

---

# ALGEMENE VOORWAARDEN DYNAMIC PERSONAL COACHING

## ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. D.P.C.: Dynamic Personal Coaching, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd te Tilburg, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 57656630.
2. Cliënt: iedere natuurlijke persoon met wie D.P.C., al dan niet door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten. Ook in geval van een vertegenwoordiger is de zogenoemde budgethouder Cliënt en wederpartij van D.P.C.
3. Partijen: D.P.C. en de Cliënt gezamenlijk.
4. Zorgverlener: de natuurlijke persoon die door D.P.C. wordt aangewezen om ten behoeve van de Cliënt de overeengekomen Diensten te verlenen.
5. Overeenkomst: iedere tussen de Cliënt en D.P.C. tot stand gekomen Overeenkomst in het kader waarvan D.P.C. zich voor bepaalde of onbepaalde tijd heeft verbonden tot het verlenen van Diensten.
6. Diensten/Dienstverlening: alle door D.P.C. in het kader van de Overeenkomst te verlenen diensten, waaronder in de meest ruime zin van het woord begrepen, (woon)begeleiding van de Cliënt.
7. Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie op te slaan op een duurzame gegevensdrager, zoals communicatie per e-mail.

## ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van D.P.C. en iedere tot stand gekomen Overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten tussen Partijen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken. Ook derden die door D.P.C. bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken, kunnen jegens de Cliënt een beroep doen op het bepaalde in deze algemene voorwaarden.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen in deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

## ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Elk aanbod van D.P.C. is vrijblijvend. D.P.C. is nimmer verplicht een Overeenkomst met de Cliënt aan te gaan.
2. De Cliënt kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van D.P.C. dat een kennelijke fout of vergissing bevat. De Cliënt kan voorts geen rechten ontlenen aan een aanbod van D.P.C. dat gebaseerd is op door of namens de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

3. De Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat Partijen de door D.P.C. aangeboden Schriftelijke zorgovereenkomst hebben ondertekend en de vereiste beschikkingen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg of van het zorgkantoor zijn ontvangen.
4. Bij het aangaan van de Overeenkomst verklaart de Cliënt dat hem niets bekend is aangaande zijn gezondheidstoestand of persoonlijke omstandigheden op grond waarvan het verlenen van de Diensten door of namens D.P.C. niet verantwoord zou zijn.

#### **ARTIKEL 4. | INHOUD EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. D.P.C. verbindt zich uitsluitend tot die Diensten die uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd conform het bepaalde in de door Partijen ondertekende Schriftelijke zorgovereenkomst.
2. Partijen kunnen de Overeenkomst slechts wijzigen op basis van een door beide Partijen ondertekende Schriftelijke zorgovereenkomst die in de wijzigingen voorziet. De tarieven van D.P.C. kunnen jaarlijks wijzigen. Daarvoor dient tevens een wijzigingsovereenkomst als bedoeld in de eerste zin van dit lid door Partijen te worden ingevuld en ondertekend.
3. De Diensten worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de redelijke eisen die aan een zorgvuldig vakgenoot mogen worden gesteld. D.P.C. en de Zorgverlener verbinden zich bij de uitvoering van de Diensten echter uitsluitend tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting.
4. D.P.C. is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
5. Indien dit om welke reden dan ook noodzakelijk is, is D.P.C. voorts gerechtigd een aan de Cliënt toegewezen Zorgverlener tijdelijk of blijvend te vervangen.

#### **ARTIKEL 5. | VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT**

1. De Cliënt dient D.P.C. en waar nodig de Zorgverlener, steeds tijdig in kennis te stellen van alle feiten en omstandigheden die voor de uitvoering en voortgang van de Overeenkomst redelijkerwijs van belang zijn.
2. De Cliënt dient D.P.C. en de Zorgverlener steeds alle gelegenheid te verschaffen om de Diensten tijdig en deugdelijk te kunnen uitvoeren.
3. De Cliënt dient zorg te dragen voor goede en veilige werkomstandigheden voor zover dit redelijkerwijs onder zijn verantwoordelijkheid behoort te vallen.
4. De Cliënt behoort zich jegens D.P.C. en de Zorgverlener behoorlijk te gedragen. Van fysiek geweld, bedreiging en andere strafbare feiten zal aangifte worden gedaan bij de politie.
5. Afmelding voor Diensten te verlenen op een afgesproken bepaalde dag, op een bepaald tijdstip, dienen door de Cliënt zo spoedig mogelijk aan D.P.C. te worden doorgegeven. Indien op een met de Cliënt afgesproken tijdstip geen uitvoering aan de Dienstverlening kan worden gegeven, de Cliënt de afspraak niet binnen bekwame tijd heeft afgezegd, terwijl e.e.a. aan de Cliënt kan worden toegerekend, behoudt D.P.C. zich het recht voor de daarmee in verband staande redelijke onkosten aan de Cliënt in rekening te brengen. Voor begeleiding op locatie van de Cliënt geldt in dit kader slechts het bepaalde in artikel 6.3.

#### **ARTIKEL 6. | BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR EXTERNE BEGELEIDING**

1. Het bepaalde in dit artikel is uitsluitend van toepassing in geval de Diensten worden verleend op locatie van de Cliënt of een andere door de Cliënt aangewezen locatie.
2. De Cliënt draagt er zorg voor dat de Zorgverlener op de locatie als bedoeld in het vorige lid kosteloos gebruik kan maken van alle daar aanwezige en door hem redelijkerwijs gewenste faciliteiten.

3. De toegang tot de woning van de Cliënt geschiedt uitsluitend met instemming van de Cliënt. In geval van afwezigheid van de Cliënt of in geval de Zorgverlener om een andere aan de Cliënt toe te rekenen omstandigheid geen uitvoering aan de Diensten kan geven, terwijl de Zorgverlener op locatie van de Cliënt is verschenen, wordt per voorkomend geval het overeengekomen of gebruikelijk door D.P.C. gehanteerde uurtarief, voor één uur, in rekening gebracht.
4. De Cliënt is te allen tijde verantwoordelijk voor zijn eigen woonsituatie. In geval van verhuizing of uitzetting uit de woning, strekken de Diensten van D.P.C. zich niet uit tot het zoeken van andere woonruimte en leiden deze omstandigheden niet tot automatische beëindiging van de Overeenkomst.

## **ARTIKEL 7. | BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR BEGELEIDING I.V.M. ARRANGEMENT ZELFSTANDIG WONEN**

1. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Diensten op locatie van D.P.C. worden verleend in een studio van D.P.C. waar de Cliënt woonruimte betreft, ondertekenen Partijen een overeenkomst genaamd "Arrangement D.P.C. zelfstandig wonen". De overeenkomst "Arrangement D.P.C. zelfstandig wonen" is onlosmakelijk verbonden met de zorgovereenkomst (Overeenkomst) tussen Partijen. Eindigen van de overeenkomst "Arrangement D.P.C. zelfstandig wonen" respectievelijk de zorgovereenkomst, doet de zorgovereenkomst (Overeenkomst) c.q. overeenkomst "Arrangement D.P.C. zelfstandig wonen" van rechtswege eindigen. In geval de overeenkomst "Arrangement D.P.C. zelfstandig wonen" met een proeftijd is aangegaan, kan deze overeenkomst, en dientengevolge dus ook de zorgovereenkomst (Overeenkomst), gedurende deze periode met onmiddellijke ingang eindigen.
2. De zorgovereenkomst (Overeenkomst) en overeenkomst "Arrangement D.P.C. zelfstandig wonen" eindigen met onmiddellijke ingang indien de vereiste beschikking in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg of van het zorgkantoor is verlopen, dan wel wanneer de zorgvraag van de Cliënt dusdanig is gewijzigd dat het verblijf in de studio van D.P.C. niet langer vereist is.

## **ARTIKEL 8. | DUUR VAN DE OVEREENKOMST, OPZEGGING EN BEËINDIGING**

1. Zowel de Cliënt als D.P.C. kunnen de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Partijen kunnen in goed overleg de Overeenkomst eveneens zonder inachtneming van een opzegtermijn beëindigen. D.P.C. zal de Overeenkomst uitsluitend opzeggen in geval daaraan zwaarwegende redenen ten grondslag liggen waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van D.P.C. kan worden gevergd, zoals in geval van agressie, bedreiging, stalking en seksuele intimidatie jegens D.P.C., bij de uitvoering van Diensten betrokken derden of andere Cliënten.
2. De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval:
  - de vereiste beschikking in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg of van het zorgkantoor is verlopen, dan wel wanneer de zorgvraag van de Cliënt dusdanig is gewijzigd dat D.P.C. daarin niet (langer) kan voorzien;
  - zoals voorzien in artikel 9.2;
  - de Cliënt is komen te overlijden;
  - van ontbinding van de Overeenkomst wegens een tekortkoming van de Cliënt.
3. Na beëindiging van de Overeenkomst is D.P.C. niet gehouden enige nazorg of andere Diensten ten behoeve van de Cliënt te verlenen. Beëindiging van de Overeenkomst leidt voorts nimmer tot een schadevergoedingsaanspraak van de Cliënt jegens D.P.C.

## **ARTIKEL 9. | OVERMACHT**

1. D.P.C. is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien hij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die hem krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend (overmacht). Naast hetgeen

daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt verstaan, wordt onder overmacht mede begrepen de niet-nakoming van afspraken door contractpartijen waarmee D.P.C. een overeenkomst heeft en waarvan de Dienstverlening afhankelijk is. D.P.C. is in die gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding aan Cliënt.

2. Door het intreden van overmacht worden de verplichtingen uit de Overeenkomst die daardoor worden belemmerd, opgeschort, tenzij de nakoming door overmacht blijvend onmogelijk wordt, in welk geval Partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang kunnen ontbinden.
3. Indien D.P.C. bij het intreden van de overmachtsituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is D.P.C. gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk te factureren, als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst.

## **ARTIKEL 10. | PRIJZEN EN BETALINGEN**

1. Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de werkelijk door D.P.C. bestede uren, aan de hand van de overeengekomen uurtarieven van D.P.C., geldende voor de periode waarin de Diensten worden verleend.
2. De Diensten worden maandelijks achteraf aan de Cliënt gefactureerd. De Cliënt dient voor beschikbaarstelling van de factuur aan de SVB zorg te dragen, onverminderd het feit dat de betalingsverplichting te allen tijde op de Cliënt rust in geval de SVB om welke reden dan ook niet tot betaling overgaat.
3. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op de door D.P.C. voorgeschreven wijze.
4. In geval van ontbinding van de Overeenkomst zijn de vorderingen van D.P.C. op de Cliënt onmiddellijk opeisbaar.
5. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Cliënt van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim intreedt, is de Cliënt de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. Deze wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat het volledige openstaande bedrag is voldaan.
6. Alle redelijke kosten gemaakt ter verkrijging van door de Cliënt verschuldigde bedragen, komen voor zijn rekening. De buitengerechtelijke kosten worden berekend volgens de Wet Incassokosten.

## **ARTIKEL 11. | AANSPRAKELIJKHEID**

1. D.P.C. is jegens de Cliënt slechts aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van D.P.C.
2. D.P.C. is behoudens opzet en bewuste roekeloosheid zijnerzijds, nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
3. Behoudens voor zover de wet daaraan onder de gegeven omstandigheden van het geval dwingend in de weg staat, is D.P.C. niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door D.P.C. bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden.
4. D.P.C. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige door de Cliënt geleden schade indien de geleden schade het gevolg is van onjuiste en/of onzorgvuldige informatieverstrekking aan de zijde van Cliënt.
5. D.P.C. is, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid zijnerzijds, niet aansprakelijk voor schade aan goederen van de Cliënt of derden gedurende de uitvoering van de Diensten ontstaan.
6. Begeleiding, ondersteuning en adviezen worden naar beste inzicht en vermogen door of namens D.P.C. uitgevoerd c.q. verstrekt, echter is D.P.C. nimmer aansprakelijk voor een doen of nalaten van de Cliënt naar aanleiding van de Dienstverlening. De Cliënt is te allen tijde voor zijn eigen doen en nalaten verantwoordelijk en aansprakelijk.
7. Alle vermelde uitvoeringstermijnen zijn indicatieve, niet-fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. Het verzuim van D.P.C. treedt niet eerder in dan nadat de Cliënt D.P.C.

Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de Cliënt een redelijke termijn stelt waarbinnen D.P.C. de Overeenkomst alsnog deugdelijk kan nakomen en de nakoming na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.

8. Indien ondanks het bepaalde in deze algemene voorwaarden toch aansprakelijkheid van D.P.C. mocht bestaan, is die aansprakelijkheid beperkt tot de factuurwaarde van dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van D.P.C. betrekking heeft, met dien verstande dat, indien de schadeloosstelling als hier bedoeld redelijkerwijs niet in verhouding staat tot het nadeel dat de Cliënt door de tekortkoming van D.P.C. heeft geleden, de schadevergoedingsverplichting van D.P.C., onverminderd het bepaalde in het volgende lid, nimmer verder zal reiken dan het totaalbedrag van de facturen dat de Cliënt over de laatste zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan D.P.C. verschuldigd is geweest.
9. De aansprakelijkheid van D.P.C. zal nimmer verder strekken dan het bedrag dat op basis van de door D.P.C. daartoe afgesloten aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van D.P.C. dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens D.P.C. één jaar.

## **ARTIKEL 12. | GEHEIMHOUDING**

D.P.C. zal alle in het kader van de Overeenkomst hem ter kennis gekomen persoonsgegevens van de Cliënt niet verstrekken aan derden, tenzij dit in verband met de uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs nodig is, dan wel het verstrekken van deze informatie aan derden krachtens wettelijk voorschrift mag geschieden of op gerechtelijk bevel dient te geschieden. Volgens de wet is D.P.C. onder meer gerechtigd persoonsgegevens aan derden, zoals Jeugdzorg of politie te verstrekken, indien:

- de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de Cliënt, of;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van D.P.C. of een derde aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Cliënt, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

## **ARTIKEL 13. | INTELLECTUELE EIGENDOM**

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom op alle door D.P.C. verstrekte materialen en documentatie, alsmede op de door hem gehanteerde werkwijzen en methoden, rusten bij D.P.C., voor zover deze rechten niet bij anderen rusten.
2. Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van D.P.C. is het niet toegestaan om de zaken en vermogensrechten van D.P.C. als bedoeld in het vorige lid in enigerlei vorm openbaar te maken of te verveelvoudigen of te gebruiken voor andere doeleinden dan waarin de Overeenkomst voorziet.

## **ARTIKEL 14. | KLACHTEN**

1. Eventuele klachten over de Dienstverlening dienen door de Cliënt zo spoedig mogelijk na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde tekortkoming, middels het door D.P.C. verstrekte interne klachtenformulier dat in de D.P.C.-map is opgenomen, dan wel per e-mail ([info@dynamicpersonalcoaching.nl](mailto:info@dynamicpersonalcoaching.nl)), bij D.P.C. te worden ingediend. De interne klachtenfunctionaris van D.P.C. zal de klacht vervolgens in behandeling nemen.
2. Klachten als bedoeld in het vorige lid worden binnen een termijn van zeven dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van zeven dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de Cliënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

3. De Cliënt wordt verzocht altijd eerst de klachtenprocedure als bedoeld in de vorige leden van dit artikel te doorlopen en bij onvrede over de afwikkeling, desgewenst een externe klachtencommissie in te schakelen. De Cliënt kan daarvoor terecht bij Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).
4. Klachten via Klachtenportaal Zorg dienen via de website van Klachtenportaal Zorg te worden ingediend ([klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/](http://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/)). Klachtenportaal Zorg wijst vervolgens een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan voor behandeling van de klacht die de klacht Schriftelijk indient bij D.P.C. D.P.C. zal zich vervolgens inzetten om binnen zes weken te komen tot een oplossing voor de klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, D.P.C. en de Cliënt. Als resultaat ontvangt de Cliënt van D.P.C. een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van D.P.C. uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze termijn van zes weken mag nog eens worden verlengd met vier weken. D.P.C. brengt de Cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Wanneer de Cliënt en D.P.C. het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als D.P.C. meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht.
5. Indien de Cliënt niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan de Cliënt de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ (<https://geschillencommissiekpz.nl>). De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van D.P.C. mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide Partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

#### **ARTIKEL 15. | SLOTBEPALINGEN**

1. Op elke Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen de Cliënt en D.P.C. is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van een geschil voortvloeiende uit de Overeenkomst, zijn Partijen gehouden zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.