

[Englisch translation below]



ALGEMENE VOORWAARDEN

Laatste versie op: 21/01/2025

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Nick Hoeken gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot zorgverlening, hulpverlening en/of ondersteuning.

2. Inhoud zorg/hulp/ondersteuning

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten en diensten zowel mondeling als schriftelijk, aangegaan tussen Cliënt en Nick Hoeken.

1. Een opdracht komt tot stand door aanvaarding van de aanmelding, de behandelovereenkomst of het accepteren van de offerte dan wel mondeling of schriftelijk. De behandelovereenkomst geeft de inhoud van de overeenkomst weer.
2. Een opdracht kan ook tot stand komen door een mondelinge afspraak, zoals het afspreken van een consult.
3. Nick Hoeken beoordeelt bij de intake, of indien mogelijk bij aanmelding, of de gevraagde zorg geleverd kan worden. Indien dit niet het geval is, zal verwezen worden naar een collega binnen de Praktijk Voor Seksuologische Therapie, mits mogelijk.

3. Kwaliteit

1. Nick Hoeken is aangesloten bij de Nederlandse Wetenschappelijke Vereniging voor Seksuologie (NVVS). Dit betekent dat uw behandelaar een beroepscode hanteert waarin zij zich verplicht informatie vertrouwelijk te behandelen.
2. Nick Hoeken zorgt ervoor dat de Zorg/hulp/ondersteuning die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
 - afgestemd is op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt;
 - verstrekt wordt in overeenstemming met de op Nick Hoeken verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;

- verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
- 3. Nick Hoeken kan voor de Zorg/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Nick Hoeken derden inzet, zorgt hij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
- 4. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Nick Hoeken naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

4. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de Zorg/hulp/ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Nick Hoeken terecht. Nick Hoeken zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Nick Hoeken informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Nick Hoeken is geregeld.
3. Nick Hoeken heeft geen crisisdienst. In geval van crisis dient u contact op te nemen met uw huisarts (tijdens kantooruren) of met de huisartsenposten (buiten kantooortijden).
4. Nick Hoeken heeft een klachtenprocedure: Mochten er klachten zijn over de geboden zorg binnen de praktijk dan kunt u dit kenbaar maken aan uw behandelaar. Klachten over geleverde diensten moeten door de cliënt schriftelijk bevestigd worden. Lukt het niet om het geschil in overleg op te lossen, kan gebruik worden gemaakt van een mediator bij P3NL (www.p3nl.nl). Het uiten van een klacht ontslaat de cliënt niet van zijn betalingsverplichting.

5. Informatie

1. Nick Hoeken verstrekt aan Cliënt alle informatie die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft in het kader van de Zorg/hulp/ondersteuning. De informatie wordt verstrekt op een manier die voor Cliënt begrijpelijk is.
2. Cliënt verstrekt Nick Hoeken alle (schriftelijke) informatie die voor Nick Hoeken belangrijk kan zijn voor het verlenen van de Zorg/hulp/ondersteuning. Cliënt zorgt ervoor dat die informatie volledig en juist is.

6. Dossier en Privacy

1. Nick Hoeken houdt een dossier bij van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Nick Hoeken gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Nick Hoeken verstrekt geen informatie over de Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de Zorg/hulp/ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Nick Hoeken daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.
5. Verder gebruikt Nick Hoeken software om zijn werkzaamheden uit te voeren. Met de partijen die deze software leveren zijn verwerkersovereenkomsten getekend, volgens de AVG.

7. Annuleren / No-show

Als de Cliënt geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken Zorg/hulp/ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 48 uur voor de geplande start van de Zorg/hulp/ondersteuning aan Nick Hoeken weten.

Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Nick Hoeken zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt van € 35.

8. Vergoeding van de Zorg/hulp/ondersteuning

1. Cliënt is Nick Hoeken vergoeding verschuldigd voor de geleverde Zorg/hulp/ondersteuning. De actuele hoogte van de vergoeding staat vermeld op de website en wordt na elke sessie gefactureerd.
2. Als Cliënt naast de Zorg/hulp/ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Nick Hoeken, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Nick Hoeken dat gezamenlijk hebben afgesproken.
3. Indien de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, is de cliënt in verzuim. Nick Hoeken stuurt een betalingsherinnering en zal overgaan tot het overdragen aan een incassobureau indien niet aan de betalingsverplichtingen voldaan wordt. Nick Hoeken behoudt het recht de

behandeling te stoppen dan wel op te schorten tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

9. Einde Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
 - a. Met wederzijds goedvinden.
 - b. Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt.
 - c. Bij het overlijden van Cliënt of Nick Hoeken.
 - d. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
 - e. Door middel van schriftelijke opzegging door Nick Hoeken indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
 - i. Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Nick Hoeken.
 - ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige Zorg/hulp/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
 - iii. Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
 - iv. Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Nick Hoeken worden gevergd.
2. Indien Nick Hoeken de Overeenkomst opzegt zal hij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.

TERMS AND CONDITIONS

Last version: 07/03/2024

1. Applicability

These General Terms and Conditions apply to the agreement concluded between Client and Nick Hoeken (hereinafter: "Agreement") with regard to care, assistance and/or support.

2. Content of care/help/support

These general terms and conditions apply to all treatment agreements and services, both oral and written, entered into between Client and Nick Hoeken.

1. An assignment is concluded by accepting the registration, the treatment agreement or accepting the quotation, either verbally or in writing. The treatment agreement reflects the content of the agreement.
2. An assignment can also be concluded through a verbal agreement, such as arranging a consultation.
3. Nick Hoeken assesses during the intake, or if possible upon registration, whether the requested care can be provided. If this is not the case, you will be referred to a colleague within the Praktijk voor Seksuologische Therapie, if possible.

3. Quality

1. Nick Hoeken is affiliated with the Dutch Scientific Association for Sexology (NVVS). This means that your practitioner applies a professional code in which he undertakes to treat information confidentially.
2. Nick Hoeken ensures that the care/help/support provided is of good quality. That means this:
 - a. is provided safely, effectively, efficiently and client-oriented;
 - b. is tailored to the Client's real needs and to other forms of care or assistance that the Client receives;
 - c. is provided in accordance with Nick Hoeken's responsibility, arising from the professional standard;
 - d. is provided with respect for and taking into account the rights of the Client.
3. Nick Hoeken can employ third parties (including subcontractors, contractors, self-employed persons, etc.) for care/help/support. If Nick Hoeken uses third parties, he ensures that these third parties also provide high-quality support.
4. If the Client also receives support or care from another organization, Nick Hoeken will strive for good mutual coordination with that other provider, provided that the Client has given permission for this.

4. Complaints

1. If the Client has a complaint about the Care/help/support, they can contact Nick Hoeken. Nick Hoeken will make every effort to find a solution in mutual consultation with the Client.

2. Nick Hoeken also informs the Client about its complaints procedure, which describes how complaints are handled at Nick Hoeken.
3. Nick Hoeken does not have a crisis service. In the event of a crisis, you should contact your GP (during office hours) or the GP services (outside office hours).
4. Nick Hoeken has a complaints procedure: If there are any complaints about the care provided within the practice, you can make this known to your practitioner. Complaints about services provided must be confirmed in writing by the client. If it is not possible to resolve the dispute through consultation, a mediator at P3NL (www.p3nl.nl) can be used. Expressing a complaint does not release the client from his payment obligation.

5. Information

1. Nick Hoeken provides the Client with all information that the Client reasonably needs in the context of the Care/assistance/support. The information is provided in a manner that is understandable to the Client.
2. The Client provides Nick Hoeken with all (written) information that may be important to Nick Hoeken for providing the Care/help/support. The Client ensures that this information is complete and correct.

6. File and Privacy

1. Nick Hoeken keeps a file of the care/help/support provided to the Client. The file consists of at least the Plan, the Agreement and these general terms and conditions.
2. Client has the right to inspect the file and will receive a copy of it if desired.
3. Nick Hoeken handles the Client's data with care and observes privacy legislation, such as the General Data Protection Regulation and the GDPR Implementation Act.
4. Nick Hoeken does not provide information about the Client's Care/assistance/support to third parties (being persons not directly involved in the Care/assistance/support) unless the Client has given permission for this and except in cases in which Nick Hoeken is required to do so on grounds is authorized or obliged by law and regulations.
5. Furthermore, Nick Hoeken uses software to perform his work. Processing agreements have been signed with the parties providing this software, according to the AVG.

7. Cancellation / No show

1. If the Client does not want or cannot make use of the agreed Care/assistance/support, the Client will inform Nick Hoeken of this no later than 48 hours before the planned start of the Care/assistance/support.
2. If the period mentioned in the previous paragraph is not observed, Nick Hoeken reserves the right to charge the client a no-show rate of € 35.

8. Reimbursement of Care/assistance/support

1. The Client owes Nick Hoeken compensation for the care/help/support provided. The current amount of the fee is stated on the website and will be invoiced after each session.
2. If the Client also purchases additional services from Nick Hoeken in addition to the Care/assistance/support described in the Plan, these additional services

will also be invoiced after the session. Additional services are only provided if the Client and Nick Hoeken have jointly agreed to this.

3. If the client has not paid the amount due within the payment term, the client is in default. Nick Hoeken will send a payment reminder and will transfer the amount to a collection agency if the payment obligations are not met. Nick Hoeken reserves the right to stop or suspend the treatment until the payment obligation has been met.

9. End of Agreement

1. The Agreement ends in the event of the circumstances mentioned below and at the times mentioned below:
 - a. By mutual consent.
 - b. By written notice of termination by the Client.
 - c. Upon the death of the Client or Nick Hoeken.
 - d. If the goal formulated in the Plan has been achieved.
 - e. By written notice of termination by Nick Hoeken if there is an important reason. This is the case in any case, but not exclusively, in the following cases:
 - i. Client does not comply with essential duties or rules, even after repeated (written) insistence or warning by Nick Hoeken.
 - ii. Due to the actions of the Client or loved ones, a situation arises in such a way that the continuation of careful care/assistance/support for the Client is seriously hampered.
 - iii. Due to organizational or budgetary reasons, the Client's care needs can no longer be guaranteed in a responsible manner.
 - iv. Compliance with the Agreement can no longer reasonably be expected from Nick Hoeken.
2. If Nick Hoeken terminates the Agreement, he will, if the Client so wishes and if this is necessary, assist in finding an alternative provider.