



Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Sams Coaching: Sams Coaching, gevestigd te Dorst aan de Pastinaak 2, gebruiker van deze voorwaarden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82369666;

Opdrachtgever: de partij die met Sams Coaching, een overeenkomst voor coaching of begeleiding aangaat of bij Sams Coaching een offerte opvraagt dan wel aan wie Sams Coaching een aanbieding doet of voor wie Sams Coaching opdrachten uitvoert;

voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en overeenkomst, opdracht en/of elke andere relatie tussen Sams Coaching en Opdrachtgever. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Sams Coaching, waar voor de uitvoering gebruik gemaakt wordt van derden, tenzij door Sams Coaching of de betreffende derde anders wordt aangegeven.
- Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of (terecht) vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht. Sams Coaching en Opdrachtgever zullen alsdan overleggen om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, uitgaande van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en).
- Indien Sams Coaching niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat deze hun geldigheid verliezen. Tevens betekent dit niet dat Sams Coaching in enigerlei mate het recht zou verliezen om alsnog stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Offertes

- De door Sams Coaching gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Indien geen termijn voor aanvaarding is genoemd, zijn zij 30 dagen geldig.
- Sams Coaching is gerechtigd een uitgebrachte aanbieding of offerte in te trekken, voor zover deze nog niet door Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail is aanvaard.
- Sams Coaching kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden als Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of schrijffout bevat.
- De in de offerte genoemde tarieven gelden uitsluitend voor de daarin genoemde diensten. Tarieven zijn voor particulieren inclusief btw. Bij zakelijke offertes / prijsopgaven zijn de tarieven exclusief btw, tenzij anders aangegeven.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht Sams Coaching niet tot het naleven van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- Een aanbieding of offerte geldt niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

- Sams Coaching biedt begeleiding en coaching, aan volwassenen/opdrachtgevers vanaf 18 jaar. Sams Coaching zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Ten aanzien van die diensten van Sams Coaching geldt voor Sams Coaching een inspanningsverplichting. Sams Coaching streeft naar best mogelijke resultaat, doch kan ten aanzien van het resultaat geen garanties geven. Voor het bereiken van een zo optimaal mogelijk resultaat is Sams Coaching mede afhankelijk van de medewerking van Opdrachtgever en diens omgeving (zoals vrienden, familie, werk, etc.). Sams Coaching is niet verantwoordelijk wanneer enig beoogd resultaat niet wordt bereikt.
- Opdrachtgever zorgt er voor dat de door Sams Coaching verzochte en benodigde informatie en eventuele stukken tijdig wordt/worden verstrekt en dat deze informatie volledig en correct is.
- Voorwerpen, materialen en/of gegevens, die Opdrachtgever heeft verstrekt aan Sams Coaching, houdt Sams Coaching voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- Het is Sams Coaching te allen tijde toegestaan om ten behoeve van de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen en bij de opdracht te betrekken. Het is Sams Coaching tevens toegestaan om zich door derden te laten vervangen.
- Wanneer ten aanzien van de uitvoering of uitkomst van een overeenkomst

door Sams Coaching een termijn is overeengekomen, dan is dit altijd een indicatieve en nimmer een fatale termijn. Mocht er sprake zijn van enige termijnoverschrijding, dan dient Sams Coaching dan ook eerst in gebreke te worden gesteld.

- Sams Coaching is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Sams Coaching is uit gegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- Sams Coaching biedt maatwerk bij de begeleiding en coaching die zij aan haar Opdrachtgevers biedt. Sams Coaching behoudt zich het recht voor om een overeenkomst op elk door Sams Coaching gewenst moment onmiddellijk naar keuze te beëindigen of op te schorten, indien naar de mening van Sams Coaching blijkt dat Opdrachtgever / cliënt de diensten van Sams Coaching afneemt met het verkeerde doel, of indien Sams Coaching van mening is dat een (andere) medisch- of psychisch/psychologisch specialist of andersoortige diensten op dat moment in de situatie van Opdrachtgever beter zouden passen. De reeds verleende diensten dienen alsdan te worden afgerekend. Reeds betaalde voorschotten worden niet geretourneerd. In geval van opschorting op grond van dit artikellid, wordt in overleg bekeken op welk moment de diensten van Sams Coaching kunnen/zullen worden hervat.
- Ten aanzien van de dienstverlening gelden verschillende regelingen, zoals de Interne regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten en de Meldcode Huiselijk geweld & Kindermishandeling. Deze zijn van overeenkomstige toepassing en bij Sams Coaching op te vragen door Opdrachtgever.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

Indien bij de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, bijvoorbeeld gelet op de aard van de diensten, wijze van coaching/begeleiding, de tariefstelling, etc., overleggen partijen zo spoedig mogelijk over aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 6 Intellectueel eigendomsrecht

Op al hetgeen door Sams Coaching is vervaardigd en/of ter beschikking is gesteld, zoals – maar niet uitsluitend - werken, werkwijzen, programma's, boeken, (aan)tekeningen, filmpjes en procedures van Sams Coaching, is het intellectueel eigendomsrecht van toepassing. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig door Sams Coaching ter beschikking gesteld materiaal, in welke vorm dan ook te kopiëren, na te maken, te veeleenvoudigen, te verspreiden of openbaar te maken.

Artikel 7 Afspraken en annuleringen

- Met Opdrachtgever worden steeds afspraken gemaakt met betrekking tot data en tijdstippen waarop overleg, begeleiding, coaching, etc. plaats vindt.
- Indien Opdrachtgever een afspraak met Sams Coaching wil annuleren of verplaatsen, dient dit per elektronisch bericht (zoals whatsapp of e-mail) of telefonisch te geschieden. Verplaatsen van een afspraak geldt in beginsel als annulering van een bestaande afspraak.
- Bij de eerste annulering van een reeds gemaakte / geplande afspraak door Opdrachtgever binnen een kalenderjaar, waarbij de annulering niet later plaatsvindt dan 24 uur voor de geplande afspraak, is het annuleren kosteloos.
- Bij bij annulering van een afspraak door Opdrachtgever korter dan 24 uur voor de geplande afspraak, of bij 'no show', is Sams Coaching gerechtigd de oorspronkelijke vergoeding in rekening te brengen. Indien een pakket/strippenkaart is afgenomen, zal Sams Coaching de gemiste afspraak afboeken van de stripkaart. Wanneer vanuit de WMO diensten worden afgenomen, zal Sams Coaching de annulering in haar dossier opnemen en eventuele aanvullende afspraken maken of maatregelen nemen.
- Sams Coaching zal slechts bij wijze van uitzondering en in bijzondere situaties tot annulering van een afspraak over gaan. Indien Sams Coaching een afspraak annuleert, zal na overleg met Opdrachtgever door Sams Coaching zo snel mogelijk een nieuwe datum worden gekozen. Sams Coaching is niet gehouden tot enige compensatie aan Opdrachtgever. In geval van overmacht situaties is hetgeen in artikel 12 is opgenomen, hier van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Betaling en honorarium

- Sams Coaching werkt op basis van uurtarieven. De tarieven zijn opgenomen in de overeenkomst. Tevens is het mogelijk om een pakket af te sluiten, waarin meerdere afspraken bij vooruitbetaling worden gefactureerd. Indien de dienstverlening vanuit de WMO wordt vergoed, gelden andere afspraken. Er geldt daarbij een eigen bijdrage die Opdrachtgever aan het CAK (Centraal Administratiekantoor) dient te voldoen.
- Sams Coaching is gerechtigd de tarieven jaarlijks aan te passen aan de hand van het CPI-indexcijfer "alle huishoudens".
- Daarnaast is Sams Coaching gerechtigd de met Opdrachtgever overeengekomen (uur)tarieven te verhogen, wanneer zich omstandigheden voordoen die aanpassing van het tarief noodzakelijk maken.

4. Tariefsverhogingen zullen zo tijdig mogelijk - bij voorkeur vier weken van tevoren - worden aangekondigd door Sams Coaching.
5. Indien de toepassing van het bepaalde in lid 3 leidt tot een tariefsverhoging voor Opdrachtgever van 10% of meer, dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst binnen 7 werkdagen nadat hij/zij van de prijsverhoging in kennis is gesteld schriftelijk te ontbinden, zonder overigens tot enige schadevergoeding gerechtigd te zijn.
6. Naast het honorarium is Opdrachtgever aan Sams Coaching, voorzover één en ander niet uitdrukkelijk reeds in de dienstverlening is inbegrepen, gerechtigd om de gebruikelijke kosten, die Sams Coaching heeft gemaakt ter uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld de door Sams Coaching gehanteerde kilometervergoeding, parkeerkosten, etc. in rekening te brengen. Dit zal zoveel mogelijk eerst worden gecommuniceerd.
7. De door Sams Coaching door te berekenen tijd, ziet niet alleen op de tijd die gemoeid gaat met de dienstverlening /werkzaamheden, maar ziet ook op de eventuele reistijd, de voorbereiding van de diensten/werkzaamheden en de rapportage/dossierwerkzaamheden/vastlegging van werkzaamheden.
8. De betaaltermijn van alle facturen bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Uitgezonderd zijn voorschotfacturen/strippenkaarten. Deze dienen onverwijld te worden voldaan.
9. Sams Coaching is steeds gerechtigd voorschotten te verlangen voor wat betreft de betalingen. In dat geval is Sams Coaching niet gehouden de dienstverlening aan te vangen, voordat de betaling van het voorschot volledig door Sams Coaching is ontvangen. Sams Coaching is gerechtigd diens werkzaamheden bij te late betalingen op te schorten tot de betaling is ontvangen, zonder gehouden zijn om enige schade die hierdoor aan de zijde van Opdrachtgever ontstaat te vergoeden.
10. Indien Opdrachtgever, ook na herinnering en aanmaning, in gebreke of in verzuim blijft met het nakomen van één of meer van diens betalingsverplichtingen, dan komen alle buitengerechterlijke kosten voor rekening van Opdrachtgever. Tevens is Sams Coaching gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het moment dat Opdrachtgever in gebreke is. De buitengerechterlijke kosten worden berekend op basis van de Wet Normering Buitengerechterlijke Incassokosten. Deze kosten bedragen minimaal 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40. Indien Sams Coaching hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.
11. Door Opdrachtgever gedane betalingen worden in de eerste plaats in mindering gebracht op de kosten, vervolgens op de opengevallen rente en ten slotte op de hoofdsom en de lopende rente.
12. Bezwaren tegen de (hoogte van de) factuur schorten de betalingsverplichting en –termijn niet op. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening, korting of opschorting van de door Opdrachtgever aan Sams Coaching verschuldigde / te betalen bedragen.

Artikel 9 Klachtenprocedure

1. Bij klachten, bijvoorbeeld over de dienstverlening van Sams Coaching, dient deze klacht in eerste instantie voorgelegd te worden aan Sams Coaching. De klacht dient daartoe zo uitgebreid mogelijk te worden onderbouwd en omschreven. Deze kan worden ingediend op het adres sam@samscoaching.nl. Sams Coaching zal de klacht beoordelen en – voor zover Sams Coaching dit noodzakelijk acht - samen met Opdrachtgever een – in de ogen van Opdrachtgever – passende oplossing aandragen.
2. Indien de aangedragen oplossing voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is, of indien Sams Coaching en Opdrachtgever er niet samen uit komen, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke “Klachtenportaal Zorg” via info@klachtenportaalzorg.nl of via het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl. Mocht er sprake zijn van een door Sams Coaching ingeschakelde derde ten aanzien van het uitvoeren van de opdracht waarover een klacht rijst, dan kan het zijn dat gekozen dient te worden voor de klachtenprocedure van deze externe derde. Sams Coaching zal u daarover dan informeren.
3. Wanneer niet gekozen wordt voor enige klachtenprocedure, staat het partijen vrij om een geschil voor te leggen aan rechter, conform artikel 26 van deze voorwaarden.
4. Voor verdere informatie over de procedure, verwijst Sams Coaching naar haar informatieboekje en/of website.

Artikel 10 Ontbinding en (tussentijdse) opzegging / beëindiging

1. Zowel Sams Coaching als Opdrachtgever kunnen de overeenkomst op elk gewenst moment (tussentijds) opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. In overleg en met wederzijdse instemming is een kortere opzegtermijn mogelijk. Opzegging geschiedt schriftelijk per aangetekende post aan de andere partij. Gedurende de opzegtermijn worden de werkzaamheden en diensten op de normale wijze voortgezet.

2. Ongeacht het voorgaande is Sams Coaching gerechtigd de overeenkomst (tussentijds) per direct te ontbinden indien:
 - op het moment dat Opdrachtnemer niet meer woonachtig is in het werkgebied van Sams Coaching;
 - door Opdrachtgever naast Sams Coaching andere partijen worden ingeschakeld ten behoeve van Opdrachtgever, waardoor Sams Coaching niet langer geheel naar eigen inzicht / onvoldoende in staat is zijn werkzaamheden in alle vrijheid uit te voeren;
 - de zorgbehoefte van Opdrachtgever dermate is afgenomen / de omvang van de zorgbehoefte zodanig ontwikkelt dat Sams Coaching het niet langer nodig / verantwoord acht en/of niet in staat is om aan deze zorgbehoefte te voldoen;
 - naar het oordeel van Sams Coaching de (sociale) veiligheid en/of gezondheid van Sams Coaching en/of haar medewerker(s) / hulppersonen in het geding is;
 - Opdrachtgever diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet / onvoldoende nakomt;
 - er naar het oordeel van Sams Coaching anderszins een onwerkbaar situatie is ontstaan;
3. Voorts is Sams Coaching bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die met zich mee brengen dat nakoming van de overeenkomst in alle redelijkheid en billijkheid onmogelijk is of wordt.
4. Ontbinding ontslaat Opdrachtgever niet van diens betalingsverplichtingen voor door Sams Coaching reeds verrichte (en/of voorbereidende) werkzaamheden en gemaakte kosten. In geval van ontbinding zijn deze onmiddellijk opeisbaar. Sams Coaching is niet aansprakelijk voor schade en kosten die Opdrachtgever lijdt als gevolg van beëindiging.
5. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden, worden – indien zich één of meer van de in voorgaande leden bedoelde gevallen zich voordoen – de door Opdrachtgever aan Sams Coaching betaalde aanbetalingen/voorschotten (waaronder pakketten/strippenkaarten) niet geretourneerd.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever is aansprakelijk voor eventuele schade die aan (eigendommen van) Sams Coaching wordt toegebracht bij de uitvoering van de werkzaamheden en verlenen van diensten aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daartoe zorg dragen voor een adequate aansprakelijkheidsverzekering.
2. Sams Coaching is niet aansprakelijk voor het zoek raken / vermissing van persoonlijke eigendommen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld bij afspraken, tijdens sessies.
3. Sams Coaching is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Sams Coaching is uit gegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onrechtmatige en/of onvolledige gegevens of te laat verstrekte informatie. Opdrachtgever vrijwaart Sams Coaching tevens voor alle eventuele aanspraken van derden op dit punt.
4. De totale aansprakelijkheid van Sams Coaching wegens toerekenbare tekortkoming is beperkt tot hetgeen door de aansprakelijkheidsverzekering van Sams Coaching in een bepaald geval wordt uitgekeerd, eventueel vermeerderd met het eigen risicobedrag.
5. Indien een bepaald geval niet gedekt wordt door de aansprakelijkheidsverzekering van Sams Coaching, doch desalniettemin vast staat dat Sams Coaching aansprakelijk is, dan is de aansprakelijkheid van Sams Coaching in dat geval beperkt tot vergoeding van louter de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan drie maanden, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen die door Sams Coaching zijn gedeclareerd in de laatste drie maanden voor (aanvang van) het schadeveroorzakende geval. De aansprakelijkheid van Sams Coaching voor indirecte schade waaronder – maar niet uitsluitend – gevolgschade, gederfde winst of inkomen, schade als gevolg van aanspraken van derden en alle andere vormen van indirecte schade, is hierbij uitgesloten.
6. Onder directe schade wordt verstaan:
 - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - de eventuele redelijke kosten die nodig zijn om een gebrekkige prestatie aan de overeenkomst/opdracht te laten voldoen, tenzij deze kosten niet aan Sams Coaching toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.
7. De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheden komen te vervallen indien en voor zover een schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Sams Coaching.
8. Aansprakelijkheid van Sams Coaching wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts nadat Opdrachtgever Sams Coaching eerst onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij vervolgens eerst een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en Sams Coaching ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de

nakoming van diens verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Sams Coaching in staat is adequaat te reageren.

9. Onverminderd het voorgaande is Sams Coaching niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen aan de zijde Opdrachtgever waarop Sams Coaching geen invloed kan uitoefenen. Opdrachtgever vrijwaart Sams Coaching voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden.

10. Sams Coaching is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan de zijde van Opdrachtgever als gevolg van beëindiging van de relatie of opschorting van de werkzaamheden.

11. Sams Coaching is niet aansprakelijk voor schade / gebeurtenissen doordat Sams Coaching is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte / overhandigde of medegedeelde onjuiste en/of onvolledige informatie.

Artikel 12 Overmacht

1. Sams Coaching is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt, kortom: in geval van overmacht.

2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Sams Coaching geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Sams Coaching niet in staat is de verplichtingen na te komen. Zaken als ziekte, brand en stakingen aan de zijde van Sams Coaching, oorlogen en epidemie / pandemie, worden hieronder in elk geval begrepen.

3. Sams Coaching heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Sams Coaching haar verplichtingen had moeten nakomen.

4. Sams Coaching kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Indien Sams Coaching in geval van overmacht gedeeltelijk haar verplichtingen is nagekomen (of zal nakomen) en aan dit gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Sams Coaching gerechtigd om dit nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk in rekening te brengen. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 13 Geheimhouding

1. Zowel Sams Coaching als Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de zorgovereenkomst van elkaar hebben verkregen. Deze informatie wordt enkel gedeeld met de WMO consultant van de betreffende gemeente. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover op Sams Coaching een wettelijke- of beroepsplicht rust tot verstrekking van en/of het geven van inzage in bepaalde gegevens en/of Opdrachtgever Sams Coaching van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven, bijvoorbeeld na het verlenen van toestemming.

3. De privacy van Opdrachtgever is bij Sams Coaching gewaarborgd. Voor zover er informatie door Sams Coaching wordt "verwerkt" in de zin van de AVG, geldt de navolgende regeling.

Hoofdstuk Privacy / verwerkersregeling

De AVG / privacywetgeving kan met zich meebrengen dat Sams Coaching—onder bepaalde omstandigheden - met haar opdrachtgevers afspraken maakt over het verwerken van persoonsgegevens. Deze afspraken zijn vastgelegd in deze regeling. Deze regeling is slechts van toepassing op de situatie waarin Sams Coaching als Verwerker van gegevens kan worden beschouwd. Bij informatie die door de Opdrachtgever rechtstreeks aan Sams Coaching wordt verstrekt over zichzelf, geldt Sams Coaching niet als Verwerker maar als Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 14 Doeleinden van verwerking

1. Sams Coaching verbindt zich onder de voorwaarden van deze verwerkersregeling persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de opdracht/overeenkomst tussen partijen / dienstverlening door Sams Coaching.

2. De persoonsgegevens die door Sams Coaching in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn

- naam, functie en contactgegevens (zoals adres, e-mail en telefoonnummers) van Opdrachtgever en/of eventuele familieleden;

- burgerservicenummer(s);

- geboortedata;

- andere gegevens en stukken voor zover dit voor de werkzaamheden door Sams Coaching noodzakelijk is of de wet dit voorschrijft. Ook worden gegevens opgeslagen en aantekeningen, rapportages, trajectplannen en evaluaties bijgehouden in het kader van (de voortgang van) het cliëntdossier.

3. Sams Coaching zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals hiervoor genoemd. Opdrachtgever zal Sams Coaching op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze verwerkersregeling zijn genoemd.

4. De in opdracht van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen.

Artikel 15 Verplichtingen

1. Ten aanzien van de op grond van de overeenkomst verrichte verwerkingen, zal Sams Coaching zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de AVG worden gesteld aan het door Sams Coaching verwerken van persoonsgegevens.

2. Sams Coaching zal Opdrachtgever op diens eerste verzoek binnen een redelijke termijn informeren over de door Sams Coaching genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.

3. De verplichtingen van Sams Coaching die ten aanzien van de privacy uit deze voorwaarden voortvloeien, gelden tevens ten aanzien van diegenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Sams Coaching, waaronder werknemers.

Artikel 16 Doorgifte van persoonsgegevens

1. Sams Coaching mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie (EU) / Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast mag Sams Coaching de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de EU / EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze regeling en de AVG.

2. Sams Coaching zal Opdrachtgever melden om welk land of welke landen het gaat. Sams Coaching staat er voor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de EU / EER sprake is van een passend beschermingsniveau.

3. In het bijzonder zal Sams Coaching bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectoriële rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.

Artikel 17 Verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van de AVG. De toegestane verwerkingen zullen door Sams Coaching worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving. Tevens kunnen verwerkingen worden opgenomen door Sams Coaching in een fysiek dossier, welke op correcte wijze wordt opgeslagen.

2. Sams Coaching is uitsluitend verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de overeenkomst, overeenkomstig de instructies en de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

3. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, bijvoorbeeld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst maar die desalniettemin door Opdrachtgever aan Sams Coaching worden toegezonden, blijft de verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rusten bij Opdrachtgever. Het staat Sams Coaching vrij om deze niet ter zake doende informatie, zonder nader overleg met Opdrachtgever en zonder enig gevolg of aansprakelijkheid, te verwijderen en verwijderd te houden. Verwijderen is een vorm van verwerken. Opdrachtgever vrijwaart Sams Coaching voor dit soort verwerkingen.

4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerken van persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Sams Coaching voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie.

Artikel 18 Inschakelen van derden of subverwerkers

1. Opdrachtgever geeft Sams Coaching hierbij toestemming om, in het kader van de overeenkomst en de in hier bedoelde gegevensverwerking, derden (subverwerkers) in te schakelen. Sams Coaching zal Opdrachtgever op verzoek informeren over welke subverwerkers zij inschakelt, die toegang hebben tot

persoonsgegevens. Sams Coaching zorgt er in ieder geval voor dat deze derden ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Sams Coaching zijn overeengekomen.

Sams Coaching staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze verwerkersregeling door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

2. Indien Opdrachtgever bezwaar maakt tegen de inschakeling van bepaalde subverwerkers, dan zullen alle partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen.

Artikel 19 Beveiliging

1. Sams Coaching zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens). Het systeembeheer/werkplekbeheer, beveiliging en back-up is uitbesteed aan IT Support 4U. Er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van gezichtsscan of wachtwoord om toegang te krijgen tot e-mails en/of dossiers. Daarnaast wordt in het kader van de dienstverlening gebruik gemaakt van beveiligd e-mailverkeer. Daarbij wordt tweestapsverificatie gebruikt om toegang te krijgen tot e-mail, zowel via telefoon als laptop, maar ook tot de cliëntendossiers en tot het landelijk communicatieknooppunt voor de zorg, alsook tot het boekhoudprogramma van Sams Coaching. Dit geldt ook voor eventuele toekomstige medewerkers of door Sams Coaching ingehuurd externe krachten.

2. Opdrachtgever bepaalt welke persoonsgegevens door Sams Coaching verwerkt worden. De verantwoordelijkheid voor de soort gegevens ligt derhalve bij Opdrachtgever. Door persoonsgegevens toe te sturen / te overhandigen aan Sams Coaching, verklaart Opdrachtgever akkoord te zijn met de verwerking enerzijds, en in te stemmen met door Sams Coaching gehanteerde technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen anderzijds.

Artikel 20 Datalekken

1. In het geval van inbreuk in verband met persoonsgegevens, zal Sams Coaching zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Sams Coaching spant zich naar beste kunnen in om volledige, correcte en accurate informatie te verstrekken.

2. Onder een inbreuk in verband met persoonsgegevens wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

3. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Sams Coaching meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.

4. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede (voor zover deze gegevens voorhanden zijn):

- a. wat de (vermeende) oorzaak is;
- b. wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- c. wat de (voorgestelde) oplossing is;
- d. contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- e. wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf en/of de toezichthouder); en
- f. wat de reeds genomen maatregelen zijn.

Artikel 21 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Sams Coaching, zal Sams Coaching het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Sams Coaching mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

2. Sams Coaching zal Opdrachtgever de redelijkerwijs mogelijke en noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp nodig heeft van Sams Coaching voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan Sams Coaching hiervoor kosten in rekening brengen.

3. In het geval Sams Coaching zelf als 'verantwoordelijke' kan worden beschouwd, zal Sams Coaching het verzoek zelf afhandelen.

Artikel 22 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Op alle persoonsgegevens die Sams Coaching van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze regeling, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Sams Coaching zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet

wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze verwerkersregeling, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken, dan wel indien persoonsgegevens worden verstrekt aan derden in hun hoedanigheid als subverwerker.

Artikel 23 Audit

1. Opdrachtgever, niet zijnde de betrokkene in de zin van de AVG, kan maximaal één per jaar een verzoek bij Sams Coaching indienen met het doel om te laten zien welke maatregelen zij in het kader van privacy / AVG heeft getroffen. Sams Coaching zal hierop schriftelijk antwoorden binnen een termijn van 4 weken na dit verzoek. Sams Coaching kan deze termijn 1x verlengen met 4 weken.

Sams Coaching kan – in plaats van het geven van een schriftelijke reactie – besluiten om Opdrachtgever op haar kantoor uit te nodigen om de privacy maatregelen door te nemen.

2. Indien Opdrachtgever het antwoord van Sams Coaching ontoereikend acht, zal Opdrachtgever dit gemotiveerd aangeven, waarop Sams Coaching zal antwoorden. Indien ook dit antwoord naar de mening van Opdrachtgever ontoereikend is, is Opdrachtgever gerechtigd een audit uit te laten voeren door een deskundige/ onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van naleving van deze overeenkomst en alles wat daar direct verband mee houdt.

3. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt niet eerder dan vier weken na voorgaande aankondiging en maximaal eens per kalenderjaar plaats.

4. Sams Coaching zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie ter beschikking stellen voor de audit.

5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen wijzigingen al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.

6. Alle kosten en de door Sams Coaching bestede tijd in het kader van het verzoek als bedoeld in lid 1, dan wel de audit, komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 24 Aansprakelijkheid

Hetgeen in deze voorwaarden, in artikel 11, ten aanzien van de beperking van de aansprakelijkheid van Sams Coaching is opgenomen, is van overeenkomstige toepassing op deze verwerkersregeling.

Artikel 25 Duur en beëindiging

1. De informatie die in het kader van deze verwerkersregeling of enige onderliggende overeenkomst is verkregen, zal niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk is. Daarbij wordt eveneens gekeken naar de wettelijke bewaartermijnen voor bepaalde informatie. Zo wordt binnen de zorg een bewaartermijn gehanteerd van 20 jaar. Voor andere informatie en gegevens kan een andere / kortere bewaartermijn gelden.

2. Deze verwerkersregeling is aangegaan voor onbepaalde tijd, ook als partijen zo nu en dan met elkaar handelen, en geldt zolang de relatie niet expliciet is beëindigd.

Einde hoofdstuk Privacy

Artikel 26 Toepasselijk recht en forum

1. Op elke overeenkomst tussen Sams Coaching en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Indien de klachtenprocedure als bedoeld in artikel 9 van deze voorwaarden niet wordt gevolgd, of indien de uitkomst van de klachtenprocedure door (één der) partijen niet wordt geaccepteerd, dan staat het partijen vrij om het geschil aan een rechter voor te leggen. De rechter in het Arrondissement Zeeland-West Brabant is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. In dat laatste geval gelden de daarvoor toepasselijke competentieregels. Niettemin heeft Sams Coaching steeds het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.