factureren. Opdrachtgever is verplicht de vergoeding voor die afgenomen diensten te voldoen als betrof het een uitzonderlijk contract.

Artikel 11 – Dossier

1. In het dossier van opdrachtgever zijn de klantgegevens opgenomen, het behandelplan en officiële brieven en stukken. Werkaantekeningen van de therapeut behoren niet tot het dossier.
2. Het dossier mag opdrachtgever te allen tijde inzien op aanvraag en op afspraak.

Artikel 12 – 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.
2. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens en privacy van opdrachtgever. Opdrachtnemer vraagt of geeft, behoudens uitzonderingen, hierbij geen informatie omtrent opdrachtgever aan derden zonder dat opdrachtgever opdrachtnemer daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.
3. Wanneer er volgens opdrachtnemer kans is op schade aan derden en/of cliënt en/of diens omgeving, wordt door opdrachtnemer gehandeld conform de beroepscode en meldplicht, bijvoorbeeld door bij zorgen om een minderjarige, zonder instemming van de minderjarige, een melding aan de ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) te doen. De betrokkenen zullen te allen tijde door opdrachtnemer worden geïnformeerd indien er informatie over hen gedeeld wordt of reeds gedeeld is.
4. In sommige gevallen kan het zijn dat er (een verdenking van) een strafbaar feit aan de orde is. In die gevallen zal opdrachtnemer hiervan melding danwel aangifte zonder nadere voorafgaande aankondiging aan opdrachtgever (kunnen) doen. Ook kan opdrachtnemer een andere instantie adviseren dit te doen en zorgdragen voor de doorgeleiding van de melding.

Indien er een melding danwel aangifte wordt gedaan, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover informeren. Echter, opdrachtnemer kan besluiten opdrachtgever inhoudelijk niet te informeren over de inhoud van een melding aan de hiervoor bedoelde autoriteiten, wanneer dit een eventueel onderzoek kan verstoren.

5. Indien de opdracht wordt uitgevoerd in verband met een gedwongen kader, zoals bij een ondertoezichtstelling, handelt opdrachtnemer conform de toepasselijke, geldende wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensverwerking, privacy en toestemming zoals neergelegd in hoofdstuk 7 van de Jeugdwet. Opdrachtnemer zal zich strikt beperken tot het delen van hoogstnoodzakelijke informatie in het kader van het doel van de hulpverlener.
6. Opdrachtnemer benadrukt dat zij als hulpverlenende instantie verplicht is zaken te melden, die de ontwikkeling van minderjarigen en/of jeugdigen bedreigen, ook wanneer dit enkel een vermoeden van een bedreigde ontwikkeling betreft. Dit kan onder meer, doch niet enkel, gaan om zorgen omtrent een minderjarige en/of jeugdige zelf en/of diens directe omgeving. Er kan in deze gevallen gemeld worden bij Veilig Thuis en/of de gemeente. Ook kan advies gevraagd worden aan de Raad voor de Kinderbescherming of Veilig Thuis. Hier zal opdrachtnemer opdrachtgever bij voorkeur in een persoonlijk gesprek van op de hoogte brengen. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn, dan informeert opdrachtnemer opdrachtgever per brief.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is in geen enkel geval aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties daarvan.
3. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot die gevallen waarin de verzekeraar uitkeert en bovendien gelimiteerd tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert.
4. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in het derde lid bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans van dat deel van de overeenkomst waarop de schade betrekking heeft.

Artikel 14 – Klachten

1. Klachten over de kwaliteit van het handelen van opdrachtnemer dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na het betreffende contactmoment schriftelijk gemeld te worden door een e-mail naar info@praktijkcarolinejager.nl te zenden. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
2. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig de regeling in het eerste lid kan opdrachtgever gebruik maken van de Klacht- en Tuchtregeling van de Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie (NVRG), P3NL.
3. Indien geen overeenkomst kan worden bereikt, wordt het geschil onderworpen aan het oordeel van het Nederlands recht.
4. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.