

ALGEMENE VOORWAARDEN

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Con Cura Counseling

Camilla Bonetti, MSc - Registercounselor ABvC®
Wethouder van Caldenborghlaan 43 B, 6226 BS Maastricht
KvK 97154857 | BTW NL005253122B66
info@concuracounseling.nl | +31 6 34039419
Versie / Version: 24 September 2026

NEDERLANDS

1. Toepasselijkheid en identiteit

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op counsellingdiensten van Con Cura Counseling, uitgevoerd door Camilla Bonetti, MSc, Registercounselor ABvC®. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

De actuele versie van deze voorwaarden is beschikbaar via de website van Con Cura Counseling.

2. Aard en reikwijdte van de dienstverlening

Con Cura Counseling biedt professionele psychosociale counselling gericht op welzijn, persoonlijke ontwikkeling, inzicht en het omgaan met levensvragen en psychosociale klachten.

Counselling vervangt geen specialistische psychiatrische behandeling, medische behandeling of acute/crisis zorg. Wanneer de hulpvraag buiten de professionele reikwijdte van de praktijk valt, kan verwijzing of overleg met een andere passende zorgverlener worden geadviseerd.

3. Totstandkoming en uitvoering

De counsellingovereenkomst komt tot stand wanneer cliënt en counsellor overeenkomen een traject te starten. De dienstverlening wordt uitgevoerd volgens de professionele standaarden en beroepscode die op de Registercounselor ABvC® van toepassing zijn.

De cliënt verstrekt naar beste weten informatie die relevant is voor veilige en passende counselling. De inhoud, doelen en aanpak van het traject kunnen in overleg worden aangepast.

4. Afspraken en annulering

Afspraken kunnen in overleg worden gepland, gewijzigd of geannuleerd.

Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst wanneer dit minimaal 24 uur vóór de afgesproken starttijd gebeurt. Bij annulering binnen 24 uur of bij niet verschijnen kan het volledige

sessietarief in rekening worden gebracht, behalve wanneer Con Cura Counseling anders besluit vanwege bijzondere omstandigheden.

5. Tarieven en betaling

De actuele tarieven staan op de website. Voor aanvang of bij wijziging van een traject wordt de cliënt geïnformeerd over het toepasselijke tarief.

Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De op de factuur vermelde fiscale behandeling en eventuele btw zijn van toepassing.

Wanneer een werkgever, verzekeraar of andere derde de counselling geheel of gedeeltelijk financiert, blijft de inhoud van de counselling vertrouwelijk binnen de grenzen van wet en professionele verplichtingen. Con Cura Counseling kan geen vergoeding door een verzekeraar of andere derde garanderen.

6. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim

Informatie die tijdens counselling wordt gedeeld, wordt vertrouwelijk behandeld overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, professionele standaarden en beroepscode.

Vertrouwelijkheid kan worden doorbroken wanneer dit wettelijk is vereist of toegestaan of voortvloeit uit professionele verplichtingen, bijvoorbeeld bij ernstige veiligheidsrisico's of zorgen over huiselijk geweld of kindermishandeling. In dergelijke situaties wordt zorgvuldig gehandeld en wordt alleen noodzakelijke informatie gedeeld.

7. Dossier en privacy

Con Cura Counseling verwerkt persoonsgegevens en houdt een cliëntdossier bij voor zover dit noodzakelijk is voor de counselling, administratie en wettelijke of professionele verplichtingen.

De verwerking van persoonsgegevens, bewaartermijnen, rechten van cliënten en gebruikte systemen worden nader beschreven in de actuele privacyverklaring op de website.

8. Online counselling en opnames

Online counselling kan plaatsvinden via de beveiligde videofunctie van MijnDiAd. De cliënt is verantwoordelijk voor een voldoende privé en geschikte omgeving en een werkende internetverbinding.

Counsellinggesprekken worden standaard niet opgenomen. Indien voor een specifiek doel een audio- of video-opname wenselijk is, gebeurt dit alleen na voorafgaande informatie en, waar vereist, uitdrukkelijke toestemming en afzonderlijke afspraken over doel, toegang, beveiliging, bewaartermijn en verwijdering.

9. Verantwoordelijkheid, kwaliteit en aansprakelijkheid

Counselling is een samenwerkingsproces. Con Cura Counseling spant zich in om de dienstverlening zorgvuldig en professioneel uit te voeren, maar kan geen specifiek resultaat garanderen.

De cliënt blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes en beslissingen. Dit laat de professionele verantwoordelijkheid van de counsellor onverlet.

Eventuele aansprakelijkheid wordt beoordeeld volgens het toepasselijke Nederlandse recht en de dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Niets in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid voor zover een dergelijke beperking wettelijk niet is toegestaan.

10. Klachten en geschillen

Con Cura Counseling is aangesloten bij de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (ABvC®) en via de beroepsvereniging bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG).

Heb je een klacht of ben je ergens ontevreden over, bespreek dit dan bij voorkeur eerst met mij. Vaak kan een gesprek helpen om een misverstand of probleem op te helderen en samen tot een oplossing te komen.

Voel je je niet in staat om de klacht met mij te bespreken, laat de situatie dit niet toe of komen we er samen niet uit, dan kun je via de ABvC gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan ondersteunen bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijke oplossingen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en voor de cliënt kosteloos.

Wanneer de inzet van de klachtenfunctionaris of de afhandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG). De uitspraak van deze onafhankelijke geschillencommissie is bindend voor cliënt en counsellor. Aan het indienen van een geschil zijn kosten verbonden.

De standaardinformatie van SCAG over de klachtenprocedure is hier beschikbaar: [SCAG - informatie klachtenprocedure](#).

Meer informatie over het ABvC-contactpunt voor klachten: [ABvC - Contactpersoon Opvang Klachten](#).

11. Beëindiging van het traject

De cliënt kan het counsellingtraject op ieder moment beëindigen. De counsellor kan voorstellen het traject te beëindigen of te pauzeren wanneer voortzetting niet langer passend, verantwoord of binnen de professionele reikwijdte is.

Waar passend wordt met de cliënt besproken welke vervolgstappen, overdracht of verwijzing wenselijk zijn.

12. Overmacht

Wanneer een afspraak of dienstverlening door omstandigheden buiten de redelijke invloed van Con Cura Counseling niet kan plaatsvinden, wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen om een passende oplossing of nieuwe afspraak te bespreken. Partijen zijn niet aansprakelijk voor tekortkomingen die rechtstreeks het gevolg zijn van overmacht, voor zover de wet dit toestaat.

13. Wijzigingen

Con Cura Counseling kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer dit nodig is vanwege wijzigingen in de praktijkvoering, professionele standaarden of toepasselijke regelgeving. De meest recente versie wordt op de website gepubliceerd. Voor een lopend traject worden wezenlijke wijzigingen waar nodig aan de cliënt meegedeeld.

14. Toepasselijk recht

Op de counselingovereenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden behandeld door de volgens de wet bevoegde instantie of rechter.

Bij verschillen tussen de Nederlandse en Engelse tekst geldt de Nederlandse tekst als uitgangspunt, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

ENGLISH

1. Applicability and identity

These General Terms and Conditions apply to counselling services provided by Con Cura Counseling, operated by Camilla Bonetti, MSc, Registercounsellor ABvC®. Any deviation is valid only when agreed in writing.

The current version of these terms is available on the Con Cura Counseling website.

2. Nature and scope of services

Con Cura Counseling provides professional psychosocial counselling focused on well-being, personal development, insight and coping with life issues and psychosocial difficulties.

Counselling does not replace specialist psychiatric treatment, medical treatment or emergency/crisis mental health care. If a client's needs fall outside the professional scope of the practice, referral to or consultation with an appropriate healthcare professional may be recommended.

3. Agreement and performance

The counselling agreement begins when the client and counsellor agree to start a counselling trajectory. Services are provided in accordance with the professional standards and code of conduct applicable to a Registercounsellor ABvC®.

The client provides, to the best of their knowledge, information relevant to safe and appropriate counselling. The content, goals and approach may be adjusted in consultation with the client.

4. Appointments and cancellation

Appointments may be scheduled, changed or cancelled by mutual agreement.

An appointment may be cancelled or rescheduled without charge when at least 24 hours' notice is given. For cancellation within 24 hours or non-attendance, the full session fee may be charged, unless Con Cura Counseling decides otherwise because of exceptional circumstances.

5. Fees and payment

Current fees are published on the website. The client is informed of the applicable fee at the start of the counselling trajectory or when it changes.

Invoices are payable within 14 days of the invoice date unless otherwise agreed in writing. The tax treatment and any VAT stated on the invoice apply.

If counselling is wholly or partly funded by an employer, insurer or other third party, the content of counselling remains confidential within the limits of law and professional obligations. Con Cura Counseling cannot guarantee reimbursement by an insurer or other third party.

6. Confidentiality and professional secrecy

Information shared during counselling is treated confidentially in accordance with applicable law, professional standards and the professional code.

Confidentiality may be limited where disclosure is required or permitted by law or follows from professional obligations, for example in situations involving serious safety concerns or concerns about domestic violence or child abuse. In such situations, information is handled carefully and only necessary information is shared.

7. Records and privacy

Con Cura Counseling processes personal data and maintains a client record insofar as necessary for counselling, administration and legal or professional obligations.

Further information about data processing, retention periods, client rights and systems used is provided in the current Privacy Statement on the website.

8. Online counselling and recordings

Online counselling may take place through the secure MijnDiAd video function. The client is responsible for having a sufficiently private and suitable environment and a functioning internet connection.

Counselling sessions are not routinely recorded. If an audio or video recording is considered useful for a specific purpose, this will only take place after prior information and, where required, explicit consent, with separate agreements regarding purpose, access, security, retention and deletion.

9. Responsibility, quality and liability

Counselling is a collaborative process. Con Cura Counseling will provide services carefully and professionally but cannot guarantee a specific outcome.

The client remains responsible for their own choices and decisions. This does not affect the counsellor's professional responsibilities.

Any liability is assessed in accordance with applicable Dutch law and the coverage of the professional liability insurance. Nothing in these terms limits liability where such limitation is not legally permitted.

10. Complaints and disputes

Con Cura Counseling is affiliated with the Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (ABvC®) and, through the professional association, with the Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG).

If you have a complaint or are dissatisfied with any aspect of the counselling, you are encouraged to discuss this with me first. A conversation can often clarify a misunderstanding or concern and help us find a solution together.

If you do not feel able to discuss the complaint with me, the circumstances do not allow this, or we cannot resolve the matter together, you can access an independent complaints officer through the ABvC.

The complaints officer can support you in formulating the complaint and exploring possible solutions. This service is independent and free of charge to the client.

If the involvement of the complaints officer or the handling of the complaint does not lead to a satisfactory resolution, the matter may be submitted to the Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG). The decision of this independent disputes committee is binding on both client and counsellor. A fee applies when submitting a dispute.

SCAG's standard information about the complaints procedure is available here: [SCAG - complaints procedure information](#).

More information about the ABvC complaints contact point: [ABvC - Contactpersoon Opvang Klachten](#).

11. Ending counselling

The client may end the counselling trajectory at any time. The counsellor may recommend ending or pausing counselling when continuation is no longer appropriate, responsible or within professional scope.

Where appropriate, possible next steps, transfer or referral will be discussed with the client.

12. Force majeure

If an appointment or service cannot take place due to circumstances outside the reasonable control of Con Cura Counseling, contact will be made as soon as reasonably possible to discuss an appropriate solution or new appointment. Neither party is liable for failures directly caused by force majeure insofar as permitted by law.

13. Changes

Con Cura Counseling may amend these terms when necessary because of changes in practice operations, professional standards or applicable regulations. The latest version will be published on the website. Material changes relevant to an ongoing counselling trajectory will be communicated where appropriate.

14. Applicable law

The counselling agreement and these terms are governed by Dutch law. Disputes are handled by the authority or court competent under applicable law.

In the event of differences between the Dutch and English texts, the Dutch text serves as the reference version insofar as legally permitted.