

Algemene voorwaarden

Irma Wagenvoort Afscheidsbegeleiding

Versie: juli 2026

Deze algemene voorwaarden beschrijven de afspraken die gelden wanneer Irma Wagenvoort Afscheidsbegeleiding wordt ingeschakeld voor de voorbereiding, vormgeving en begeleiding van een afscheid.

De begeleiding wordt uitgevoerd vanuit aandacht, zorgvuldigheid, onafhankelijkheid en respect voor de overledene en de nabestaanden.

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Afscheidsbegeleider

Irma Wagenvoort Afscheidsbegeleiding, hierna genoemd: de afscheidsbegeleider.

2. Opdrachtgever

De natuurlijke persoon die de opdracht aan de afscheidsbegeleider verstrekt en verantwoordelijk is voor het nakomen van de gemaakte afspraken en de betaling van de factuur.

3. Nabestaanden

Familieleden en andere betrokkenen rond de overledene. Een nabestaande is niet automatisch opdrachtgever.

4. Opdracht

De overeenkomst tussen de opdrachtgever en de afscheidsbegeleider betreffende de afgesproken afscheidsbegeleiding.

5. Opdrachtbevestiging

De schriftelijke bevestiging waarin de inhoud van de opdracht, de tarieven en de belangrijkste afspraken worden vastgelegd.

6. Kostenraming

Een zo zorgvuldig mogelijk overzicht van de verwachte kosten, gebaseerd op de wensen, keuzes, aantallen, tarieven en omstandigheden die op dat moment bekend zijn.

7. Voorschotten

Bedragen die de afscheidsbegeleider, met toestemming van de opdrachtgever, namens of ten behoeve van de opdrachtgever aan derden betaalt.

8. Pro-memoriepost

Een onderdeel van de kostenraming waarvan het definitieve bedrag bij het opstellen van de raming nog niet bekend is.

9. Derde

Een zelfstandige leverancier, locatie of dienstverlener die bij het afscheid wordt betrokken, zoals een crematorium, begraafplaats, bloemist, drukker, vervoerder, cateraar, fotograaf, muzikant, spreker of locatiebeheerder.

10. Schriftelijk

Communicatie per brief, e-mail, digitaal ondertekend document of berichtendienst, wanneer de inhoud daarvan kan worden opgeslagen en later kan worden geraadpleegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht die aan de afscheidsbegeleider wordt verstrekt.
2. De voorwaarden worden vóór of bij het aangaan van de opdracht aan de opdrachtgever verstrekt, zodat deze de voorwaarden kan lezen en bewaren.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen wanneer deze schriftelijk tussen de opdrachtgever en de afscheidsbegeleider zijn afgesproken.
4. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.
5. Partijen zoeken in dat geval naar een vervangende bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Bij een verschil tussen deze algemene voorwaarden en een specifieke afspraak in de opdrachtbevestiging, gaat de specifieke afspraak voor.

Artikel 3 – Totstandkoming van de opdracht

1. De opdracht komt tot stand wanneer:
 - a. de opdrachtgever de opdrachtbevestiging ondertekent;
 - b. de opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft; of
 - c. de opdrachtgever de afscheidsbegeleider uitdrukkelijk verzoekt om met de werkzaamheden te beginnen.
2. Vanwege het tijdgebonden karakter van een afscheid kan het nodig zijn dat de afscheidsbegeleider direct na het eerste contact begint. De gemaakte afspraken worden in dat geval zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
3. Degene die de opdracht verstrekt, wordt als opdrachtgever beschouwd, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
4. De opdrachtgever verklaart bevoegd te zijn om de opdracht te verstrekken en de noodzakelijke beslissingen te nemen.
5. Wanneer meerdere personen gezamenlijk opdrachtgever zijn, zijn zij ieder verantwoordelijk voor het nakomen van de afspraken en de betaling, voor zover de wet dit toestaat.
6. De opdrachtgever kan zich niet aan de betalingsverplichting onttrekken door te stellen dat de opdracht namens de nalatenschap, erfgenamen of andere nabestaanden is verstrekt.

Artikel 4 – Inhoud van de afscheidsbegeleiding

1. De afscheidsbegeleider voert de werkzaamheden uit die met de opdrachtgever zijn afgesproken.
2. De werkzaamheden kunnen onder andere bestaan uit:
 - a. het inventariseren van wensen en mogelijkheden;
 - b. het adviseren over de vorm en inhoud van het afscheid;
 - c. het begeleiden van gesprekken met nabestaanden;
 - d. het opstellen van een planning of draaiboek;
 - e. het onderhouden van contacten met locaties en andere betrokkenen;
 - f. het coördineren en bewaken van afspraken;
 - g. het voorbereiden en begeleiden van de afscheidsbijeenkomst;
 - h. het schrijven, redigeren of uitspreken van teksten;
 - i. organisatorische en administratieve werkzaamheden;
 - j. nazorg, wanneer dit onderdeel is van de opdracht.
3. De precieze werkzaamheden worden vastgelegd in de opdrachtbevestiging, kostenraming of aanvullende schriftelijke afspraken.
4. De afscheidsbegeleider voert de opdracht zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.
5. Op de afscheidsbegeleider rust een inspanningsverplichting. Zij kan niet garanderen dat iedere wens uitvoerbaar is of dat het afscheid exact verloopt zoals vooraf bedacht.
6. Wanneer een wens door wettelijke voorschriften, voorwaarden van een locatie, tijdsdruk of andere omstandigheden niet uitvoerbaar is, bespreekt de afscheidsbegeleider waar mogelijk een passend alternatief.

Artikel 5 – Onafhankelijkheid

1. De afscheidsbegeleider werkt onafhankelijk en is niet gebonden aan vaste leveranciers.
2. Adviezen worden gegeven vanuit wat passend wordt geacht bij de overledene, de opdrachtgever, de nabestaanden en het afscheid.
3. Wanneer producten of diensten van derden nodig zijn, bespreekt de afscheidsbegeleider waar mogelijk de beschikbare keuzes met de opdrachtgever.
4. De keuze voor een leverancier, product of dienst wordt door of namens de opdrachtgever gemaakt.
5. De prijs van producten, diensten en eventuele bijkomende kosten wordt vooraf zo duidelijk mogelijk in de kostenraming opgenomen.
6. Wanneer de afscheidsbegeleider een product of dienst aan de opdrachtgever levert of doorberekent, wordt de voor de opdrachtgever geldende verkoopprijs vooraf kenbaar gemaakt.

Artikel 6 – Verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, documenten, wensen en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht.
2. De opdrachtgever staat ervoor in dat de verstrekte gegevens naar beste weten juist en volledig zijn.
3. De opdrachtgever controleert documenten, namen, data, teksten, adressen, aantallen en andere gegevens die ter goedkeuring worden voorgelegd.
4. Na goedkeuring is de opdrachtgever verantwoordelijk voor fouten die in de goedgekeurde informatie aanwezig waren, tenzij de fout redelijkerwijs door de afscheidsbegeleider had moeten worden opgemerkt.
5. De opdrachtgever meldt wijzigingen, fouten of onduidelijkheden zo spoedig mogelijk.

6. Wanneer meerdere nabestaanden bij de organisatie betrokken zijn, wijst de opdrachtgever bij voorkeur één vaste contactpersoon aan.
7. Wanneer verschillende betrokkenen tegenstrijdige instructies geven, mag de afscheidsbegeleider de uitvoering van het betreffende onderdeel tijdelijk opschorten totdat de opdrachtgever duidelijkheid geeft.
8. De opdrachtgever zorgt ervoor dat noodzakelijke beslissingen binnen de beschikbare tijd worden genomen.
9. Vertraging of extra werkzaamheden door ontbrekende informatie, te late beslissingen of onderlinge onenigheid kunnen tot aanvullende kosten leiden.

Artikel 7 – Kostenraming

1. De afscheidsbegeleider verstrekt waar mogelijk zo spoedig mogelijk een schriftelijke kostenraming.
2. De kostenraming is gebaseerd op de wensen, keuzes, aantallen, tarieven en omstandigheden die op dat moment bekend zijn.
3. De kostenraming is geen vaste prijsafspraken, offerte of definitieve factuur, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Een pro-memoriepost betreft een post waarvan het bedrag nog niet definitief bekend is. Zodra het bedrag bekend is, wordt waar mogelijk een nadere opgave verstrekt.
5. De uiteindelijke kosten kunnen hoger of lager uitvallen door onder andere:
 - a. gewijzigde of aanvullende wensen;
 - b. wijzigingen in aantallen;
 - c. extra gesprekken of werkzaamheden;
 - d. spoedwerkzaamheden;
 - e. werkzaamheden in de avond, nacht of het weekend;
 - f. uitloop of verlenging van een bijeenkomst of locatie;
 - g. tarieven en prijswijzigingen van derden;
 - h. niet vooraf bekende kosten of omstandigheden;
 - i. wettelijke wijzigingen in belastingen, heffingen of tarieven;
 - j. noodzakelijke handelingen om ernstige vertraging of verstoring te voorkomen.
6. De afscheidsbegeleider bespreekt voorziene wijzigingen en aanvullende kosten zoveel mogelijk vooraf met de opdrachtgever.
7. Wanneer voorafgaand overleg door spoed of andere omstandigheden redelijkerwijs niet mogelijk is, mag de afscheidsbegeleider redelijke en noodzakelijke maatregelen treffen. De opdrachtgever wordt daar zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.
8. Afwijkingen van de kostenraming worden op of bij de definitieve factuur zo duidelijk mogelijk toegelicht.

Artikel 8 – Tarieven, btw en aanvullende werkzaamheden

1. De tarieven van de afscheidsbegeleider worden opgenomen in de opdrachtbevestiging, kostenraming of tarievenlijst.
2. Bedragen die aan een particuliere opdrachtgever worden genoemd, zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke opdracht zijn opgenomen, gelden als aanvullende werkzaamheden.
4. Aanvullende werkzaamheden worden berekend volgens het vooraf afgesproken tarief of, wanneer daarover nog geen afspraak is gemaakt, volgens het gebruikelijke tarief van de afscheidsbegeleider.
5. De afscheidsbegeleider bespreekt aanvullende werkzaamheden waar mogelijk vooraf.

6. Vanwege de beperkte tijd rond een afscheid kan toestemming voor aanvullend werk ook mondeling of per berichtendienst worden gegeven. De afspraak wordt daarna zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
-

Artikel 9 – Derden en voorschotten

1. De afscheidsbegeleider kan, met medeweten of toestemming van de opdrachtgever, contact onderhouden met derden.
 2. De overeenkomst voor een product of dienst van een derde kan rechtstreeks tussen de opdrachtgever en de derde tot stand komen. In dat geval kunnen de algemene voorwaarden van die derde van toepassing zijn.
 3. Wanneer de afscheidsbegeleider namens de opdrachtgever een reservering, bestelling of andere afspraak met een derde maakt, gebeurt dit op basis van de door de opdrachtgever verstrekte toestemming.
 4. De afscheidsbegeleider is verantwoordelijk voor een zorgvuldige communicatie en coördinatie binnen haar eigen opdracht.
 5. De afscheidsbegeleider is niet zonder meer verantwoordelijk voor fouten of tekortkomingen van een zelfstandig werkende derde. Dit is anders wanneer de schade mede het gevolg is van een fout die aan de afscheidsbegeleider kan worden toegerekend.
 6. Kosten, annuleringskosten en prijswijzigingen van derden kunnen aan de opdrachtgever worden doorberekend, voor zover zij samenhangen met de verstrekte opdracht.
 7. Wanneer een derde onverwacht niet beschikbaar is, overlegt de afscheidsbegeleider zo spoedig mogelijk over een passend alternatief.
 8. Voorschotten die de afscheidsbegeleider namens de opdrachtgever aan derden heeft betaald, worden afzonderlijk in de kostenraming of op de factuur vermeld.
 9. De afscheidsbegeleider kan verzoeken dat een voorschot vooraf of tussentijds door de opdrachtgever wordt voldaan.
-

Artikel 10 – Wijziging van de opdracht

1. De opdrachtgever kan verzoeken om de opdracht of eerder gemaakte keuzes te wijzigen.
 2. De afscheidsbegeleider beoordeelt of een wijziging binnen de beschikbare tijd en omstandigheden uitvoerbaar is.
 3. Een wijziging kan gevolgen hebben voor de planning en de kosten.
 4. De financiële gevolgen worden waar mogelijk vooraf besproken en schriftelijk bevestigd.
 5. De afscheidsbegeleider mag een wijziging weigeren wanneer deze:
 - a. niet meer uitvoerbaar is;
 - b. niet verantwoord kan worden uitgevoerd;
 - c. in strijd is met wettelijke regels;
 - d. in strijd is met voorwaarden of afspraken van betrokken derden.
 6. Bij urgente wijzigingen kan toestemming mondeling of per berichtendienst worden gegeven. De wijziging wordt daarna zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
-

Artikel 11 – Annulering door de opdrachtgever

1. De opdrachtgever kan de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleren.
2. Bij annulering betaalt de opdrachtgever:
 - a. de werkzaamheden die tot het moment van annulering zijn uitgevoerd;
 - b. de reeds gemaakte en niet meer te voorkomen kosten;
 - c. de kosten van verplichtingen die al bij derden zijn aangegaan;
 - d. redelijke annuleringskosten van derden;
 - e. kosten van speciaal voor de opdracht verricht maatwerk dat niet meer voor een ander doel kan worden gebruikt.
3. De afscheidsbegeleider spant zich in om vermijdbare kosten zoveel mogelijk te beperken.
4. Werkzaamheden die niet zijn uitgevoerd en waarvoor geen kosten of verplichtingen zijn ontstaan, worden niet in rekening gebracht.
5. De gevolgen van de annulering worden zo duidelijk mogelijk gespecificeerd.
6. Dit artikel laat een eventueel wettelijk herroepingsrecht van de opdrachtgever onverlet.

Artikel 12 – Opschorting of beëindiging door de afscheidsbegeleider

1. De afscheidsbegeleider mag haar werkzaamheden tijdelijk opschorten wanneer:
 - a. noodzakelijke informatie of beslissingen uitblijven;
 - b. ernstige onenigheid tussen betrokkenen uitvoering onmogelijk maakt;
 - c. de opdrachtgever gemaakte afspraken niet nakomt;
 - d. de veiligheid of professionele integriteit van de afscheidsbegeleider in het gedrang komt.
2. De afscheidsbegeleider mag de opdracht alleen beëindigen wanneer daarvoor een zwaarwegende reden bestaat.
3. Daarvan kan onder andere sprake zijn bij:
 - a. bedreiging, intimidatie, agressie of discriminatie;
 - b. een ernstig en blijvend verlies van vertrouwen;
 - c. een verzoek om in strijd met de wet te handelen;
 - d. omstandigheden waardoor voortzetting redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd.
4. De afscheidsbegeleider informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de opschorting of beëindiging.
5. Vanwege de kwetsbare en tijdgebonden aard van de opdracht zet de afscheidsbegeleider zich, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in voor een zorgvuldige overdracht.
6. De opdrachtgever betaalt de tot het moment van beëindiging uitgevoerde werkzaamheden en de reeds gemaakte of niet meer te vermijden kosten.

Artikel 13 – Facturering en betaling

1. Na uitvoering van de opdracht ontvangt de opdrachtgever een gespecificeerde factuur.
2. De factuur moet binnen veertien dagen na de factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
3. Bezwaren tegen een factuur worden zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de afscheidsbegeleider gemeld.
4. Een bezwaar tegen een deel van de factuur schort de betaling van het niet-betwiste deel niet op, voor zover dat redelijk is.
5. Wanneer de opdrachtgever niet op tijd betaalt, ontvangt deze eerst een kosteloze betalingsherinnering en een termijn van veertien dagen om alsnog te betalen.

6. In de betalingsherinnering wordt vermeld welk bedrag aan buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd kan zijn wanneer betaling uitblijft.
7. Wanneer betaling na de in de herinnering genoemde termijn uitblijft, kan de opdrachtgever wettelijke rente en buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd zijn.
8. Incassokosten worden uitsluitend berekend voor zover en tot het bedrag dat wettelijk is toegestaan.
9. Naast de wettelijk toegestane incassokosten worden geen afzonderlijke herinnerings-, aanmanings- of administratiekosten in rekening gebracht.
10. Wanneer de opdrachtgever voorziet dat tijdige betaling niet mogelijk is, wordt deze verzocht zo spoedig mogelijk contact op te nemen.
11. Een betalingsregeling is alleen geldig wanneer deze schriftelijk is bevestigd.

Artikel 14 – Bedenktijd en verzoek om direct te beginnen

1. Wanneer de opdracht op afstand of buiten de bedrijfsruimte van de afscheidsbegeleider tot stand komt en de opdrachtgever volgens de wet recht heeft op bedenktijd, bedraagt deze bedenktijd in beginsel veertien dagen.
2. Vanwege het tijdgebonden karakter van afscheidsbegeleiding is het doorgaans noodzakelijk om binnen deze bedenktijd met de werkzaamheden te beginnen.
3. De afscheidsbegeleider begint binnen de bedenktijd nadat de opdrachtgever daar uitdrukkelijk om heeft verzocht.
4. Wanneer de opdrachtgever de overeenkomst tijdens de bedenktijd herroept nadat de werkzaamheden op diens verzoek zijn begonnen, betaalt de opdrachtgever een evenredige vergoeding voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden.
5. Wanneer de volledige dienst binnen de bedenktijd is uitgevoerd, kan het herroepingsrecht alleen vervallen wanneer de opdrachtgever:
 - a. uitdrukkelijk heeft verzocht om binnen de bedenktijd te beginnen;
 - b. vooraf is geïnformeerd over het vervallen van het herroepingsrecht na volledige uitvoering; en
 - c. daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd.
6. De informatie over het herroepingsrecht, het verzoek om direct te beginnen en het wettelijke modelformulier worden afzonderlijk aan de opdrachtgever verstrekt of als bijlage bij de opdrachtbevestiging gevoegd.
7. Wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht blijven van toepassing.

Artikel 15 – Overmacht en onverwachte omstandigheden

1. Onder overmacht worden omstandigheden verstaan die buiten de redelijke invloed van de afscheidsbegeleider liggen en waardoor de opdracht niet of niet op de afgesproken wijze kan worden uitgevoerd.
2. Daaronder kunnen onder andere vallen:
 - a. plotselinge ziekte of een ongeval;
 - b. ernstige verkeershinder;
 - c. extreem weer;
 - d. overheidsmaatregelen;
 - e. technische storingen;
 - f. uitval of onbereikbaarheid van een locatie;
 - g. uitval van een leverancier of andere derde;
 - h. stakingen of vervoersproblemen;
 - i. andere omstandigheden die redelijkerwijs niet konden worden voorkomen.

3. De afscheidsbegeleider informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk en spant zich in voor een passende oplossing of vervanging.
4. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk wordt, betaalt de opdrachtgever alleen voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, voor zover dit redelijk is.
5. Partijen bespreken samen de gevolgen voor de planning, de inhoud en de kosten van het afscheid.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. De afscheidsbegeleider voert de opdracht zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.
2. De afscheidsbegeleider is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare en aan haar toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
3. De opdrachtgever meldt een mogelijke fout of tekortkoming zo spoedig mogelijk schriftelijk.
4. Wanneer herstel of beperking van de gevolgen nog mogelijk en zinvol is, krijgt de afscheidsbegeleider eerst een redelijke gelegenheid om dit te doen.
5. De afscheidsbegeleider is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:
 - a. onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie;
 - b. teksten, namen, data, aantallen of andere gegevens die door de opdrachtgever zijn gecontroleerd en goedgekeurd;
 - c. keuzes, beslissingen of instructies van de opdrachtgever of andere betrokkenen;
 - d. tegenstrijdige instructies van nabestaanden;
 - e. wijzigingen die zonder medeweten van de afscheidsbegeleider zijn aangebracht;
 - f. handelen of nalaten van zelfstandig werkende leveranciers of andere derden, tenzij de schade mede het gevolg is van een aan de afscheidsbegeleider toe te rekenen fout;
 - g. overmacht of andere omstandigheden die buiten haar redelijke invloed liggen.
6. De afscheidsbegeleider is niet aansprakelijk voor teleurstelling, verdriet of emotionele gevolgen die samenhangen met keuzes rond of het verloop van het afscheid, tenzij sprake is van een aantoonbare tekortkoming die aan haar kan worden toegerekend.
7. Voor schade die onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de afscheidsbegeleider valt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico dat op grond van de polis voor rekening van de afscheidsbegeleider blijft.
8. Voor directe financiële schade die niet onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering valt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het voor de betreffende opdracht berekende honorarium, met een absoluut maximum van € 10.000.
9. Onder honorarium wordt in dit artikel uitsluitend verstaan de vergoeding voor de door de afscheidsbegeleider zelf verrichte werkzaamheden. Bedragen voor producten, voorschotten, belastingen en kosten van derden vallen hier niet onder.
10. De afscheidsbegeleider is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde inkomsten, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie, voor zover uitsluiting daarvan wettelijk is toegestaan.
11. De beperkingen in dit artikel gelden niet:
 - a. bij opzet of bewuste roekeloosheid van de afscheidsbegeleider;
 - b. bij overlijden of lichamelijk letsel dat aan haar handelen kan worden toegerekend;
 - c. wanneer een beperking volgens dwingend recht niet is toegestaan.
12. Geen bepaling in dit artikel beperkt de rechten die de opdrachtgever op grond van dwingend consumentenrecht heeft.

Artikel 17 – Teksten en persoonlijke materialen

1. Teksten, toespraken, draaiboeken en andere documenten die de afscheidsbegeleider voor de opdracht maakt, zijn bestemd voor het betreffende afscheid en voor persoonlijk gebruik door de opdrachtgever en nabestaanden.
2. De opdrachtgever en nabestaanden mogen deze documenten voor persoonlijke en familiale doeleinden bewaren, delen en vermenigvuldigen.
3. Openbare of commerciële publicatie vindt alleen plaats na voorafgaand overleg met de afscheidsbegeleider en met respect voor de privacy en rechten van anderen.
4. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van toestemming voor foto's, muziek, teksten en ander materiaal dat door de opdrachtgever wordt aangeleverd.
5. De afscheidsbegeleider gebruikt persoonlijke verhalen, namen, teksten, foto's of andere herleidbare informatie niet voor publiciteit, scholing of andere externe doeleinden zonder uitdrukkelijke toestemming.

Artikel 18 – Privacy en vertrouwelijkheid

1. De afscheidsbegeleider gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonlijke en gevoelige informatie.
2. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dit nodig is voor:
 - a. de voorbereiding en uitvoering van de opdracht;
 - b. communicatie met de opdrachtgever en betrokken derden;
 - c. administratie en facturering;
 - d. het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
3. Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht kunnen relevante gegevens met betrokken derden worden gedeeld.
4. Er worden niet meer persoonsgegevens gedeeld dan redelijkerwijs noodzakelijk is.
5. Meer informatie over de verwerking, beveiliging en bewaring van persoonsgegevens staat in de privacyverklaring van Irma Wagenvoort Afscheidsbegeleiding.
6. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook na voltooiing van de opdracht bestaan.

Artikel 19 – Klachten

1. Wanneer de opdrachtgever niet tevreden is over de begeleiding, wordt deze verzocht dit zo spoedig mogelijk met de afscheidsbegeleider te bespreken.
2. Een formele klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Irma Wagenvoort Afscheidsbegeleiding.
3. Een klacht bevat bij voorkeur:
 - a. de naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
 - b. een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - c. de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de gewenste oplossing.
4. De afscheidsbegeleider bevestigt de ontvangst van de klacht binnen zeven dagen.
5. De afscheidsbegeleider reageert binnen veertien dagen inhoudelijk op de klacht.
6. Wanneer meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, laat de afscheidsbegeleider binnen deze termijn weten waarom en wanneer een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.
7. Partijen proberen eerst samen, in redelijkheid en met respect voor de omstandigheden, tot een oplossing te komen.
8. Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet automatisch van de betalingsverplichting.

9. Wanneer de klacht uitsluitend betrekking heeft op een duidelijk afgebakend deel van de factuur, wordt in ieder geval het niet-betwiste gedeelte betaald.
10. De wettelijke rechten van de opdrachtgever blijven van toepassing, ook wanneer een klacht niet direct na het afscheid wordt ingediend.

Artikel 20 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de opdracht en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij een verschil van inzicht proberen de opdrachtgever en de afscheidsbegeleider eerst in onderling overleg tot een oplossing te komen.
3. Wanneer overleg niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
4. De opdrachtgever behoudt alle rechten die op grond van dwingend consumentenrecht van toepassing zijn.

Artikel 21 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. De afscheidsbegeleider kan deze algemene voorwaarden aanpassen wanneer gewijzigde wetgeving, de bedrijfsvoering of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven.
 2. Op een bestaande opdracht blijven de voorwaarden van toepassing die bij het aangaan van die opdracht aan de opdrachtgever zijn verstrekt, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
 3. De meest recente versie wordt op de website geplaatst en is op verzoek kosteloos verkrijgbaar.
-