

Algemene voorwaarden

Samenvatting

Welkom bij Sooph Support. Om onze samenwerking helder en overzichtelijk te maken, heb ik een aantal afspraken op papier gezet. Om deze algemene voorwaarden zo toegankelijk mogelijk te maken, vind je hieronder een samenvatting van de belangrijkste punten. De volledige, juridisch uitgewerkte tekst staat op de volgende pagina's.

1. Als we met elkaar afspraken hebben gemaakt en we zijn akkoord, hebben we een overeenkomst met elkaar afgesloten. De prijzen gelden zoals vermeld op de website of in de offerte op moment van aanvraag. De duur van één op één herstelbegeleiding wordt nader overeengekomen.
2. Ik ga een inspanningsverplichting aan en geen resultaatverplichting, omdat het resultaat van teveel factoren afhankelijk is. Natuurlijk doe ik mijn best om het gewenste resultaat te bereiken.
3. *Voor herstelbegeleiding geldt het volgende als het aankomt op annuleren van een afspraak:*
Tot 2 werkdagen vooraf: gratis
Tot 24 uur vooraf: 0,5 uur tarief
Binnen 12 uur: 1 uur tarief
Bij overmacht gaan we samen kijken hoe we het oplossen, maar dit zijn de uitgangspunten. Bij workshops/trainingen gelden aparte termijnen (zie onder).
4. Ik kan een afspraak annuleren als dat echt niet anders kan. Ik streef ernaar om dit uiterlijk 24 uur van tevoren door te geven.
5. Je kunt op elk moment stoppen met het traject. Je hoeft geen reden te geven. Je betaalt alleen de sessies die al geweest zijn. Ik kan een traject ook beëindigen als begeleiding niet langer passend of verantwoord is. Als je vooruit hebt betaald, krijg je dat deel terug.
6. Als ik vanwege omstandigheden niet in staat ben om een afspraak te maken, dan ben ik niet verantwoordelijk voor vervangende begeleiding of trainer. Wel wil ik meedenken over de invulling van de tijd.
7. Soms is er overleg met school, ouders of andere hulpverlening nodig. Als je een pakket afneemt, is dit inbegrepen. Kies je voor losse sessies, dan wordt deze extra tijd apart in rekening gebracht. Uiteraard overleg ik dit altijd vooraf.
8. De eigendomsrechten van alle documenten en andere materialen die je ontvangt blijven bij mij of bij degene van wie de rechten zijn.
9. De factuur wordt in de week van de sessie of training verstuurd, uiterlijk binnen 5 werkdagen na de afspraak.
10. De betalingstermijn is 14 dagen met een boete bij overschrijding hiervan.
11. Als de (betalings) verplichtingen niet worden nagekomen, kan ik het traject pauzeren op beëindigen.
12. Ik hanteer een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat ik niks wat tijdens de één op één herstelbegeleiding of tijdens een training of workshop wordt gezegd aan anderen vertel, tenzij jij daar toestemming voor geeft.



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.

4. Extra werkzaamheden

Indien Sooph Support in het kader van de begeleiding aanvullende werkzaamheden verricht buiten de individuele sessies om, waaronder, maar niet uitsluitend, school of andere betrokken hulpverleners, worden deze werkzaamheden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaand overleg met en toestemming van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden kunnen onderdeel uitmaken van een overeengekomen pakket, indien dit pakket hier uitdrukkelijk in voorziet. Indien geen pakket is overeengekomen, worden de betreffende werkzaamheden afzonderlijk gefactureerd tegen het geldende uurtarief van Sooph Support.

5. 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.

6. 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 per e-mail. 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.

7. Sooph Support kan een afspraak, training of workshop tot 24 uur van tevoren annuleren, zonder dat hierdoor recht op schadevergoeding ontstaat. Dit gebeurt alleen wanneer er redelijkerwijs geen andere mogelijkheid is

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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

