Algemene voorwaarden HerstelmetQKH

Versie: oktober 2026
HerstelmetQKH, handelsnaam van QKH
Nomadenkreek 13, 3206 HL Spijkenisse
KvK-nummer: 86162187
Telefoon: 06 137 857 69
E-mail: info@herstelmetqkh.nl
Website: www.herstelmetQKH.nl

Artikel 1. Definities

1.1. HerstelmetQKH: handelsnaam van QKH, eigenaar Leandra Quevedo Klein Haneveld, gevestigd aan de Nomadenkreek 13, 3206 HL Spijkenisse, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86162187. HerstelmetQKH geeft begeleiding en advies op het gebied van voeding, leefstijl en suppletie, vanuit het orthomoleculaire gedachtegoed, gericht op het functioneren en de duurzame inzetbaarheid van werknemers met aanhoudende klachten.
1.2. Begeleider: de persoon die namens HerstelmetQKH de begeleiding uitvoert.
1.3. Opdrachtgever: de werkgever of andere zakelijke partij die de opdracht verstrekt en de kosten draagt.
1.4. Deelnemer: de persoon die op verzoek van de opdrachtgever de begeleiding ontvangt, doorgaans een werknemer van de opdrachtgever.
1.5. Kennismaking: het kosteloze en vrijblijvende online gesprek dat aan elk traject voorafgaat.
1.6. Voorstel: het schriftelijke voorstel met offerte dat HerstelmetQKH na de kennismaking uitbrengt, waarin inhoud, looptijd, kosten en eventueel onderzoek zijn vastgelegd.
1.7. Opdracht: de overeenkomst tussen HerstelmetQKH en de opdrachtgever over het mogelijk maken en betalen van de begeleiding van de deelnemer, zoals vastgelegd in het voorstel.
1.8. Traject: de begeleiding van de deelnemer zoals beschreven in het voorstel.
1.9. Onderzoek: analyses van onder meer ontlasting, bloed, speeksel of DNA, die worden ingezet om inzicht te geven als onderbouwing voor voedings- en leefstijladvies. Onderzoek is geen medische diagnostiek en geen beoordeling van belastbaarheid.
1.10. Deelnameverklaring: de behandelovereenkomst tussen HerstelmetQKH en de deelnemer, met de afspraken die voor de deelnemer gelden, de toestemmingen en de wijze van terugkoppeling. Het trajectoverzicht hoort daarbij.
1.11. Terugkoppeling: informatie aan de opdrachtgever over het verloop van het traject, zoals omschreven in artikel 7.
1.12. Trajectoverzicht: het overzicht per deelnemer van de inhoud, looptijd en het onderzoek van het traject, dat de deelnemer ondertekent.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden gelden voor de kennismaking, alle voorstellen en alle opdrachten waarbij een zakelijke partij opdrachtgever is.
2.2. Deze voorwaarden gelden niet voor trajecten waarbij de deelnemer zelf opdrachtgever is. Daarvoor gelden aparte voorwaarden.
2.3. Deze voorwaarden gelden ook voor de deelnemer, als onderdeel van de behandelovereenkomst.
2.4. Bij strijd tussen het voorstel en deze voorwaarden gaat het voorstel voor.
2.5. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.6. Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.7. HerstelmetQKH kan deze voorwaarden wijzigen. Een lopende opdracht blijft onder de versie waarop die is aangegaan, tenzij de opdrachtgever instemt met de nieuwe versie.

Artikel 3. Kennismaking, voorstel en totstandkoming

3.1. Elk traject begint met een kennismaking. Die is kosteloos en schept voor niemand een verplichting. De kennismaking vindt plaats met de deelnemer, en waar dat passend is ook met de opdrachtgever.
3.2. Blijkt in de kennismaking dat de begeleiding niet passend is, dan geeft HerstelmetQKH dat aan en volgt er geen voorstel.
3.3. Een voorstel is 30 dagen geldig, tenzij daarin anders staat.
3.4. Het voorstel is gebaseerd op de informatie uit de kennismaking. Een kennelijke vergissing of schrijffout in het voorstel bindt HerstelmetQKH niet.
3.5. De opdracht komt tot stand wanneer de opdrachtgever het voorstel schriftelijk of digitaal aanvaardt, door iemand die daartoe binnen de organisatie bevoegd is.
3.6. Het traject start zodra ook de deelnemer de deelnameverklaring en het trajectoverzicht heeft ondertekend. Gebeurt dat niet binnen 2 weken na aanvaarding van het voorstel, dan vervalt de opdracht zonder kosten voor de opdrachtgever.
3.7. Vraagt de situatie van de deelnemer tijdens het traject om meer of andere begeleiding dan in het voorstel staat, dan doet HerstelmetQKH een aanvullend voorstel. Dat geldt pas na akkoord van de opdrachtgever.
3.8. HerstelmetQKH sluit de behandelovereenkomst zelf met de deelnemer, met een eigen intake en een eigen dossier. De opdrachtgever is geen partij bij de behandelovereenkomst en heeft geen zeggenschap over de inhoud van de begeleiding.

Artikel 4. Aard en grenzen van de begeleiding

4.1. HerstelmetQKH levert begeleiding en advies op basis van een inspanningsverplichting. Een bepaald resultaat kan niet worden gegarandeerd.
4.2. De begeleider is geen arts, stelt geen diagnoses en beoordeelt niet wat de deelnemer aankan. Het beoordelen van belastbaarheid is voorbehouden aan de bedrijfsarts.
4.3. De begeleiding is aanvullend en neemt de rol van de bedrijfsarts, huisarts of andere behandelaars niet over. Hun medische adviezen blijven leidend.
4.4. HerstelmetQKH adviseert nooit om medicatie te stoppen, te wijzigen of anders in te nemen. Dat gebeurt alleen in overleg met de behandelend arts of apotheker.
4.5. Ziet de begeleider signalen die om medische aandacht vragen, dan adviseert de begeleider de deelnemer om contact op te nemen met de huisarts, en bij acute signalen direct met de huisartsenpost of de spoedeisende hulp.

4.6. De opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor zijn verplichtingen op het gebied van verzuimbegeleiding en re-integratie, waaronder die uit de Wet verbetering poortwachter.
4.7. HerstelmetQKH schakelt alleen deskundigheid van derden in met toestemming van de deelnemer. Brengt dat kosten mee, dan gebeurt het pas na voorafgaand akkoord van de opdrachtgever.
4.8. De begeleider begeleidt geen deelnemer voor wie de begeleider tegelijk als casemanager of in een andere rol in de verzuimbegeleiding optreedt.

Artikel 5. Vrijwillige deelname

5.1. Deelname aan het traject is vrijwillig. De deelnemer beslist zelf of hij of zij deelneemt en kan op elk moment stoppen.
5.2. De deelnemer meldt het stoppen aan de begeleider. Wat dat betekent voor de opdracht, staat in artikel 11.
5.3. De opdrachtgever legt deelname niet op als verplichting en verbindt geen gevolgen aan de keuze van de deelnemer om niet deel te nemen of te stoppen.
5.4. Of het traject in werktijd plaatsvindt, spreken opdrachtgever en deelnemer onderling af.
5.5. HerstelmetQKH begeleidt geen minderjarige deelnemers.

Artikel 6. Afspraken met de deelnemer

6.1. De deelnemer geeft de begeleider juiste en volledige informatie en meldt wijzigingen in gezondheid, medicatie of behandeling.
6.2. De deelnemer komt afspraken na of zegt ze tijdig af, volgens artikel 9.
6.3. De deelnemer volgt de instructies voor het afnemen van onderzoek. Brengt een herhaling van een onderzoek toch kosten mee, dan gebeurt dat in overleg met de opdrachtgever.
6.4. De deelnemer meldt klachten of reacties die hij of zij merkt na het starten met geadviseerde supplementen.
6.5. De deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij of zij maakt en voor het wel of niet opvolgen van adviezen.
6.6. Vragen en berichten tussen de afspraken door lopen via het beveiligde elektronische cliëntendossier en niet via apps of andere onbeveiligde kanalen.
6.7. Het staat de deelnemer vrij om zelf informatie over het traject met de opdrachtgever te delen.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid en terugkoppeling

7.1. Alle informatie over de deelnemer die in het traject wordt gedeeld of vastgelegd, blijft vertrouwelijk.
7.2. De opdrachtgever heeft geen inzage in het dossier van de deelnemer.
7.3. Terugkoppeling aan de opdrachtgever gaat alleen over het verloop: of het traject loopt zoals afgesproken, of afspraken zijn gemist, en wanneer het traject is afgerond of beëindigd. Medische of persoonlijke inhoud en de reden van een beëindiging vallen daar nooit onder.
7.4. Terugkoppeling, zowel in een kort bericht als in een tussentijdse of eindrapportage, vindt alleen plaats met schriftelijke toestemming van de deelnemer, vastgelegd in de deelnameverklaring. Een rapportage wordt pas verstuurd nadat de deelnemer die heeft gelezen en ondertekend. De deelnemer kan de toestemming op elk moment intrekken.
7.5. Geeft de deelnemer geen toestemming of trekt hij of zij die in, dan ontvangt de opdrachtgever alleen de informatie die nodig is voor de facturering.
7.6. Facturen aan de opdrachtgever vermelden alleen de geleverde onderdelen en data, zonder inhoudelijke informatie.
7.7. Informatie wordt alleen met de bedrijfsarts gedeeld als de bedrijfsarts daarom vraagt en de deelnemer daar schriftelijk mee instemt. Contact met andere betrokkenen vindt alleen plaats met schriftelijke toestemming van de deelnemer.
7.8. Vraagt de opdrachtgever om inhoudelijke informatie, dan verwijst de begeleider naar de deelnemer.

Artikel 8. Onderzoek en supplementen

8.1. Welk onderzoek passend is, bepaalt de begeleider in overleg met de deelnemer. Onderzoek dat onderdeel is van het traject, staat met de kosten in het voorstel.
8.2. Onderzoek vindt alleen plaats met schriftelijke toestemming van de deelnemer.
8.3. Onderzoek wordt uitgevoerd door een extern laboratorium. HerstelmetQKH is niet verantwoordelijk voor de uitvoering en de doorlooptijd van de analyse.
8.4. Onderzoek dat is besteld of afgenomen, blijft verschuldigd, ook als de opdracht daarna eindigt.
8.5. Supplementen worden alleen geadviseerd wanneer ze ondersteunend zijn. Wie de kosten draagt, staat in het voorstel.
8.6. Voor geadviseerde producten en supplementen is de leverancier of producent verantwoordelijk.
8.7. De deelnemer is vrij om geadviseerde supplementen via LeandraQKH of elders te bestellen.
8.8. Bestelt de deelnemer supplementen via LeandraQKH, dan is dat een aparte koop, waarop de voorwaarden van LeandraQKH van toepassing zijn.
8.9. Geeft de deelnemer geen toestemming voor onderzoek dat in het voorstel staat, of voor een deel ervan, dan vervalt dat deel en wordt het niet in rekening gebracht.

Artikel 9. Afspraken, annulering en tussentijds contact

9.1. Afspraken vinden online of op locatie plaats, zoals in het voorstel staat. Eventuele reiskosten staan in het voorstel.
9.2. Een afspraak kan tot 48 uur voor aanvang kosteloos worden verzet of geannuleerd.
9.3. Een afspraak die later wordt geannuleerd of waarbij de deelnemer niet verschijnt, vervalt binnen het traject.
9.4. Verzet HerstelmetQKH een afspraak, dan zijn daaraan voor de opdrachtgever geen kosten verbonden en wordt zo snel mogelijk een nieuwe afspraak gepland.
9.5. Hoeveel tussentijds contact binnen het traject valt, staat in het voorstel. Aanvullend contact wordt alleen in rekening gebracht na afstemming met de opdrachtgever.

Artikel 10. Situaties waarin de begeleiding niet (langer) passend is

10.1. HerstelmetQKH begeleidt geen deelnemers met levensbedreigende aandoeningen, aandoeningen die gespecialiseerde medische zorg vragen of acute psychische problematiek die om behandeling vraagt.
10.2. In zulke situaties kan, op uitdrukkelijk verzoek van de deelnemer en in overleg met de behandelend arts, alleen voedings- en leefstijladvies worden gegeven. Dat gebeurt op basis van een aanvullend voorstel.
10.3. Ontstaat een situatie als bedoeld in 10.1 tijdens het traject, of is er een vermoeden daarvan, dan eindigt het traject na overleg met de deelnemer. De begeleider adviseert de deelnemer dan om contact op te nemen met de huisarts of bedrijfsarts.
10.4. De opdrachtgever hoort in dat geval alleen dat het traject is beëindigd, niet waarom. De afrekening volgt artikel 11.

Artikel 11. Einde en beëindiging

11.1. De opdracht eindigt wanneer het traject is afgerond of de looptijd uit het voorstel is verstreken. Kunnen afspraken binnen de looptijd niet plaatsvinden, dan kan de looptijd in overleg met de opdrachtgever worden verlengd.
11.2. De opdrachtgever kan de opdracht schriftelijk opzeggen, met een termijn van 2 weken. Binnen die termijn is ruimte voor een afrondend gesprek met de deelnemer.
11.3. Stopt de deelnemer met het traject, dan eindigt de opdracht. HerstelmetQKH meldt de opdrachtgever alleen dat de deelname is beëindigd.
11.4. HerstelmetQKH kan de opdracht beëindigen wanneer voortzetting niet verantwoord of niet passend is, bijvoorbeeld wanneer afspraken herhaaldelijk niet worden nagekomen.
11.5. Bij beëindiging van de opdracht op grond van 10.3, 11.2, 11.3 of 11.7 blijft de in het voorstel overeengekomen prijs volledig verschuldigd, ook voor termijnen die nog niet zijn gefactureerd. Er vindt geen terugbetaling plaats.

11.6. Beëindigt HerstelmetQKH de opdracht op grond van 11.4, of kan HerstelmetQKH het traject door eigen ziekte of overmacht niet afmaken, dan wordt het deel van het traject dat niet is geleverd naar redelijkheid verrekend.
11.7. Gaat de deelnemer uit dienst of valt de deelnemer langdurig uit, dan wordt de opdracht in overleg opgeschort of beëindigd. Komen partijen binnen 4 weken niet tot een afspraak, dan eindigt de opdracht en volgt de afrekening 11.5.
11.8. HerstelmetQKH kan de opdracht direct beëindigen bij wanbetaling, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever.
11.9. Eindigt de opdracht, dan eindigt ook de behandelovereenkomst met de deelnemer. Kiest de deelnemer ervoor om daarna op eigen initiatief verder te gaan, dan is dat een nieuwe overeenkomst buiten deze voorwaarden. De opdrachtgever ontvangt vanaf dat moment geen terugkoppeling meer.

Artikel 12. Prijs en betaling

12.1. De prijs van het traject staat in het voorstel. Op de begeleiding is geen btw van toepassing. Op onderzoek wordt btw berekend, zoals in het voorstel staat.
12.2. HerstelmetQKH factureert het volledige traject in één keer bij de start, tenzij in het voorstel anders is afgesproken.
12.3. Facturen worden binnen 30 dagen na factuurdatum betaald.
12.4. Bezwaar tegen een factuur wordt binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk gemeld. Daarna geldt de factuur als geaccepteerd.
12.5. Bij te late betaling is de opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd, en na een herinnering ook de buitengerechtelijke incassokosten.
12.6. Prijzen kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast. Voor een lopende opdracht blijft de prijs uit het voorstel gelden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1. HerstelmetQKH is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat adviezen niet of onjuist worden opgevolgd.
13.2. HerstelmetQKH is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de deelnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.
13.3. HerstelmetQKH is niet aansprakelijk voor beslissingen van de opdrachtgever over inzet, verzuim, re-integratie of andere arbeidsrechtelijke zaken.
13.4. HerstelmetQKH is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aantoonbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. HerstelmetQKH is niet aansprakelijk voor gevolgschade.
13.5. De aansprakelijkheid is beperkt tot het laagste van de volgende bedragen: de prijs van de opdracht, of het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van HerstelmetQKH uitkeert.

13.6. Een vordering tot schadevergoeding vervalt als die niet binnen 12 maanden nadat de schade bekend werd schriftelijk is gemeld.
13.7. De beperkingen in dit artikel gelden ook tegenover de deelnemer.
13.8. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van HerstelmetQKH.

Artikel 14. Privacy en dossier

14.1. HerstelmetQKH verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). HerstelmetQKH is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens van de deelnemer en verwerkt die niet in opdracht van de opdrachtgever.
14.2. Gezondheidsgegevens en genetische gegevens worden alleen verwerkt met uitdrukkelijke toestemming van de deelnemer.
14.3. De opdrachtgever verstrekt alleen de gegevens die nodig zijn voor de aanmelding, zoals naam en contactgegevens van de deelnemer, en deelt geen medische informatie over de deelnemer met HerstelmetQKH.
14.4. HerstelmetQKH houdt een dossier bij in een beveiligd elektronisch cliëntendossier en bewaart dat 20 jaar na het laatste contact.
14.5. Iedereen die namens HerstelmetQKH bij de uitvoering betrokken is, waaronder laboratoria, heeft dezelfde geheimhoudingsplicht.
14.6. Meer informatie, waaronder de rechten van de deelnemer op inzage, een afschrift, correctie en verwijdering, staat in de privacyverklaring op www.herstelmetQKH.nl.

Artikel 15. Overmacht

15.1. Van overmacht is sprake bij omstandigheden buiten de invloed van HerstelmetQKH, zoals ziekte van de begeleider, overheidsmaatregelen, storingen in het cliëntendossier of bij videobellen, en vertraging bij laboratoria.
15.2. Bij overmacht verzet HerstelmetQKH afspraken en informeert HerstelmetQKH de deelnemer, en waar nodig de opdrachtgever, zo snel mogelijk.
15.3. HerstelmetQKH is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht.
15.4. Duurt de overmacht langer dan 8 weken, dan kunnen zowel de opdrachtgever als HerstelmetQKH de opdracht beëindigen. De afrekening volgt dan artikel 11.6.

Artikel 16. Klachten

16.1. Is de deelnemer niet tevreden over de begeleiding, dan bespreekt hij of zij dat eerst met de begeleider.
16.2. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kan de deelnemer een klacht indienen via de klachtenregeling van de Geschillencommissie Alternatieve Therapeuten (GAT), de door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende Wkkgz-geschilleninstantie waarbij de begeleider is aangesloten. Daarbij is een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar. Komt de klacht niet tot een oplossing, dan kan de deelnemer het geschil voorleggen aan de GAT Geschillencommissie via www.gatgeschillen.nl.
16.3. De begeleider is aangesloten bij het Tuchtcollege voor alternatieve zorg.
16.4. Een klacht van de deelnemer wordt vertrouwelijk behandeld. De opdrachtgever wordt er alleen over geïnformeerd met toestemming van de deelnemer.
16.5. Heeft de opdrachtgever een klacht over de uitvoering van de opdracht, dan bespreekt hij die eerst met HerstelmetQKH. Leidt dat niet tot een oplossing, dan geldt artikel 17.
16.6. Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1. Op alle opdrachten met HerstelmetQKH is Nederlands recht van toepassing.
17.2. Geschillen tussen HerstelmetQKH en de opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.
17.3. Klachten en geschillen van de deelnemer over de begeleiding worden behandeld volgens artikel 16.
17.4. Is een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen die bepaling dan door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling blijft.