



Praktijk De Vuurvogel
BTW Nr: NL005330056B46
KVK: 98360272
NL87 KNAB 0777033038
info@praktijkdevuurvogel.nl
www.praktijkdevuurvogel.nl

Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Dienstverlener:
Willemijn Elizabeth Steenbakkers, werkzaam als toegepast psycholoog en handelend onder de naam Praktijk De Vuurvogel, vallend onder Axum Nova (KvK-nummer 98360272), of een door haar aangewezen vervanger.
2. Overeenkomst:
De afspraak of overeenkomst tussen de dienstverlener en de cliënt met betrekking tot het verrichten van psychologische begeleiding, consulten of andere vormen van dienstverlening.
3. Partijen:
De dienstverlener en de cliënt gezamenlijk.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening die worden aangeboden door **Willemijn E. Steenbakkers**, handelend onder **Praktijk De Vuurvogel**, onderdeel van **Axum Nova** (KvK-nummer **98360272**). Dit omvat onder meer elke overeenkomst, offerte, afspraak voor begeleiding of consult, en alle andere handelingen die gericht zijn op het tot stand brengen of uitvoeren van een professionele relatie, inclusief de hierbij behorende gevolgen.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig wanneer deze vooraf, schriftelijk en uitdrukkelijk door beide partijen zijn vastgelegd. Een dergelijke schriftelijke afwijking geldt alleen voor de betreffende afspraak en kan door de opdrachtgever niet worden gebruikt voor toekomstige overeenkomsten.
3. Eventuele andere algemene voorwaarden – waaronder die van de cliënt – zijn niet van toepassing op de samenwerking tussen partijen, ongeacht op welke manier deze zijn verstrekt of benoemd. Deze voorwaarden worden bij voorbaat nadrukkelijk afgewezen.
4. Praktijk De Vuurvogel kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De meest recente versie is steeds te vinden op www.praktijkdevuurvogel.nl en geldt vanaf het moment van publicatie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt of vernietigd wordt, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.



Praktijk De Vuurvogel
BTW Nr: NL005330056B46
KVK: 98360272
NL87 KNAB 0777033038
info@praktijkdevuurvogel.nl
www.praktijkdevuurvogel.nl

Artikel 3- Totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle voorstellen, prijsindicaties en andere aanbiedingen van de dienstverlener zijn vrijblijvend en kunnen te allen tijde worden herroepen, ook wanneer een geldigheidsduur is vermeld. Mondeling verstrekte informatie geldt pas als aanbod zodra deze door de dienstverlener schriftelijk is bevestigd.
2. De overeenkomst tussen partijen komt tot stand zodra de cliënt het aanbod van de dienstverlener schriftelijk heeft geaccepteerd, of wanneer beide partijen mondeling akkoord zijn en dit door de dienstverlener schriftelijk is vastgelegd.
Wanneer de cliënt wijzigingen aanbrengt in het oorspronkelijke aanbod, ontstaat er pas een overeenkomst wanneer de dienstverlener deze wijzigingen schriftelijk heeft bevestigd.
3. Een overeenkomst kan betrekking hebben op één afzonderlijk consult of op een reeks afspraken, traject, of andere vormen van begeleiding.
4. De dienstverlener behoudt zich het recht voor een opdracht te weigeren of uit te stellen, bijvoorbeeld wanneer de gevraagde dienstverlening buiten haar expertise valt, wanneer onvoldoende informatie aanwezig is om de opdracht verantwoord uit te voeren, of wanneer er omstandigheden zijn die maken dat begeleiding niet passend of niet veilig kan worden aangeboden.

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst

1. De dienstverlener voert de dienstverlening uit met zorg, professionaliteit en volgens de standaarden die redelijkerwijs binnen haar deskundigheid mogen worden verwacht van een toegepast psycholoog.
2. De dienstverlening van de dienstverlener betreft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Er kunnen daarom geen garanties worden gegeven over de uitkomst van de begeleiding.
3. De cliënt dient alle informatie die relevant is voor een zorgvuldige uitvoering van de dienstverlening volledig en naar waarheid te verstrekken. De dienstverlener mag de uitvoering van de overeenkomst opschorten zolang essentiële informatie ontbreekt.
4. Indien tijdens de begeleiding blijkt dat de hulpvraag van de cliënt de grenzen van de deskundigheid of bevoegdheid van de dienstverlener overstijgt, zal de dienstverlener dit met de cliënt bespreken en, waar passend, adviseren over doorverwijzing naar een andere professional of instantie.
5. Indien omstandigheden een zorgvuldige uitvoering tijdelijk onmogelijk maken (bijvoorbeeld ziekte, overmacht of professionele contra-indicaties), kan de dienstverlener de uitvoering opschorten of afspraken verzetten. De dienstverlener zal de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
6. De dienstverlener schakelt geen derden in voor de uitvoering van de overeenkomst zonder voorafgaande toestemming van de cliënt, tenzij sprake is van een noodsituatie of wettelijke verplichting.



Praktijk De Vuurvogel
BTW Nr: NL005330056B46
KVK: 98360272
NL87 KNAB 0777033038
info@praktijkdevuurvogel.nl
www.praktijkdevuurvogel.nl

7. De dienstverlener houdt waar nodig aantekeningen bij van de begeleiding en gaat zorgvuldig om met deze gegevens. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gedeeld met derden wanneer:
 - a) de cliënt hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven,
 - b) dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de dienstverlening, of
 - c) de dienstverlener hiertoe wettelijk verplicht is.
8. De dienstverlener kan de begeleiding beëindigen wanneer:
 - a) de hulpvraag buiten haar professionele grenzen valt,
 - b) de veiligheid van de cliënt of de dienstverlener in het geding is,
 - c) de cliënt afspraken structureel niet nakomt, of
 - d) er geen redelijke basis voor voortzetting van de samenwerking aanwezig is.Waar mogelijk wordt beëindiging vooraf met de cliënt besproken.

Artikel 5 – Annulering

1. De cliënt kan een afspraak kosteloos annuleren of verzetten, mits dit uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de geplande afspraak gebeurt. Annuleringen of wijzigingen dienen te geschieden via e-mail, whatsapp, telefonisch contact of een ander door de dienstverlener aangegeven communicatiemiddel.
2. Wanneer een afspraak niet tijdig wordt geannuleerd, is de dienstverlener gerechtigd het volledige tarief voor de gemiste afspraak in rekening te brengen. Bij herhaalde late annuleringen behoudt de dienstverlener zich het recht voor verdere afspraken te beperken of tijdelijk stop te zetten totdat een structurele oplossing is gevonden.
3. De dienstverlener kan een afspraak annuleren of verzetten in geval van ziekte, overmacht of andere omstandigheden die een verantwoord uitvoeren van de dienstverlening verhinderen. De cliënt wordt in dat geval zo spoedig mogelijk geïnformeerd en een nieuwe afspraak wordt gezamenlijk gepland.
4. Het in rekening brengen van kosten bij te laat annuleren of niet verschijnen laat de verplichting van de cliënt tot betaling van eerdere en lopende afspraken onverlet. Betalingen dienen binnen de afgesproken termijn te geschieden.
5. In bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld acute ziekte, overmacht of andere zwaarwegende redenen) kan de dienstverlener besluiten om (een deel van) de kosten kwijt te schelden. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt.

Artikel 6 – Honorarium en betaling

1. Het honorarium voor de door de dienstverlener geleverde diensten wordt voorafgaand aan of tijdens het aangaan van de overeenkomst afgesproken. Het honorarium is gebaseerd op het type en de duur van de dienstverlening en wordt schriftelijk bevestigd in de overeenkomst of offerte. Het genoemde honorarium is vrijgesteld van btw op basis van de geldende belastingwetgeving.
2. De cliënt betaalt het honorarium direct na elke sessie, contant of via een door de dienstverlener aangeboden digitaal betaalverzoek. Van deze regel kan worden afgeweken indien partijen schriftelijk andere betalingsafspraken hebben gemaakt.



Praktijk De Vuurvogel
BTW Nr: NL005330056B46
KVK: 98360272
NL87 KNAB 0777033038
info@praktijkdevuurvogel.nl
www.praktijkdevuurvogel.nl

3. Indien schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt over betaling, dienen deze binnen de afgesproken termijn te worden voldaan. Bij niet-tijdige betaling behoudt de dienstverlener zich het recht voor de dienstverlening op te schorten totdat betaling is voldaan.
4. Eventuele vragen of bezwaren over het honorarium dienen binnen redelijke termijn na ontvangst van de factuur aan de dienstverlener te worden gemeld. Dit ontslaat de cliënt niet van de betalingsverplichting.
5. De dienstverlener behoudt zich het recht voor het honorarium te herzien indien zich omstandigheden voordoen die van invloed zijn op de dienstverlening, zoals wijzigingen in de aard, duur of frequentie van de afspraken. De cliënt wordt hierover vooraf geïnformeerd en nieuwe afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
6. De dienstverlener is gerechtigd het overeengekomen honorarium jaarlijks aan te passen. De cliënt wordt tijdig geïnformeerd over een dergelijke verhoging. Eventuele prijsaanpassingen gelden alleen voor toekomstige afspraken en hebben geen terugwerkende kracht.

Artikel 7 – Incassokosten

1. Indien de cliënt in verzuim raakt en betaling van het openstaande honorarium of bijkomende kosten uitblijft, is de dienstverlener gerechtigd alle redelijke kosten die samenhangen met de invordering van deze vordering aan de cliënt door te berekenen.
2. Onder deze kosten vallen onder meer de kosten van een eventueel ingeschakeld incassobureau, deurwaarder en/of advocaat.
3. De incassokosten worden berekend conform de wettelijke richtlijnen, met een minimum van 15% van het openstaande bedrag, tenzij de werkelijk gemaakte kosten lager zijn.
4. Het openstaande bedrag inclusief incassokosten dient binnen de door de dienstverlener gestelde termijn te worden voldaan. Niet-naleving kan leiden tot verdere incassomaatregelen.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

1. De dienstverlener verricht de dienstverlening met de nodige zorg en deskundigheid. Het betreft een inspanningsverplichting; er wordt geen resultaatgarantie gegeven.
2. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die niet het gevolg is van een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming. Hieronder valt ook schade die ontstaat doordat de cliënt adviezen mondeling of schriftelijk niet naar behoren opvolgt.
3. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals verlies van inkomsten, gemiste kansen of andere indirecte schade.
4. De aansprakelijkheid van de dienstverlener is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat de cliënt voor de betreffende sessie of dienstverlening heeft betaald, of, indien hoger, tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van de dienstverlener wordt gedekt.



Praktijk De Vuurvogel
BTW Nr: NL005330056B46
KVK: 98360272
NL87 KNAB 0777033038
info@praktijkdevuurvogel.nl
www.praktijkdevuurvogel.nl

5. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor de kwaliteit, effect of samenstelling van door de cliënt zelf gekozen of door de dienstverlener aanbevolen hulpmiddelen, materialen of andere externe producten.

Artikel 9 – Toepasselijk recht, klachten en geschillen

1. Op alle overeenkomsten en de dienstverlening van de dienstverlener is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Klachten- en geschillenregeling (Wkkgz)
 - a. Indien de cliënt een klacht heeft over de dienstverlening, dient hij/zij dit in eerste instantie kenbaar te maken bij de dienstverlener, zodat partijen in overleg tot een oplossing kunnen trachten te komen.
 - b. Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, of indien cliënt redelijkerwijs geen rechtstreeks overleg met de dienstverlener wenst, kan de cliënt de klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via de beroepsvereniging van de dienstverlener, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
 - c. Indien de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor de cliënt aanvaardbare oplossing, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie, overeenkomstig het geldende reglement van deze commissie. De Geschillencommissie neemt een geschil uitsluitend in behandeling nadat de klachtenprocedure via de klachtenfunctionaris is afgerond.
3. Indien een geschil niet binnen de klachten- of geschillenregeling kan worden opgelost, kunnen partijen zich wenden tot de rechter. De rechtbank van het arrondissement waarin de dienstverlener is gevestigd wordt als voorkeursrechter aangewezen, tenzij dwingend consumentenrecht anders voorschrijft.

Artikel 10 – Overige bepalingen

1. De informatie die de dienstverlener via de website, nieuwsbrieven of andere algemene communicatiekanalen verstrekt, is uitsluitend bedoeld ter algemene informatie. Deze informatie vormt geen persoonlijk advies of behandelplan en kan niet worden gezien als vervanging van professionele begeleiding.
2. De dienstverlener spant zich in om de informatie op de website actueel en zorgvuldig samen te stellen, maar garandeert niet dat deze volledig, juist of actueel is. Aan de inhoud van de website kunnen geen rechten worden ontleend. De dienstverlener aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het gebruik van de website of de daarop verstrekte informatie.
3. Alle teksten, beelden en overige materialen op de website en in andere publicaties van de dienstverlener zijn auteursrechtelijk beschermd. Het is niet toegestaan deze te kopiëren, te verspreiden of op enige wijze te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener.



Praktijk De Vuurvogel
BTW Nr: NL005330056B46
KVK: 98360272
NL87 KNAB 0777033038
info@praktijkdevuurvogel.nl
www.praktijkdevuurvogel.nl

4. De begeleiding van de dienstverlener valt onder psychosociale dienstverlening binnen het werkveld van de Toegepast Psycholoog. Deze dienstverlening vervangt geen medische diagnostiek of behandeling door een arts, noch psychologische diagnostiek, behandeling of begeleiding door een BIG-geregistreerde zorgverlener, zoals een gz-psycholoog, klinisch psycholoog, psychotherapeut of psychiater. Bij klachten die medische of specialistische psychologische beoordeling vereisen, wordt de cliënt geadviseerd contact op te nemen met een daartoe bevoegd zorgverlener.
5. Indien de dienstverlener begeleiding biedt aan cliënten met complexe of specialistische psychische problematiek, geldt dat deze begeleiding nadrukkelijk niet bedoeld is als vervanging van gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg (GGZ) of andere medisch-professionele behandeling. De begeleiding van de dienstverlener betreft psychosociale ondersteuning en, waar passend, ervaringsdeskundige begeleiding.
6. De dienstverlener verricht geen medische, psychiatrische of psychologische diagnostiek in de zin van de Wet BIG en biedt geen behandeling die uitsluitend mag worden uitgevoerd door BIG-geregistreerde zorgverleners, zoals een gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog, psychiater of arts. Diagnostiek en behandeling van specialistische of complexe psychische stoornissen behoren tot de verantwoordelijkheid van daartoe bevoegde behandelaren.
7. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig inschakelen of voortzetten van medische of gespecialiseerde psychologische zorg wanneer de aard of ernst van de klachten dat vereist. De dienstverlener adviseert cliënten met (vermoedens van) ernstige of specialistische psychische klachten om daarnaast altijd behandeling te zoeken bij een bevoegd zorgprofessional binnen de reguliere GGZ of medische zorg.