

Algemene voorwaarden

Samenvatting

Even in het kort

Welkom bij Sooph Support. Om onze samenwerking zo duidelijk en prettig mogelijk te maken, heb ik een aantal afspraken op papier gezet. Hieronder vind je de belangrijkste punten in gewone taal. De volledige algemene voorwaarden staan op de volgende pagina's.

1. Onze afspraken

Als we samen afspraken hebben gemaakt over de begeleiding en hiermee akkoord zijn, hebben we een overeenkomst. De tarieven en afspraken gelden zoals we die vooraf met elkaar hebben afgesproken of zoals op dat moment op mijn website staat aangegeven.

2. Losse sessies of een pakket

Je kunt begeleiding afnemen via losse sessies of, wanneer dit wordt aangeboden, via een pakket. Bij een pakket is aanvullende ondersteuning rondom de begeleiding inbegrepen volgens de afspraken van het betreffende pakket. Bij losse sessies betaal je voor de individuele sessies en wordt aanvullende inhoudelijke ondersteuning apart berekend.

3. Aanvullende ondersteuning

Soms is er naast een sessie extra contact of overleg nodig. Denk bijvoorbeeld aan extra WhatsApp- of telefonisch contact, een evaluatie met de GGZ, overleg met ouders of andere hulpverleners of een gesprek op school. Bij een pakket valt deze ondersteuning binnen de afspraken van het pakket. Bij losse sessies wordt de bestede tijd naar rato van het geldende uurtarief berekend. Korte praktische berichtjes, bijvoorbeeld over het plannen of verzetten van een afspraak, worden natuurlijk niet apart in rekening gebracht. Extra kosten worden altijd vooraf besproken.

4. Een afspraak afzeggen

Kun je niet komen? Dan kun je de afspraak tot 2 werkdagen van tevoren kosteloos afzeggen. Bij afzegging tot 24 uur vooraf wordt een half uur in rekening gebracht. Bij afzegging binnen 12 uur wordt één uur in rekening gebracht. Bij bijzondere omstandigheden kijken we natuurlijk samen naar wat redelijk is.

5. Stoppen met de begeleiding

Je kunt op ieder moment besluiten om te stoppen met het traject. Je hoeft daarvoor geen reden te geven. Je betaalt alleen voor de begeleiding die al heeft plaatsgevonden. Als er vooraf is betaald voor begeleiding die nog niet is geleverd, wordt dit bedrag terugbetaald. Ik kan de begeleiding ook beëindigen wanneer ik denk dat deze niet langer passend, veilig of verantwoord is.

6. Mijn rol als herstelbegeleider

Ik zet mijn kennis, ervaring en deskundigheid zo goed mogelijk in om je te begeleiden. Herstel is tegelijkertijd afhankelijk van veel verschillende factoren. Daarom kan ik geen bepaald resultaat garanderen.

7. Als ik zelf een afspraak moet afzeggen

Het kan voorkomen dat ik door omstandigheden zelf een afspraak moet annuleren of ruilen. Ik probeer dit zo snel mogelijk en waar mogelijk uiterlijk 24 uur van tevoren te laten weten. We kijken dan samen naar een nieuw moment.



8. Facturen en betaling

Facturen worden na de sessie verstuurd, tenzij we iets anders hebben afgesproken. De betalingstermijn is 14 dagen. Wanneer facturen niet worden betaald, kan de begeleiding tijdelijk worden gepauzeerd of uiteindelijk worden beëindigd.

9. Vertrouwelijkheid

Wat je tijdens de begeleiding met mij deelt, behandel ik vertrouwelijk. Ik deel informatie niet zomaar met anderen. Als afstemming met bijvoorbeeld ouders, school of hulpverlening nodig is, gebeurt dit in principe met jouw toestemming. Er zijn uitzonderingen wanneer ik wettelijk verplicht ben informatie te delen of wanneer er sprake is van ernstig gevaar.

10. Materialen

Werkbladen, opdrachten en andere materialen die je van Sooph Support ontvangt, zijn bedoeld voor eigen gebruik en mogen niet zonder toestemming worden gekopieerd, verspreid of voor professionele doeleinden worden gebruikt.

Dit is een korte en toegankelijke samenvatting. De volledige voorwaarden hieronder zijn leidend.



1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Sooph Support.

Deelnemer: degene die deelneemt aan de begeleiding, training of workshop.

Diensten: alle vormen van begeleiding, herstelondersteuning, trainingen of workshops.

Overeenkomst: iedere afspraak tussen Opdrachtgever en Sooph Support

Materialen: alle documenten, werkvormen, opdrachten, video's, presentaties en overige inhoud die door Sooph Support is ontwikkeld.

2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en (mondelinge) Overeenkomsten waarbij Sooph Support diensten aanbiedt of levert vanaf 4 februari 2022.
2. Afwijking van deze voorwaarden zijn alleen geldig als dit schriftelijk tussen Opdrachtgever en Sooph Support overeen is gekomen.
3. Eventuele inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing behalve als Sooph Support hier uitdrukkelijk schriftelijk mee in heeft gestemd.
4. Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of worden verklaard, zijn de overige voorwaarden gewoon van toepassing. Opdrachtgever en Sooph Support zullen voor de betreffende bepalingen in overleg nieuwe afspraken maken.
5. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele verlenging, aanvullende of vervolgoopdrachten van Opdrachtgever bij Sooph Support.

3. Totstandkoming overeenkomst

1. Alle offertes van Sooph Support zijn vrijblijvend en gelden 30 dagen (tenzij anders aangegeven). Sooph Support is alleen gebonden aan een offerte als Opdrachtgever de offerte binnen de gestelde termijn en zonder voorbehoud of wijziging aanvaardt.
2. Een Overeenkomst komt tot stand als de Opdrachtgever de offerte aanvaardt zonder voorbehoud en zonder wijzigingen.
3. Aanvaarding gebeurt door ondertekening van de offerte of door het accepteren van de offerte via een bevestiging per e-mail.
4. Er komt ook een overeenkomst tot stand als Sooph Support de afspraken met de Opdrachtgever per e-mail of whatsapp bevestigt en Opdrachtgever niet binnen 10 werkdagen (of voor aanvang van de werkzaamheden) de juistheid van deze afspraken betwist.
5. De inhoud van de offerte geldt na aanvaarding hiervan door Opdrachtgever als overeenkomst.

Aanvullende cliëntgebonden ondersteuning

1. Onder aanvullende cliëntgebonden ondersteuning wordt verstaan: alle inhoudelijke werkzaamheden die Sooph Support in het kader van het begeleidingstraject voor of ten behoeve van de Deelnemer verricht buiten de reguliere individuele begeleidingssessies. Hieronder vallen onder andere extra contact via WhatsApp, telefonisch of online contact, contact met ouders of andere naasten, deelname aan evaluatiegesprekken of multidisciplinaire overleggen (MDO), gesprekken of overleg met school, behandelaren of andere betrokken hulpverleners en overige inhoudelijke afstemming die verband houdt met het begeleidingstraject.
2. Wanneer begeleiding wordt afgenomen in de vorm van een pakket, is aanvullende cliëntgebonden ondersteuning inbegrepen voor zover en onder de voorwaarden zoals omschreven in het betreffende pakket, de offerte of de Overeenkomst.
3. Wanneer begeleiding wordt afgenomen in de vorm van losse begeleidingssessies, is aanvullende cliëntgebonden ondersteuning buiten de individuele sessies niet inbegrepen in het tarief van de sessie. De daadwerkelijk bestede tijd aan deze werkzaamheden wordt afzonderlijk gefactureerd naar rato van het op dat moment geldende uurtarief van Sooph Support.
4. Korte praktische communicatie die uitsluitend betrekking heeft op het maken, bevestigen, wijzigen of annuleren van een afspraak wordt niet aangemerkt als aanvullende cliëntgebonden ondersteuning en wordt niet afzonderlijk in rekening gebracht.
5. Aanvullende cliëntgebonden ondersteuning die bij losse begeleidingssessies afzonderlijk in rekening wordt gebracht, vindt plaats na voorafgaande afstemming met Opdrachtgever. Sooph Support brengt deze werkzaamheden niet zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever in rekening.

4. Uitvoering overeenkomst / inspanningsverplichting

1. Iedere Overeenkomst leidt voor Sooph Support tot een inspanningsverplichting waarbij deze gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met zorgvuldigheid en met het nodige vakmanschap. Sooph Support heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
2. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Sooph Support een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Sooph Support. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Sooph Support de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
3. Sooph Support is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door uitvoering van de Overeenkomst.

5. Annulering en beëindiging

1. Afzeggen van herstelbegeleiding kan kosteloos tot 2 werkdagen van tevoren per e-mail of WhatsApp. Bij afzegging tot 24 uur vooraf wordt 0,5 uur begeleiding in rekening gebracht. Bij afzegging binnen 12 uur wordt 1 uur begeleiding in rekening gebracht.
2. Afzeggen van een training of workshop kan kosteloos tot 4 weken van tevoren. Bij afzegging tot 2 weken vooraf wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij afzegging tot 48 uur vooraf wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.
3. Beëindiging van een traject kan door zowel Opdrachtgever als Sooph Support op ieder moment plaatsvinden. Sooph Support kan het traject beëindigen wanneer begeleiding niet langer passend, veilig of verantwoord is.
4. Bij beëindiging worden reeds geleverde diensten gefactureerd. Vooruitbetaalde bedragen voor nog niet geleverde diensten worden binnen 14 dagen terugbetaald.
5. Niet verschijnen op een afspraak (no-show) wordt gezien als annulering volgens de in lid 1 en 2 beschreven termijnen.
6. Sooph Support heeft het recht een cliënt te weigeren wanneer:
de hulpvraag buiten de expertise valt,
begeleiding niet verantwoord of veilig kan worden ingezet,
of wanneer omstandigheden een passende samenwerking in de weg staan.
Vooruitbetaalde bedragen voor nog niet geleverde diensten worden in dat geval volledig terugbetaald.

6. Intellectueel eigendom

1. Het is niet toegestaan werkvormen, opdrachten of materialen te kopiëren, verspreiden of in te zetten binnen organisaties, trainingen of andere programma's, tenzij Sooph Support hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.
2. Sooph Support mag de tijdens de uitvoering van de Overeenkomst opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken. Hierbij mag zij geen vertrouwelijke informatie bij derden terecht laten komen. Bovendien moet zij ervoor zorgen dat de informatie niet te herleiden is naar een individuele Deelnemer.

7. Tarieven en betaling

1. De toepasselijke tarieven worden vermeld in de offerte, overeenkomst of op de website van Sooph Support, en zijn exclusief btw, reiskosten, overheidsheffingen en overige bijkomende kosten.
2. Sooph Support is gerechtigd de tarieven jaarlijks of tussentijds aan te passen. Een tariefwijziging wordt minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt. Gedurende deze termijn blijven voor reeds geplande afspraken de oude tarieven van kracht.
3. Facturatie vindt plaats na de sessie of training, tenzij anders overeengekomen. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.
4. Betaling dient zonder aftrek, opschorting of verrekening te geschieden.
5. Bij niet-tijdige betaling raakt Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Sooph Support bevoegd de dienstverlening op te schorten. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.



8. Aansprakelijkheid

1. Sooph Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.
2. De aansprakelijkheid van Sooph Support is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
4. Sooph Support is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die Opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een begeleidingssessie. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelfverantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
5. Elke aansprakelijkheid van Sooph Support voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
6. Sooph Support zal Deelnemers geen opdrachten geven of dingen laten doen waardoor ze zichzelf in bedreigende situaties begeven. Sooph Support is daarom ook niet aansprakelijk te stellen voor enig letsel dat Deelnemers oplopen.
7. Sooph Support kan niet aansprakelijk worden gesteld voor dat wat Deelnemers na een Training met de opgedane kennis en ervaring doen.
8. Uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet bij opzet of grove nalatigheid van Sooph Support.

9. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van begeleidingssessies, trainingen of workshops.
2. Sooph Support behandelt alle persoonsgegevens en overige vertrouwelijke informatie die zij ontvangt van Opdrachtgever of Deelnemer als strikt vertrouwelijk, tenzij wet- of regelgeving anders voorschrijft. Vertrouwelijke informatie omvat alle gegevens waarvan de betrokken persoon aangeeft dat deze vertrouwelijk zijn, of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze vertrouwelijk zijn.
3. Bij minderjarige deelnemers kan informatie gedeeld worden met wettelijk vertegenwoordigers, tenzij dit aantoonbaar niet in het belang van de minderjarige is.
4. De inhoud van begeleidingsgesprekken, trainingen en workshops wordt niet met derden gedeeld, tenzij:
deelnemer hiervoor expliciete toestemming geeft, of
er sprake is van een wettelijke verplichting, of
er sprake is van een situatie waarin doorbreking van de geheimhouding noodzakelijk is ter voorkoming van ernstig gevaar voor Deelnemer of derden
5. In het geval van dreigend gevaar voor zowel Opdrachtgever als de samenleving behoudt Sooph Support zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.



10. Klachtenprocedure

Sooph Support is aangesloten bij Solopartners en daarmee bij een erkende klachten- en geschillenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Indien Opdrachtgever een klacht heeft over de dienstverlening van Sooph Support, kan deze klacht schriftelijk worden ingediend bij Sooph Support. Sooph Support zal in eerste instantie proberen de klacht in goed overleg met Opdrachtgever te verhelpen. Indien dit niet leidt tot een oplossing, kan Opdrachtgever de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie via Solopartners.

Het slagen van het begeleidingstraject is in grote mate afhankelijk van de eigen inzet van de Deelnemer. De Deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor zijn eigen ontwikkeling. Van de Deelnemer wordt verwacht dat hij/zij open en actief meewerkt aan het begeleidingstraject. Dit betekent onder andere dat hij/zij zich houdt aan gemaakte afspraken en ook eventuele huiswerkopdrachten of reflectieverslagen uitvoert.

Sooph Support

Jan Steenstraat 1,
7412 TW Deventer
KVK nummer: 85364312
Aangepast op 29-8-2025

Handtekening akkoord Opdrachtgever

