

Algemene Voorwaarden



Coach-Point B.V. is een onderneming die met haar medewerkers zorg biedt en verleent aan mensen met psychiatrische stoornissen en/of psychosociale problemen. Deze zorg levert Coach-Point op basis van (één van) de volgende wetten: Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of Jeugdwet (JW). Daarnaast kan ook zorgverlening worden afgenomen op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) of op basis van eigen financiering van Cliënt. De besloten vennootschap Coach-Point B.V. zal hierna worden aangeduid als '**Coach-Point**'. Coach-Point is de gebruiker van deze **Algemene Voorwaarden**.

1. **Begripsbepalingen**

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
- 1.2 **Cliënt**: een natuurlijke persoon aan wie Coach-Point zorg verleent of zal verlenen.
- 1.3 **wettelijke vertegenwoordiger**: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame Cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s), voogd, bewindvoerder, mentor of curator.
- 1.4 **informele vertegenwoordiger**: de door Cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van Cliënt deze vertegenwoordigt (op het persoonlijk vlak) in het geval van wilsonbekwaamheid en Cliënt bijstaat in de behartiging van zijn/haar belangen (zogenoemde 'gemachtigde'). Ook kan iemand uit het natuurlijke netwerk (echtgenoot, partner, ouders, kinderen etc.) de vertegenwoordiging op het persoonlijk vlak op zich nemen.
- 1.5 **indicatiebesluit**: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of een cliënt in aanmerking komt voor één of meer functioneel omschreven zorgaanpakken, en zo ja, van welke aard, omvang en duur de zorg zal zijn. Bij financiering door de gemeente wordt hiervoor de term beschikking gebruikt.
- 1.6 **zorg(verlening)**: (het verrichten van) handelingen en diensten op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7 **zorgarrangement**: de overeengekomen zorg en diensten.
- 1.8 **zorgplan**: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de Overeenkomst.
- 1.9 **Zorg In Natura ('ZIN')**: zorg waarvoor Coach-Point volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt vanuit de gemeente voor zorg voor de individuele cliënt.
- 1.10 **persoonsgebonden budget ('PGB')**: een subsidie die aan een cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee Cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.11 **Overeenkomst**: de individuele zorgovereenkomst die tussen Coach-Point en Cliënt wordt aangegaan en waarmee Coach-Point zich tegenover Cliënt verbindt om zorg te verlenen door ZIN te bieden en/of zorg tegen betaling; en waartoe ook deze Algemene Voorwaarden behoren.
- 1.12 **mannelijk/vrouwelijk** - In deze Algemene Voorwaarden wordt een verwijzing naar de mannelijke vorm, zoals 'hij', mede geacht te omvatten een verwijzing naar de vrouwelijke vorm, zoals 'zij', en vice versa.

2. **Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Coach-Point en alle aan Coach-Point verleende opdrachten en uit te voeren zorgdiensten. Deze Algemene Voorwaarden maken daarmee onlosmakelijk onderdeel uit van alle overeenkomsten die Coach-Point sluit met Cliënt.

- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden vervangen of gelden in de plaats van de eventuele wettelijke en andere bepalingen die van de Algemene Voorwaarden afwijken, mits dit wettelijk is toegestaan.
- 2.3 In geval van een conflict tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en de individuele zorgovereenkomst, dan prevaleert het bepaalde in die zorgovereenkomst.
- 2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing indien voor de uitvoering van de Overeenkomst diensten van derden dienen te worden betrokken.
- 2.5 Coach-Point behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Iedere wijziging zal op een passende wijze aangekondigd worden, bijvoorbeeld via e-mail of post. De wijziging van de Algemene Voorwaarden zal voor Cliënt van kracht worden dertig (30) dagen na de bekendmaking daarvan, tenzij Cliënt voor het einde van die termijn schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging. Partijen zullen in een dergelijk geval de wijziging bespreken en in redelijkheid komen tot een oplossing van het gerezen geschil.

3. Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorgverlening ontstaat na het aangaan van en op de in de (schriftelijke) Overeenkomst genoemde ingangsdatum. De Overeenkomst komt in beginsel tot stand door ondertekening door Cliënt en Coach-Point, maar bij het uitblijven van de ondertekening zal deze geacht worden tot stand te zijn gekomen door aanvaarding van de zorg door Cliënt.
- 3.2 In het geval de feitelijke zorgverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de Overeenkomst, geldt die feitelijke startdatum als ingangsdatum van de Overeenkomst.

4. Identificatie

- 4.1 Coach-Point is meestal wettelijk verplicht het Burgerservicenummer ('BSN') van Cliënt te registreren (onder andere op basis van de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg) en dient te controleren of Cliënt degene is die bij het BSN hoort. Cliënt dient daarom in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs dat hij (of diens wettelijke vertegenwoordiger) op verzoek aan Coach-Point dient te tonen.
- 4.2 Indien Cliënt niet in het bezit is van een geldig identiteitsbewijs, dan is Cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger verplicht binnen één maand nadat het verzoek tot identificatie en verificatie is gedaan, een dergelijk geldig bewijs alsnog aan Coach-Point tonen. Indien Cliënt hieraan niet voldoet, dan is Coach-Point gerechtigd de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

5. Indicatie

- 5.1 Cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Coach-Point naar haar inzicht geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt Cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Coach-Point, binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

6. **Zorgverlening**

- 6.1 Coach-Point verleent Cliënt zorg overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en continuïteit.
- 6.2 In geval van overdracht van overeengekomen zorgwerkzaamheden is Coach-Point verantwoordelijk, in overleg met Cliënt, voor een correcte overdracht van de benodigde gegevens aan de overnemende zorgverlener/behandelaar.

7. **Informatie**

- 7.1 Coach-Point geeft aan Cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg waarover Cliënt redelijkerwijs dient te beschikken. Coach-Point geeft deze informatie schriftelijk als Cliënt daarom vraagt.
- 7.2 De door Coach-Point te verstrekken informatie zal begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van Cliënt zijn. De betreffende informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorgverlening die Cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn. Indien het belang van Cliënt dit vereist, geeft Coach-Point de desbetreffende informatie aan de wettelijke of informele vertegenwoordiger van Cliënt, dan wel een andere bij Cliënt betrokkene.
- 7.3 Coach-Point geeft de in dit artikel bedoelde informatie niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt of zijn omgeving. Voordat Coach-Point overgaat tot het onthouden van informatie raadpleegt zij een andere ter zake deskundige zorgverlener.
- 7.4 Als Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Coach-Point dit, behalve indien het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien. Coach-Point maakt hiervan een aantekening in het dossier van Cliënt.
- 7.5 Bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt Coach-Point daarnaast informatie over medezeggenschap en de cliëntenraad, de klachtenregeling, protocollen en overig relevant beleid van Coach-Point.

8. **Zorgplan en toestemming**

- 8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in het zorgplan. Het zorgplan wordt maximaal 6 weken na aanvang van de zorgverlening opgesteld.
- 8.2 Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van Cliënt tot stand. Door instemming met en ondertekening van het zorgplan geeft Cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan. Als na twee schriftelijke verzoeken daartoe ondertekening uitblijft, mag Coach-Point veronderstellen dat Cliënt (stilzwijgend) zijn toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de handelingen uit het zorgplan.
- 8.3 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling van het zorgplan geschiedt in onderling overleg.
- 8.4 Indien Coach-Point het voor de goede uitvoering van de Overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats of door een andere medewerker geschiedt dan in de Overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt Coach-Point hierover voorafgaand met Cliënt.

9. **Verplichtingen van Cliënt**

- 9.1 Cliënt verleent naar beste kunnen zijn medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 9.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Coach-Point nodig heeft voor een goede verlening van de zorg, tijdig aan Coach-Point ter beschikking te stellen.
- 9.3 Cliënt is verplicht Coach-Point meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de verlening van de zorg van belang kunnen zijn.
- 9.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

10. **Aanwezigheid**

- 10.1 Om een goede – wederzijdse – zorgrelatie te kunnen opbouwen, dienen zowel de medewerker van Coach-Point als Cliënt afspraken na te komen. Dat betekent ondermeer dat voldaan dient te worden aan de aanwezigheidsplicht: beiden dienen aanwezig te zijn op het tijdstip van aanvang en tijdens de duur van de ingeplande afspraak. Voor het geval daaraan bij uitzondering toch niet kan worden voldaan, gelden de volgende bepalingen van dit artikel.
- 10.2 Indien Cliënt verhinderd is afspraken met (medewerkers/zorgverleners/begeleiders van) Coach-Point na te komen, dient dit 48 uur van te voren aan Coach-Point gemeld te worden door Cliënt of diens wettelijke of informele vertegenwoordiger.
- 10.3 Indien Cliënt zonder de in het vorige artikellid bedoelde tijdige afmelding niet verschijnt op een afspraak of niet aanwezig is:
 - a. neemt de medewerker van Coach-Point met wie Cliënt een afspraak had contact op met Cliënt (of diens vertegenwoordiger). Tijdens dit contact wijst de medewerker Cliënt op de (financiële) consequenties;
 - b. wordt er een aantekening daarvan gemaakt in zijn dossier;
 - c. zal de geplande zorg in rekening gebracht worden.
- 10.4 Wat er in het vorige artikellid is bepaald over het aanwezig zijn bij aanvang van de afspraak geldt ook over de duur van de ingeplande afspraak zelf, bijvoorbeeld in het geval Cliënt een afspraak met een medewerker vroegtijdig afbreekt.

11. **Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 11.1 Coach-Point richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan Cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van Cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.2 Coach-Point is de rechthebbende op en beschikkingsbevoegde van (de inhoud van) het dossier. Coach-Point beheert en bewaart het dossier. Cliënt heeft recht op inzage, een kopie en vernietiging van het dossier, behalve voorzover wettelijke verplichtingen van Coach-Point daarop een uitzondering maken. Coach-Point mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.3 Coach-Point draagt ervoor zorg dat aan anderen dan Cliënt en/of zijn wettelijk of informeel vertegenwoordiger geen inlichtingen over Cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van Cliënt en/of zijn wettelijk of informeel vertegenwoordiger. Hetgeen in de vorige zin is bepaald, is niet van toepassing indien Coach-Point wettelijk verplicht is die gegevens aan derden te verstrekken. Het verstrekken van

- inlichtingen of dossier gebeurt ook dan alleen op een manier waarbij de persoonlijke levenssfeer van een ander buiten beschouwing blijft.
- 11.4 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of dossierinzage worden gegeven, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
 - 11.5 Met de ondertekening van de Overeenkomst stemt Cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger in met het verstrekken van gegevens uit zijn dossier aan de (andere) zorgverlener waar Cliënt zorg/behandeling ontvangt tijdens de looptijd van de Overeenkomst dan wel de zorgverlener waar Cliënt direct na beëindiging van de Overeenkomst zorg zal ontvangen.
 - 11.6 Aan de vertegenwoordiger van de minderjarige en aan de vertegenwoordiger van de wilsonbekwame cliënt en aan de wettelijk vertegenwoordiger van de meerderjarige cliënt kan zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de betreffende vertegenwoordiging.
 - 11.7 Door het aangaan van de Overeenkomst geeft Cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Coach-Point met betrekking tot Cliënt ten behoeve van de zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
 - 11.8 Coach-Point bewaart het dossier gedurende de minimaal wettelijke bewaartermijn, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst is beëindigd, tenzij het langer bewaard dient te worden omdat dit noodzakelijk is voor een goede hulpverlening of omdat bepaalde gegevens van groot belang zijn voor iemand anders (bijvoorbeeld: kinderen van Cliënt).
 - 11.9 Gegevens met betrekking tot Cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Coach-Point zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Coach-Point de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van Cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan Cliënt terug.
 - 11.10 Coach-Point vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van Cliënt, tenzij het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan Cliënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
 - 11.11 Bij ZIN verleent Coach-Point medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door o.a. de gemeente, verzekeraars en de Nederlandse Zorgautoriteit, voor zover deze controles worden uitgevoerd op grond van een daartoe gegeven wettelijke bevoegdheid en mits deze worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
 - 11.12 Voorzover van toepassing op Coach-Point zullen persoonsgegevens van Cliënt worden verwerkt overeenkomstig de specifieke regels die daarvoor in de gezondheidszorg gelden, maar in ieder geval overeenkomstig de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG').
 - 11.13 Als verwerkingsverantwoordelijke zal Coach-Point in het kader van de AVG zorgen voor een adequate beveiliging van de persoonsgegevens die haar van Cliënt ter beschikking staan. Indien en voorzover door Coach-Point ten behoeve van Cliënt hulpverleners of voor haar bedrijfsvoering derden worden ingeschakeld, dan zal zij zorgen dat deze zich verplichten tot het treffen van dezelfde beveiligingsmaatregelen. Daarnaast zal Coach-Point de regels in acht nemen met betrekking tot de rechten van Cliënt als betrokkene als bedoeld in de AVG.

12. **Klachten**

12.1 Coach-Point heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg een klachtenregeling. De klachtenregeling is te vinden op de homepage van de website van Coach-Point en zullen op verzoek worden toegezonden. Cliënt kan klachten over de zorgverlening van Coach-Point kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in die klachtenregeling.

13. **Vergoeding, betaling en eigen bijdrage**

13.1 Voor verleende zorg is Cliënt aan Coach-Point een vergoeding conform de bij Coach-Point daarvoor geldende tarieven verschuldigd indien en voor zover die vergoeding niet rechtstreeks door de zorginstantie of de gemeente wordt uitbetaald.

13.2 Indien de financiering van de door Coach-Point te verlenen zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er in beginsel geen zorg geleverd. Coach-Point en Cliënt treden daarover met elkaar in overleg.

13.3 Voor de verleende zorg en diensten stuurt Coach-Point een gespecificeerde factuur aan Cliënt. De betalingstermijn van de facturen van Coach-Point bedraagt 30 dagen.

13.4 Als Cliënt in gebreke blijft met betaling van de factuur van Coach-Point, dan is Cliënt wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Daarnaast is Cliënt in dat geval buitengerechtelijke incassokosten aan Coach-Point verschuldigd conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het daarbij behorende besluit.

13.5 Vaak is een cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd op grond van een toepasselijke zorgwet. Coach-Point informeert Cliënt in dat geval over deze bijdrage. Cliënt is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

14. **Beëindiging en opzegging**

14.1 De Overeenkomst eindigt door:

- a. het verstrijken van de looptijd;
- b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit en het niet afgeven van een herindicatie;
- c. het overlijden van Cliënt;
- d. met gezamenlijke instemming van Coach-Point en Cliënt;
- e. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de Overeenkomst door Cliënt, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand;
- f. opzegging of beëindiging door Coach-Point om de in het volgende artikelleden genoemde redenen;
- g. ontbinding;
- h. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan Cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.

14.2 Coach-Point kan de Overeenkomst opzeggen, met inachtneming van één maand opzegtermijn, op grond van de navolgende redenen:

- a. dat Cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt;
- b. dat Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;

- c. dat de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst zal vallen en Coach-Point en Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst. In deze gevallen kan opzegging door Coach-Point tegen elke dag van de kalendermaand geschieden.
- 14.3 Coach-Point kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen om zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet van haar gevegd kan worden. Onder deze redenen worden in ieder geval verstaan:
- a. dat Cliënt binnen één maand vier keer niet aanwezig is geweest op een afspraak met een medewerker van Coach-Point;
 - b. dat Cliënt, diens vertegenwoordiger of een andere bij Cliënt betrokkene gedragingen vertoont tegenover medewerkers van Coach-Point die voortzetting van de zorgverlening niet goed meer mogelijk maakt;
 - c. dat Coach-Point, als gevolg van een haar niet verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de zorginstantie voor de uitvoering van de Overeenkomst en Cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - d. in geval van surséance van betaling verleend aan Coach-Point dan wel faillietverklaring van Coach-Point.
- 14.4 Coach-Point zal bij beëindiging of bij opzegging van de Overeenkomst behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor Cliënt.
15. **Aansprakelijkheid**
- 15.1 Cliënt is gehouden Coach-Point in de gelegenheid te stellen een door Coach-Point tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Coach-Point te herstellen.
- 15.2 De aansprakelijkheid van Coach-Point voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), beperkt tot de vergoeding van schade die door haar verzekeraar wordt uitgekeerd onder de door haar afgesloten bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 15.3 Het bepaalde in het vorige artikellid is mede van toepassing op door Coach-Point ingeschakelde derden.
- 15.4 De beperking in aansprakelijkheid zoals in dit artikel bepaald gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Coach-Point.
- 15.5 Coach-Point beschikt daarnaast voor iedere zakelijke auto over een inzittenden-aansprakelijkheidsverzekering. Mocht een zorgverlener gebruik maken van zijn eigen auto voor het vervoeren van Cliënt, mogen deze vervoersdiensten slechts worden verleend onder de volgende voorwaarden:
- a. de betreffende zorgverlener is bereid tot het verlenen van deze dienst;
 - b. de betreffende zorgverlener is afdoende verzekerd, dit wil zeggen beschikt ten minste over een inzittenden-aansprakelijkheidsverzekering.
- 15.6 Het is Cliënt niet toegestaan om de medewerker/zorgverlener van Coach-Point bij de uitvoering van haar werkzaamheden ten behoeve van Cliënt gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van Cliënt of derden, waaronder in ieder geval begrepen moet worden auto, motor-, brom- en snorfiets. Indien Cliënt dat toch toestaat, is Coach-Point niet

aansprakelijk voor eventuele ten gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van Cliënt of derden direct of indirect veroorzaakte schade. Cliënt is in dat geval gehouden Coach-Point te vrijwaren van aanspraken jegens de betreffende medewerker/zorgverlener of van derden met betrekking tot dergelijke schade.

16. **Toepasselijk recht**

- 16.1 Op deze Algemene Voorwaarden en alle tussen Coach-Point en Cliënt gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Geschillen tussen Coach-Point en Cliënt kunnen zowel door Coach-Point als Cliënt voorgelegd worden aan de geschillencommissie waarbij Coach-Point is aangesloten (via *erisietsmisgegaan.nl*).
- 16.3 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en die niet in der minne kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de rechtbank van het arrondissement waar Coach-Point statutair is gevestigd als rechter van eerste instantie, met dien verstande dat mede bevoegd is de rechter van de woonplaats of, bij gebreke daarvan, van het werkelijk verblijf van Cliënt.