

# Algemene Voorwaarden voor dienstverlening aan particulieren

Van: Mannaz AD(H)D Coaching  
Vertegenwoordiger: P. Höweler  
Bruine Engseweg 41 3911 CJ Rhenen  
KvK: 09180843



## Artikel 1

### Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: de partij die de opdracht tot begeleiden/behandelen geeft.
- b. Coach: P. Höweler handelend onder de naam Mannaz AD(H)D Coaching.
- c. Therapie: een kortdurend psychosociaal begeleidingstraject dat bestaat uit het voeren van gesprekken en ondersteuning met non-invasieve methoden zoals beschreven op [www.mannaz-adhd.nl](http://www.mannaz-adhd.nl), behandeling is bestemd voor mensen met een gezonde emotionele basis, die tijdelijk even niet meer weten hoe ze verder moeten.
- d. Overeenkomst: schriftelijke overeenkomst tot dienstverlening doorgaans bevestigd via email hierna te noemen: gebruiker

## Artikel 2

### Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen behandelaar en cliënt, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden gelden ook voor alle dienstverlening die plaatsvindt via email of anderszins via internet.
3. De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen.

## Artikel 3

### Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand op het moment nadat de afspraak is bevestigd door de behandelaar en de cliënt zich vergewist heeft van de Algemene Voorwaarden en de informatie over de dienstverlening zoals vermeld staat op [www.mannaz-adhd.nl](http://www.mannaz-adhd.nl) alvorens het eerste consult aanvangt dit ter verantwoording van de cliënt.

## Artikel 4

### Uitvoering van de overeenkomst

1. Behandelaar zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een behandelaar kan worden verwacht. De behandelaar heeft een inspanningsverplichting jegens de cliënt; nooit een resultaatverplichting.
2. Voor goede hulpverlening is het noodzakelijk dat de cliënt er zorg voor draagt dat alle informatie, waarvan de behandelaar aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de behandelaar wordt verstrekt. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan de behandelaar ter beschikking gestelde informatie.
3. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de behandelaar zijn verstrekt, heeft de behandelaar het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.
4. De behandelaar is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat de behandelaar is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en /of onvolledige gegevens.

## Artikel 5

### Contractduur / uitvoeringstermijn

1. Bij het aangaan van een overeenkomst spreken behandelaar en cliënt de datum af waarop de dienstverlening begint. De overeenkomst tussen de behandelaar en een cliënt wordt aangegaan voor de overeengekomen periode. Behandeling vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Het staat zowel de behandelaar als de cliënt vrij om de counseling op elk gewenst moment, schriftelijk te beëindigen.
2. Als er voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen is, kan in onderling overleg worden besloten eerder te stoppen met counseling of langer door te gaan.

## **Artikel 6**

### Geheimhouding

1. De behandelaar is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de cliënt of uit andere bron heeft verkregen.
2. Relevante informatie die voortvloeit uit sessies, emails, gesprekken of briefwisseling, zal in een zo goed mogelijk zijnde op dat moment beschikbaar beveiligde verslaglegging worden bijgehouden. De verslaglegging die de behandelaar bijhoudt is vertrouwelijk en voor eigen gebruik. Mits niet anders overeengekomen zal de verslaglegging max. 6 maanden na afloop van de overeenkomst worden vernietigd
3. Mannaz AD(H)D / P. Höweler draagt er zorg voor dat zowel papieren, als op de computer opgeslagen gespreksverslagen en andere gegevens over de cliënt, zo goed mogelijk zijnde op dat moment beschikbaar worden beveiligd en niet toegankelijk zijn voor anderen. Het beheer van opgeslagen gespreksverslagen of emails op de computer van de cliënt behoort tot de verantwoordelijkheid van de cliënt.
4. De behandelaar neemt uitsluitend contact op met derden (bijvoorbeeld partner, ouders of huisarts) na overleg en met toestemming van de cliënt. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt als er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te verschaffen, of in het kader van een klacht of tuchtprocedure.
5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de behandelaar gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en de behandelaar zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de behandelaar niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
6. Van sommige methoden zoals vermeld staan op [www.mannaz-adhd.nl](http://www.mannaz-adhd.nl) wordt doorgaans niet of zeer summier aan verslaglegging gedaan meestal niet meer als een digitale of schriftelijk melding.
7. Uitlokking van de cliënt voor het verkrijgen van vertrouwelijke informatie over derden of het doorspelen van zogenaamde vermeend verkregen vertrouwelijke informatie over derden en/of het verkeerd interpreteren van uitspraken van de behandelaar over derden die normalerwijze in een gesprek niet onder vertrouwelijk vallen in de breedst mogelijke zin zijn geheel voor de verantwoordelijkheid van de cliënt.
8. Het doorsturen van digitale berichten van derden aan de behandelaar ter informatie of om ter advies voor te leggen aan de behandelaar zijn voor verantwoording van de cliënt
9. Het gebruik of ter gebruikstelling van en/of delen van de digitale verslaglegging of gedeeltes daaruit aan derden is voor de verantwoordelijkheid van de cliënt.
10. Het uitschakelen van de mobiele telefoon is verplicht tijdens een sessie en het digitaal vastleggen van de sessie is niet toegestaan.

## **Artikel 7**

### Betaling

1. Betaling dient á contant of vooraf te geschieden, tenzij anders is overeengekomen.
2. Indien cliënt niet aan zijn betalingsverplichting vooraf heeft voldaan en betaling niet anders is overeengekomen, heeft de behandelaar 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 cliënt in rekening te brengen.
3. Indien betaling anders is overeengekomen en cliënt niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de behandelaar gerechtigd, nadat hij cliënt tenminste éénmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van behandelaar, vanaf de vervaldag de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van de algehele voldoening. Indien betaling na de eerste aanmaning niet is voldaan, kan een incassobureau worden ingeschakeld.
4. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso) kosten, die behandelaar maakt door niet nakoming door cliënt van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de cliënt. De cliënt is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de cliënt zijn de vorderingen van de behandelaar op de cliënt onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 8**

### Tarieven

1. De tarieven zoals die bij aanvang van de overeenkomst zijn overeengekomen gelden voor het gehele traject, en zijn inclusief BTW, tenzij anders wordt overeengekomen door Mannaz AD(H)D / P. Höweler Algemene Voorwaarden
2. Indien is overeengekomen dat bepaalde kosten apart gedeclareerd worden aan de cliënt, dan is behandelaar verplicht een verantwoording van bedoelde kosten bij te houden en deze apart te vermelden op de factuur.
3. Het honorarium van de behandelaar is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende diensten.

## **Artikel 9**

### Klachten

1. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen door de cliënt binnen 8 dagen na constatering, doch uiterlijk binnen 14 dagen na beëindiging van de overeenkomst schriftelijk te worden gemeld aan de behandelaar. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de behandelaar in staat is adequaat te reageren.
2. Indien de behandelaar de klacht gegrond acht, zal de behandelaar de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de cliënt aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de cliënt schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Klachten als bedoeld in lid 1 schorten de betalingsverplichting van cliënt niet op.

## **Artikel 10**

### Geschillen

1. De rechter tot wiens ressort de vestigingsplaats van de counselor behoort, is bij uitsluiting bevoegd van eventuele geschillen kennis te nemen
2. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 11**

### Aansprakelijkheid

1. De behandelaar is niet verantwoordelijk voor (gevolgen van) het gedrag van haar cliënt tijdens en buiten de sessies. De cliënt blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan. Behandelaar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de behandelaar.
2. Kinderen tot 16 jaar hebben voor begeleiding door Mannaz AD(H)D / P. Höweler toestemming van hun ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers nodig. Deze ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor het kind.
3. Behandelaar is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door cliënt.
4. Indien de cliënt aantoont dat hij door een aantoonbare fout van de behandelaar schade heeft geleden die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is behandelaar voor de schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium voor de overeengekomen opdracht, tenzij er aan de zijde van de behandelaar sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
5. Sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de website en/of het gebruik van enig andere software.
6. Voor mensen waarbij zware psychosociale problematiek, psychiatrische stoornissen, verslavingen of de neiging tot zelfdestructief gedrag een rol spelen, is deze vorm van begeleiding niet/minder geschikt. De behandelaar neemt geen verantwoordelijkheid voor mensen die toch onder deze omstandigheden een behandelingstraject zijn aangegaan. Het verzwijgen van of het niet vermelden van eerder gevolgde psychosociale, psychotherapeutische of psychiatrische behandeling alsmede medicijngebruik inzake deze vallen tevens hieronder.

## **Artikel 12**

### Opzegging en annulering

1. Indien naar oordeel van de cliënt dan wel behandelaar de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd kunnen cliënt en behandelaar na overleg overeenkomen de verdere opdracht te laten vervallen. De annulering dient schriftelijk bevestigd te worden en aan wederpartij te worden medegedeeld.
2. Eenzijdige opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.
3. Indien de cliënt niet in staat is een geplande afspraak voor een sessie na te komen, dan dient dit 24 uur van tevoren gemeld te worden aan de behandelaar. Als de afspraak korter van tevoren wordt afgezegd dan kan het volledige sessiebedrag in rekening gebracht worden.

## **Artikel 13**

### Overmacht

1. In geval van ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de behandelaar ontslaat dit de behandelaar van het nakomen van de overeengekomen opdracht, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en belang kan doen gelden.
2. In geval van overmacht zal de behandelaar daarvan onverwijld mededeling doen aan de cliënt. De cliënt heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen het recht de opdracht te annuleren of uit te stellen, echter onder de verplichting om het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht te betalen.

## **Artikel 14**

### Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen cliënt en counselor waarop deze leveringsvoorwaarden van Mannaz AD(H)D / P. Höweler Algemene Voorwaarden.