Algemene voorwaarden

November 2026

Algemene voorwaarden Stap & Steun

A.S. Worst-Ligtenberg handelend onder de naam Stap & Steun is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42018813 en is gevestigd aan de Jan Steenhof 49 in Nijkerk.

Artikel 1 Begrippen en definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de onderstaande begrippen gebruikt. Wanneer een begrip in het enkelvoud wordt gebruikt, kan daar waar passend ook het meervoud onder worden verstaan.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte van Stap & Steun aan de opdrachtgever voor het uitvoeren van diensten.
3. **Diensten:** de werkzaamheden die Stap & Steun aanbiedt en uitvoert, waaronder persoonlijke begeleiding, ondersteuning en coaching aan cliënten, ouders en gezinnen.
4. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de begeleiding, ondersteuning of coaching van Stap & Steun. De cliënt kan dezelfde persoon zijn als de opdrachtgever, maar dit hoeft niet.
5. **Stap & Steun:** de persoon of onderneming die de diensten aanbiedt en uitvoert.
6. **Overeenkomst:** de afspraken tussen de opdrachtgever en Stap & Steun over het uitvoeren van de diensten. De overeenkomst komt tot stand nadat het aanbod door de opdrachtgever is aanvaard en Stap & Steun de opdracht heeft bevestigd.
7. **Opdrachtgever:** de persoon die de overeenkomst met Stap & Steun aangaat en verantwoordelijk is voor de afspraken en betalingsverplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De opdrachtgever kan tevens de cliënt zijn.
8. **Partijen:** Stap & Steun en de opdrachtgever gezamenlijk.
9. **Wettelijke vertegenwoordiger:** de ouder, voogd of andere persoon die volgens de wet bevoegd is om namens een minderjarige cliënt op te treden.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Stap & Steun.
2. Voordat een overeenkomst wordt gesloten, krijgt de opdrachtgever de mogelijkheid om deze algemene voorwaarden in te zien. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt aangegeven waar en hoe de opdrachtgever de algemene voorwaarden kan bekijken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen mogelijk als dit vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk tussen de opdrachtgever en Stap & Steun is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor aanvullende, gewijzigde en vervolgopdrachten.
5. Als een of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen gewoon van kracht. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.
6. Bij onduidelijkheden over de inhoud of uitleg van deze algemene voorwaarden, of in situaties waarin deze voorwaarden niet voorzien, wordt gehandeld naar de bedoeling en uitgangspunten van deze algemene voorwaarden.
7. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
8. Waar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar 'hij', 'hem' of 'zijn', kan dit ook worden gelezen als 'zij' of 'haar', en andersom.

Artikel 3 Aanbod

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Als een aanbod alleen onder bepaalde voorwaarden of binnen een bepaalde periode geldig is, wordt dit duidelijk vermeld.
2. Een aanbod is 30 dagen geldig, tenzij anders is aangegeven. De opdrachtgever kan het aanbod binnen deze periode schriftelijk accepteren. Stap & Steun behoudt zich het recht voor om een opdracht om een gegronde reden te weigeren.
3. In het aanbod staat duidelijk omschreven welke diensten worden aangeboden, zodat de opdrachtgever een goed beeld krijgt van wat hij of zij kan verwachten. Vermelde gegevens en voorbeelden zijn indicatief en kunnen geen recht geven op schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige of vervolgopdrachten.
5. Genoemde uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Bij overschrijding van deze termijnen heeft de opdrachtgever niet automatisch recht op ontbinding van de overeenkomst of een schadevergoeding.

Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever het aanbod schriftelijk accepteert. Dit kan door het ondertekenen en terugsturen van de overeenkomst (digitaal of op papier), of door per e-mail duidelijk akkoord te geven op het aanbod.
2. Stap & Steun is niet gebonden aan een aanbod als de opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat er sprake is van een duidelijke fout, vergissing of typefout. De opdrachtgever kan in dat geval geen rechten ontlenen aan deze fout.
3. Als de opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, kunnen de kosten die tot dat moment daadwerkelijk zijn gemaakt, inclusief de bestede tijd, in rekening worden gebracht.
4. Als de opdrachtgever een consument is en de overeenkomst op afstand wordt gesloten, heeft de opdrachtgever in principe recht op een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Als de opdrachtgever tijdens deze bedenktijd wil dat de dienstverlening al begint, moet hiervoor uitdrukkelijk toestemming worden gegeven. Het herroepingsrecht vervalt pas wanneer de dienst volledig is uitgevoerd en aan de wettelijke voorwaarden hiervoor is voldaan.
5. Als een overeenkomst met meerdere opdrachtgevers wordt gesloten, is iedere opdrachtgever afzonderlijk verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen uit de overeenkomst. Dit betekent dat iedere opdrachtgever aansprakelijk kan worden gehouden voor het volledige bedrag of de volledige verplichting.

Artikel 5 Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die tussen de opdrachtgever en Stap & Steun is afgesproken. Bij begeleidingstrajecten waarbij vooraf geen vaste looptijd of een vast aantal sessies is bepaald, loopt de overeenkomst door totdat één van beide partijen deze beëindigt.
2. Zowel de opdrachtgever als Stap & Steun kan de overeenkomst beëindigen als de andere partij zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. De andere partij moet hiervan eerst schriftelijk op de hoogte worden gesteld en een redelijke termijn krijgen om alsnog aan de verplichtingen te voldoen.

3. Bij beëindiging van de overeenkomst blijft de opdrachtgever verplicht om te betalen voor de diensten die tot dat moment zijn geleverd. Dit geldt ook voor eventuele andere kosten die vooraf zijn overeengekomen.
4. Zowel de opdrachtgever als Stap & Steun kan de overeenkomst schriftelijk of per e-mail beëindigen, met een opzegtermijn van één week, tenzij anders is afgesproken.
5. Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst worden de reeds uitgevoerde sessies en eventuele vooraf overeengekomen kosten in rekening gebracht.
6. Een bevestigde afspraak kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden geannuleerd of verplaatst. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang is Stap & Steun gerechtigd de gereserveerde tijd volledig in rekening te brengen.
7. Zowel de opdrachtgever als Stap & Steun kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als de andere partij failliet wordt verklaard, uitstel van betaling aanvraagt of in een wettelijke schuldsaneringsregeling terechtkomt, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 6 Uitvoering van de dienstverlening

1. Stap & Steun voert de diensten zo zorgvuldig mogelijk uit en streeft naar een professionele en deskundige begeleiding. Stap & Steun handelt hierbij volgens de geldende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en neemt de bijbehorende zorgvuldigheidsverplichtingen in acht. De dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Dit betekent dat Stap & Steun zich inzet om de opdrachtgever zo goed mogelijk te begeleiden, maar geen specifiek resultaat kan garanderen, tenzij hierover schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.
2. De gemaakte afspraken tussen de opdrachtgever en Stap & Steun bepalen welke diensten worden geleverd en wat de omvang hiervan is. De dienstverlening is bedoeld voor de opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontlenen aan de inhoud van de aangeboden diensten.
3. Stap & Steun baseert de dienstverlening op de informatie die door de opdrachtgever wordt verstrekt. Als deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstverlening en eventuele gemaakte prijsafspraken.
4. De opdrachtgever is verplicht om voorafgaand aan de start van de dienstverlening alle informatie te verstrekken die van belang kan zijn voor een goede uitvoering van de begeleiding. Ook dient de opdrachtgever bijzonderheden of persoonlijke omstandigheden te melden die van invloed kunnen zijn op de begeleiding.
5. Stap & Steun is niet verplicht om aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen als deze buiten de gemaakte afspraken vallen of de inhoud van de dienstverlening veranderen. Eventuele aanvullende werkzaamheden of diensten worden vooraf besproken. Extra kosten worden alleen in rekening gebracht als deze vooraf met de opdrachtgever zijn overeengekomen.
6. Indien dit nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening, kan de Stap & Steun derden inschakelen. Hierbij wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy en persoonsgegevens van de opdrachtgever.
7. Indien nodig vindt er tussentijds overleg plaats tussen de opdrachtgever en Stap & Steun over de voortgang van de begeleiding. Wanneer aanpassingen in de dienstverlening nodig zijn, worden deze in overleg besproken. Eventuele aanvullende kosten worden vooraf met de opdrachtgever afgestemd.
8. De uitvoering van de dienstverlening is mede afhankelijk van de informatie en medewerking van de opdrachtgever. Wanneer hierin veranderingen optreden, kan dit invloed hebben op de voortgang of planning van de dienstverlening. Stap & Steun is niet verantwoordelijk voor vertragingen die hierdoor ontstaan.

9. Wanneer de dienstverlening vertraging oploopt doordat de opdrachtgever niet of niet tijdig de benodigde informatie verstrekt, onvoldoende medewerking verleent of niet tijdig aan betalingsverplichtingen voldoet, heeft Stap & Steun het recht de planning aan te passen. Eventuele aanvullende kosten die hierdoor ontstaan, worden vooraf met de opdrachtgever besproken.

Artikel 7 Verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever is verplicht om alle informatie te verstrekken die nodig is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Deze informatie dient volledig, juist en tijdig te worden aangeleverd, zodat Stap & Steun de begeleiding zo goed mogelijk kan uitvoeren.
2. Stap & Steun gaat uit van de juistheid en volledigheid van de informatie die door de opdrachtgever wordt verstrekt. Stap & Steun is niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen die ontstaan doordat verstrekte informatie onjuist, onvolledig of verouderd is.
3. Indien Stap & Steun aanvullende informatie nodig heeft voor een goede uitvoering van de dienstverlening, is de opdrachtgever verplicht deze op verzoek te verstrekken. Wanneer de benodigde informatie niet of niet tijdig wordt aangeleverd, heeft Stap & Steun het recht de dienstverlening tijdelijk op te schorten totdat de informatie is ontvangen.
4. De opdrachtgever is verplicht om veranderingen in persoonlijke omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de begeleiding tijdig aan Stap & Steun door te geven. Dit geldt bijvoorbeeld voor veranderingen in de thuissituatie, gezondheid of andere omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de begeleiding.

Artikel 8 – (Persoonlijke) begeleiding en coaching

1. Stap & Steun kan in het kader van de overeenkomst persoonlijke begeleiding en coaching aanbieden aan individuele cliënten, ouders en gezinnen. Tijdens de begeleiding kunnen adviezen en inzichten worden gegeven. Deze zijn bedoeld ter ondersteuning en hebben een adviserend karakter. De opdrachtgever of cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die naar aanleiding hiervan worden gemaakt.
2. De begeleiding en coaching vinden plaats op een vooraf afgesproken locatie, online of op een andere tussen partijen overeengekomen locatie. Wanneer de begeleiding plaatsvindt op een locatie van de opdrachtgever, zorgt de opdrachtgever ervoor dat de benodigde ruimte en faciliteiten beschikbaar zijn. Als de begeleiding hierdoor niet of niet op tijd kan plaatsvinden, kan de afspraak in overleg worden verplaatst.
3. De inhoud van de begeleiding en coaching wordt zoveel mogelijk afgestemd op de persoonlijke situatie, behoeften en wensen van de cliënt. Stap & Steun handelt hierbij zorgvuldig en professioneel en houdt rekening met de zorgvuldigheid die van een deskundige begeleider mag worden verwacht.
4. De opdrachtgever en/of cliënt is verplicht om voorafgaand aan de begeleiding relevante informatie en omstandigheden te delen die van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de begeleiding. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om persoonlijke omstandigheden, aandachtspunten of specifieke wensen.

Artikel 9 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Wanneer tijdens de begeleiding blijkt dat er aanvullende werkzaamheden of aanpassingen nodig zijn die buiten de oorspronkelijke afspraken vallen, worden deze in overleg met de opdrachtgever besproken. Eventuele extra kosten worden vooraf duidelijk gecommuniceerd en zijn alleen verschuldigd wanneer de opdrachtgever hiermee akkoord is gegaan. Stap & Steun is niet verplicht om aanvullende

werkzaamheden uit te voeren en kan, indien nodig, adviseren om een andere deskundige of passende instantie in te schakelen.
2. Indien aanvullende werkzaamheden nodig zijn doordat Stap & Steun zelf een fout heeft gemaakt of iets over het hoofd heeft gezien wat redelijkerwijs voorkomen had kunnen worden, worden hiervoor geen extra kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 10 Prijzen en betaling

1. Alle genoemde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders wordt vermeld of overeengekomen.
2. De kosten voor persoonlijke begeleiding en coaching worden berekend op basis van het vooraf afgesproken tarief per sessie, tenzij anders is overeengekomen. De opdrachtgever ontvangt hiervoor een factuur.
3. Eventuele reiskosten en reistijd worden alleen in rekening gebracht wanneer dit vooraf met de opdrachtgever is afgesproken.
4. Kosten van derden die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, worden alleen in rekening gebracht als de opdrachtgever hier vooraf toestemming voor heeft gegeven.
5. Indien een voorschot of vooruitbetaling is afgesproken, dient de opdrachtgever dit bedrag te voldoen voordat de dienstverlening begint.
6. Eventuele prijsindicaties of begrotingen zijn gebaseerd op de op dat moment bekende informatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend als de uiteindelijke dienstverlening afwijkt van de vooraf ingeschatte werkzaamheden, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
7. Stap & Steun behoudt zich het recht voor om tarieven aan te passen. Eventuele prijswijzigingen worden tijdig en vooraf aan de opdrachtgever bekendgemaakt. Prijswijzigingen gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds betaalde of uitgevoerde sessies.
8. De opdrachtgever dient de facturen binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te voldoen op het aangegeven rekeningnummer. Betaling dient volledig en zonder verrekening plaats te vinden.
9. Indien de opdrachtgever niet tijdig aan de betalingsverplichtingen voldoet, wordt de opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld en krijgt deze de gelegenheid om alsnog binnen een redelijke termijn te betalen. Eventuele verdere maatregelen en bijkomende kosten worden toegepast volgens de geldende wettelijke regels.

Artikel 11 Betalingsachterstand en incasso

1. Wanneer de opdrachtgever een factuur niet binnen de afgesproken betalingstermijn betaalt, ontvangt de opdrachtgever een betalingsherinnering. Indien de opdrachtgever een consument is, ontvangt deze eerst een schriftelijke aanmaning met een termijn van 14 dagen om alsnog te betalen. In deze aanmaning worden eventuele buitengerechtelijke incassokosten vermeld.
2. Wanneer de opdrachtgever na het verstrijken van de wettelijke of overeengekomen betalingstermijn niet heeft betaald, kan Stap & Steun aanspraak maken op de wettelijke rente. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt, indien van toepassing, de wettelijke handelsrente. Daarnaast kunnen buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht volgens de geldende wettelijke regels.
3. Indien het noodzakelijk is om verdere juridische stappen te ondernemen om de openstaande betaling te innen, kunnen de redelijke gerechtelijke en eventuele executiekosten voor rekening van de opdrachtgever komen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 12 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Stap & Steun gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever en de cliënt. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Stap & Steun gebruikt persoonsgegevens alleen voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst, het bieden van begeleiding en coaching en het nakomen van wettelijke verplichtingen. Persoonsgegevens worden niet zonder geldige reden of wettelijke grondslag met anderen gedeeld.
3. Stap & Steun neemt passende maatregelen om persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te beschermen tegen verlies, misbruik en onbevoegde toegang.
4. Stap & Steun gaat zorgvuldig om met informatie die tijdens de begeleiding wordt gedeeld. Wanneer de begeleiding betrekking heeft op een minderjarige, wordt zorgvuldig afgewogen welke informatie met ouders of verzorgers wordt gedeeld. Hierbij wordt rekening gehouden met de leeftijd en ontwikkeling van de minderjarige, de gemaakte afspraken, de privacy van de cliënt en eventuele wettelijke verplichtingen.
5. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van betrokkenen is opgenomen in de privacyverklaring van Stap & Steun, tevens te vinden op de website.

Artikel 13 Opschorting en ontbinding

1. Wanneer de opdrachtgever de afspraken uit de overeenkomst niet nakomt, bijvoorbeeld wanneer facturen niet op tijd worden betaald of noodzakelijke informatie niet wordt verstrekt, kan Stap & Steun de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk opschorten. De opdrachtgever wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht en krijgt, indien passend, de gelegenheid om de afspraken alsnog na te komen.
2. Stap & Steun kan de overeenkomst beëindigen wanneer de opdrachtgever, ondanks een schriftelijke waarschuwing en een redelijke termijn om de situatie te herstellen, de afspraken niet nakomt. Ook kan Stap & Steun de overeenkomst beëindigen wanneer voortzetting van de begeleiding redelijkerwijs niet meer mogelijk of verantwoord is.
3. Bij opschorting of beëindiging blijven de kosten voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en eventuele vooraf overeengekomen kosten verschuldigd.
4. Wanneer de begeleiding wordt opgeschort of beëindigd, houdt Stap & Steun waar nodig rekening met een zorgvuldige afronding van de begeleiding en de belangen en veiligheid van de cliënt.

Artikel 14 Overmacht

1. Er is sprake van overmacht wanneer Stap & Steun door omstandigheden buiten haar redelijke invloed tijdelijk of blijvend niet in staat is om de afspraken uit de overeenkomst na te komen.
2. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: ziekte of onverwachte uitval van Stap & Steun, extreme weersomstandigheden, brand, storingen in internet- of communicatiediensten, overheidsmaatregelen en andere onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen.
3. Wanneer sprake is van overmacht, informeert Stap & Steun de opdrachtgever zo snel mogelijk. Stap & Steun probeert, waar mogelijk, samen met de opdrachtgever een passende oplossing te vinden, bijvoorbeeld door een afspraak te verplaatsen.

4. Wanneer de situatie van overmacht langer duurt of voortzetting van de overeenkomst niet redelijkerwijs mogelijk is, kunnen beide partijen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen.
5. De opdrachtgever blijft verplicht te betalen voor de werkzaamheden die vóór de beëindiging daadwerkelijk zijn uitgevoerd en voor eventuele vooraf overeengekomen kosten. Voor werkzaamheden die door de overmacht niet zijn uitgevoerd, worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij hierover vooraf andere afspraken zijn gemaakt.

Artikel 15 Beperking van aansprakelijkheid

1. Stap & Steun voert de begeleiding en coaching zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. De dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Dit betekent dat Stap & Steun zich inzet om de cliënt zo goed mogelijk te begeleiden, maar geen specifieke resultaten of veranderingen kan garanderen.
2. Stap & Steun is alleen aansprakelijk voor schade wanneer deze volgens de wet aan haar kan worden toegerekend. De aansprakelijkheid geldt niet voor schade die is ontstaan doordat de opdrachtgever of cliënt onjuiste, onvolledige of onvoldoende informatie heeft verstrekt, of doordat adviezen en afspraken niet of niet op de afgesproken manier zijn opgevolgd.
3. Stap & Steun is niet aansprakelijk voor gevolgen van keuzes of beslissingen die de opdrachtgever of cliënt zelf maakt. De opdrachtgever en cliënt blijven zelf verantwoordelijk voor hun keuzes en handelen. De adviezen en inzichten die tijdens de begeleiding worden gegeven, zijn bedoeld als ondersteuning en zijn niet bindend.
4. De begeleiding en coaching zijn geen vervanging van medische, psychologische of psychiatrische behandeling of andere professionele hulpverlening. Stap & Steun stelt geen medische of psychologische diagnoses en schrijft geen behandelingen voor. Wanneer de situatie van de cliënt daarom vraagt, kan Stap & Steun adviseren om contact op te nemen met een huisarts, behandelaar of andere passende hulpverlener.
5. De opdrachtgever en cliënt blijven zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van adviezen van hun huisarts, behandelaar of andere zorgverlener. De begeleiding door Stap & Steun is geen reden om bestaande medische of psychologische behandelingen of voorgeschreven zorg te stoppen of te wijzigen.
6. Wanneer de opdrachtgever of cliënt zelf een andere hulpverlener of deskundige inschakelt, is Stap & Steun niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden, adviezen of beslissingen van deze derde.
7. Stap & Steun is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de opdrachtgever of cliënt afspraken niet nakomt of noodzakelijke informatie niet, niet volledig of niet tijdig verstrekt, voor zover deze schade daardoor is ontstaan.
8. Stap & Steun neemt passende zorgvuldigheid in acht bij het versturen van berichten en informatie via e-mail of andere digitale communicatiemiddelen. Stap & Steun kan echter niet garanderen dat berichten altijd tijdig worden ontvangen of dat digitale communicatie volledig vrij is van storingen.
9. Een eventuele beperking van de aansprakelijkheid geldt alleen voor zover dit wettelijk is toegestaan. De aansprakelijkheid wordt niet uitgesloten wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Stap & Steun, of wanneer een wettelijke regeling aan een beperking in de weg staat.
10. Een opdrachtgever die meent dat Stap & Steun tekort is geschoten in de uitvoering van de overeenkomst, wordt verzocht dit zo snel mogelijk schriftelijk en duidelijk te melden. Stap & Steun krijgt, wanneer herstel mogelijk is, een redelijke gelegenheid om de tekortkoming te herstellen.
11. Stap & Steun heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor zover de aansprakelijkheid van

Stap & Steun is verzekerd, geldt de dekking en eventuele beperking daarvan zoals opgenomen in de betreffende verzekeringspolis. Dit laat de wettelijke rechten van de opdrachtgever onverlet.

Artikel 16 Geheimhouding

1. Stap & Steun gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle persoonlijke en vertrouwelijke informatie die tijdens de begeleiding en coaching wordt gedeeld of verkregen. Deze geheimhoudingsplicht geldt voor informatie waarvan duidelijk is of redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze vertrouwelijk is.
2. Stap & Steun deelt vertrouwelijke informatie niet met anderen, tenzij de cliënt of opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven, dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding of Stap & Steun hiertoe wettelijk verplicht is.
3. Wanneer de begeleiding betrekking heeft op een minderjarige, houdt Stap & Steun bij het delen van informatie met ouders of verzorgers rekening met de leeftijd en ontwikkeling van de minderjarige, de geldende wettelijke regels en de privacy en belangen van de cliënt. De afspraken hierover worden waar nodig vooraf besproken.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te delen, een rechterlijke uitspraak of een situatie waarin het noodzakelijk is om ernstige zorgen over de veiligheid of het welzijn van de cliënt of anderen te bespreken of passende hulp in te schakelen. Hierbij handelt Stap & Steun zorgvuldig en volgens de geldende wet- en regelgeving en de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
5. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor personen die Stap & Steun eventueel bij de uitvoering van de dienstverlening betrekt, voor zover zij toegang hebben tot vertrouwelijke informatie.
6. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Artikel 17 Juistheid en volledigheid van informatie

1. De opdrachtgever en cliënt zijn verantwoordelijk voor het zo volledig, juist en tijdig mogelijk verstrekken van informatie die van belang is voor de begeleiding en coaching.
2. Stap & Steun mag bij de uitvoering van de overeenkomst uitgaan van de informatie die door de opdrachtgever en cliënt wordt verstrekt. Wanneer informatie onjuist, onvolledig of niet tijdig wordt aangeleverd, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de begeleiding.
3. Wanneer Stap & Steun merkt dat belangrijke informatie ontbreekt of onduidelijk is, kan zij de opdrachtgever of cliënt om aanvullende informatie vragen. Indien dit nodig is voor een zorgvuldige uitvoering van de begeleiding, kan Stap & Steun de begeleiding tijdelijk uitstellen totdat de benodigde informatie is ontvangen.
4. De opdrachtgever en cliënt informeren Stap & Steun zo tijdig mogelijk over veranderingen in omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de begeleiding, zoals veranderingen in de thuissituatie of andere relevante persoonlijke omstandigheden.
5. Stap & Steun gaat zorgvuldig om met de ontvangen informatie en gebruikt deze uitsluitend voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst en binnen de geldende privacywetgeving.

Artikel 18 Klachtenregeling

1. Stap & Steun vindt het belangrijk dat de opdrachtgever en cliënt tevreden zijn over de begeleiding en coaching. Wanneer de opdrachtgever of cliënt niet tevreden is over de dienstverlening, kan dit op een passende manier bij Stap & Steun worden aangegeven.
2. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend via sharon@stapensteun.nl met als onderwerp 'klacht'. Stap & Steun vraagt om de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven, zodat zij deze zorgvuldig kan beoordelen en behandelen.
3. Stap & Steun bevestigt de ontvangst van de klacht en streeft ernaar om binnen zeven kalenderdagen inhoudelijk te reageren. Wanneer dit niet lukt, laat Stap & Steun weten wanneer een reactie kan worden verwacht.
4. Stap & Steun en de opdrachtgever of cliënt proberen samen tot een passende oplossing te komen. Stap & Steun behandelt iedere klacht zorgvuldig en vertrouwelijk.
5. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de opdrachtgever of cliënt gebruikmaken van de klachtenregeling waarbij Stap & Steun is aangesloten. Stap & Steun is aangesloten bij Solopartners. Voor meer informatie verwijs ik u door naar het document 'klachtenprocedure', te vinden op de website.

Artikel 19 Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen Stap & Steun en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Stap & Steun mag deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer daar aanleiding toe is. Wijzigingen worden tijdig aan de opdrachtgever bekendgemaakt en zijn van toepassing op nieuwe overeenkomsten. Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen alleen wanneer dit wettelijk is toegestaan of wanneer partijen hiermee akkoord gaan.
3. Geschillen die voortkomen uit of verband houden met de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels.