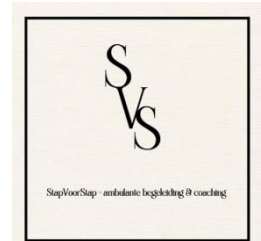


ALGEMENE VOORWAARDEN

StapVoorStap – ambulante begeleiding & coaching
Gevestigd te: Scheemda
KvK-nummer: 96317582
Versie: 29-11-2025



1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer:

StapVoorStap – ambulante begeleiding & coaching, gevestigd te Scheemda, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96317582.

Opdrachtgever:

De natuurlijke persoon of rechtspersoon (particulier, organisatie of bedrijf) die een overeenkomst sluit met opdrachtnemer voor begeleiding en/of coaching.

Cliënt:

De persoon die feitelijk begeleiding of coaching ontvangt (dit kan dezelfde zijn als opdrachtgever, maar dat hoeft niet).

Diensten:

Alle door opdrachtnemer aangeboden diensten, waaronder in ieder geval begrepen:

ambulante begeleiding;

coaching op locatie;

wandelcoaching;

online coaching;

coaching voor bedrijven, waaronder:

individuele coaching voor medewerkers;

coaching op de werkvloer / ambulant;

verzuimpreventie;

re-integratie coaching;

en alle overige door opdrachtnemer aangeboden diensten en activiteiten.

Overeenkomst:

De schriftelijke of mondelinge afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over het verrichten van diensten.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, trajecten en werkzaamheden van opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.

Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever mondeling, per e-mail, schriftelijk of via een digitaal systeem een aanbod of voorstel van opdrachtnemer accepteert.

Offertes en prijsvoorstellen zijn vrijblijvend, tenzij anders is vermeld, en hebben een geldigheidsduur van [bijv. 30 dagen].

Opdrachtnemer heeft het recht een opdracht te weigeren zonder opgaaf van redenen, bijvoorbeeld wanneer de hulpvraag buiten haar deskundigheid of mogelijkheden valt.

4. Inhoud en uitvoering van de diensten

Opdrachtnemer zal de diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de professionele standaard uitvoeren. Het betreft echter een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.

Begeleiding en coaching (inclusief bedrijfscoaching, verzuimpreventie en re-integratie coaching) vervangen geen medische behandeling, psychotherapie, bedrijfsarts of andere gespecialiseerde zorg.

Bij (ernstige) psychische klachten of crisissituaties wordt cliënt/opdrachtgever geadviseerd contact op te nemen met huisarts, crisisdienst, bedrijfsarts of hulpdiensten.

Opdrachtnemer kan, in overleg met opdrachtgever en/of cliënt, samenwerken met andere hulpverleners, bedrijfsartsen of arbodiensten, maar is niet verantwoordelijk voor hun handelen of nalaten.

Opdrachtgever en cliënt blijven zelf verantwoordelijk voor beslissingen die zij nemen op basis van de begeleiding of coaching. Dit geldt ook voor keuzes rondom werkhervatting, re-integratie en inzet in het werk.

Bij trajecten voor bedrijven geldt dat opdrachtnemer zich richt op het vergroten van inzetbaarheid, welzijn en functioneren van medewerkers, binnen de grenzen van de rol van coach/begeleider.

5. Locatie en tijdsduur

Begeleiding en coaching kunnen plaatsvinden:

bij cliënt thuis;

op de werkvloer / op locatie bij de werkgever;

op een externe locatie;

tijdens wandelcoaching in de buitenlucht;

online (bijvoorbeeld via videobellen);

of op een andere in overleg afgesproken locatie.

Een sessie heeft, tenzij anders afgesproken, een duur van ongeveer [bijv. 60 / 90 minuten].

De reistijd en eventuele reis- en parkeerkosten van opdrachtnemer kunnen, indien overeengekomen, in rekening worden gebracht.

6. Vergoedingen, tarieven en betaling

Tenzij anders vermeld, zijn alle tarieven exclusief btw en exclusief eventuele reis- en parkeerkosten. Indien opdrachtnemer btw-plichtig is, wordt de btw apart vermeld.

Tarieven kunnen per traject, sessie, pakket of bedrijfsopdracht worden afgesproken en worden vooraf met opdrachtgever gecommuniceerd.

Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven jaarlijks aan te passen. Tariefwijzigingen worden minstens 1 maand van tevoren aangekondigd.

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Bij uitblijven van tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan opdrachtnemer: wettelijke (handels)rente in rekening brengen; redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen.

Bij structureel uitblijven van betaling mag opdrachtnemer de diensten tijdelijk opschorten of beëindigen.

7. Vergoeding via PGB

Als de diensten worden gefinancierd vanuit een PGB (Persoonsgebonden Budget), is opdrachtgever verantwoordelijk voor:

correcte en tijdige accorderen van de uren;

het (laten) voldoen aan de eisen van de gemeente, zorgkantoor of SVB.

Indien gemeenten/zorgkantoren/instanties betalingen weigeren of terugvorderen vanwege onjuiste of onvolledige informatie door opdrachtgever/cliënt, blijft opdrachtgever aansprakelijk voor betaling van de geleverde diensten.

8. Afzeggen en verplaatsen van afspraken

Afspraken kunnen kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot 24 uur vóór aanvang.

Bij afzegging binnen deze termijn of het niet verschijnen op een afspraak, kan opdrachtnemer de gereserveerde tijd volledig in rekening brengen, tenzij er sprake is van overmacht naar het oordeel van opdrachtnemer.

Annuleren of verplaatsen gebeurt telefonisch, via WhatsApp of per e-mail op de bekende contactgegevens van opdrachtnemer.

9. Opschorting en beëindiging

Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk beëindigen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van 14 dagen, tenzij anders is overeengekomen. Opdrachtnemer mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang opschorten of beëindigen indien:

er sprake is van agressie, intimidatie of ander ernstig grensoverschrijdend gedrag;

sprake is van een onveilige werksituatie (bij cliënt thuis of op de werkvloer);

er herhaaldelijk niet wordt betaald;

de hulpvraag buiten de deskundigheid van opdrachtnemer blijkt te liggen.

Bij beëindiging worden reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten naar rato in rekening gebracht.

10. Geheimhouding en privacy

Opdrachtnemer gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie over opdrachtgever en cliënt. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG). In een aparte privacyverklaring wordt toegelicht welke gegevens worden verwerkt en met welk doel.

Informatie wordt alleen met derden gedeeld na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever en/of cliënt, tenzij opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld bij acuut gevaar voor cliënt of anderen). Dit geldt ook voor informatie richting werkgevers, bedrijfsarts of arbodienst.

Opdrachtnemer kan, geanonimiseerd, casuïstiek gebruiken voor intervisie of deskundigheidsbevordering.

11. Dossiervorming en bewaartermijn

Opdrachtnemer kan een (digitaal) dossier bijhouden bestaande uit o.a. afspraken, verslagen en relevante correspondentie. Dossiers worden beveiligd bewaard en niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel van de begeleiding/coaching en conform wettelijke bewaartermijnen. Cliënt kan inzage vragen in het eigen dossier, tenzij belangen van derden zich daartegen verzetten.

12. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is steeds beperkt tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende maand, met een maximum van € 2.500. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde inkomsten of schade voortvloeiend uit beslissingen die opdrachtgever of cliënt zelf neemt, waaronder beslissingen over werk, verzuim en re-integratie.

Opdrachtgever en cliënt vrijwaren opdrachtnemer voor aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.

13. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden waardoor nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan worden verlangd, zoals ziekte, ongeval, overlijden in de nabije omgeving, storingen, verkeersproblemen, extreme weersomstandigheden of overheidsmaatregelen. In geval van overmacht wordt de afspraak kosteloos verzet. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hieruit voortvloeit voor opdrachtgever of cliënt.

14. Klachtenregeling

Indien opdrachtgever of cliënt ontevreden is over de dienstverlening, wordt verzocht de klacht zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk, bij opdrachtnemer te melden.

Opdrachtnemer en klager zullen proberen in goed overleg tot een oplossing te komen.

Indien een klager en opdrachtnemer er samen niet uitkomen, kan klager zich wenden tot een eventuele externe klachtenfunctionaris of geschilleninstantie als opdrachtnemer daarbij is aangesloten. De gegevens hiervan worden op verzoek verstrekt en/of vermeld op de website.

15. Intellectueel eigendom

Alle door opdrachtnemer verstrekte materialen, methodieken, rapportages, oefeningen en andere werken blijven eigendom van opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Het is opdrachtgever en cliënt niet toegestaan deze materialen zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer te verveelvoudigen, openbaar te maken of te gebruiken voor andere dan eigen gebruik binnen het traject.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze overeenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar opdrachtnemer is gevestigd.

17. Slotbepalingen

Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De nietige/vernietigde bepaling zal worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Opdrachtnemer kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De meest recente versie is van toepassing en wordt op verzoek verstrekt en/of op de website gepubliceerd.