

Algemene voorwaarden voor cliënten van De Waterdrager Coaching

Definities van de woorden ik, jij en diensten

In dit document staat 'ik/mijn' voor Eeltje Heida, eigenaar van De Waterdrager Coaching, gevestigd in Bontebok.

De woorden 'jij/jouw/je' staan voor wie een dienst wil afnemen bij De Waterdrager Coaching. 'Dienst' staat voor de dienst die ik aanbied, zoals een kindertolk[®] traject, een 1-op-1 Systemisch Coachen Traject, een coachtraject puber/jongere, een wandelgesprek in de natuur of een los gesprek in mijn praktijk.

Offertes en prijsaanvraag

Je bent te allen tijde vrij een kosteloze offerte op te vragen of een prijsaanvraag te doen voor mijn diensten. Aanvraag verplicht tot niets, dat wil zeggen dat je geen dienst hoeft af te nemen naar aanleiding van een offerte.

Aansprakelijkheid

Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele materiële, psychische of fysieke schade ten gevolge van onjuist opgevolgde aanwijzingen of onoplettendheid van mijn cliënt.

Overeenkomst

Na een kennismaking, telefonisch of fysiek, waarin we verkennen of we bij elkaar passen en of jouw hulpvraag aansluit bij wat ik jou kan bieden, kunnen we tot samenwerking overgaan. Deze samenwerking leg jij vast door akkoord te gaan met de voorwaarden en de afgesproken prijs in de *begeleidingsovereenkomst* die ik je na onze kennismaking toestuur en die je mij ingevuld en ondertekend terugstuurt of die je mij op ons eerste gesprek ingevuld en ondertekend overhandigt. Dan kan mijn dienst aan jou beginnen.

Loop en beëindiging van het traject

We stellen samen een haalbaar doel. We investeren allebei in de weg naar het doel. Ik verplicht mij tot maximale inspanning. Dat verwacht ik ook van jou. We maken bij aanvang afspraken over de duur van het traject en het aantal sessies.

Zie ik in de samenwerking dat het proces niet meer klopt, dan bespreek ik dat met je en kan ik besluiten het traject te stoppen. Dit kan het geval zijn wanneer je met regelmaat de door ons gemaakte afspraken niet nakomt of aantoonbaar niet meewerkt.

Jij mag zonder verdere opgaaf van reden een traject beëindigen. Je betaalt alle genoten sessies en bent verder tot niks verplicht.

Niet verschijnen op een afspraak

Kun je niet komen en geef je dit op tijd aan, dan is dat geen probleem. We plannen een nieuwe afspraak. Zeg je de afspraak af binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak, dan bereken ik kosten. Je betaalt dan 25 euro. Word je binnen die 24 uur ziek of zijn er andere onvoorziene omstandigheden dan is er overleg mogelijk.

Betaling

Facturering vindt plaats na ons eerste (intake)gesprek.

Je bent het gehele vastgestelde bedrag verschuldigd. Er mag in termijnen worden betaald. Hierover betaal je geen extra kosten.

Je betaalt binnen de aangeduide termijn. Lukt dit om welke reden dan ook niet binnen de termijn, dan neem je contact met mij op voor overleg. Komt de betaling niet op tijd binnen, dan bericht ik je hierover en krijg je een nieuwe termijn. Is de betaling er dan nog niet, dan geef ik je een derde herinnering en aangepaste, verhoogde, factuur. Wordt er dan nog niet betaald, dan laat ik het verder over aan een incassobureau en zijn de kosten hiervan voor jouw rekening.

Privé

Wat inhoudelijk tijdens het traject gedeeld wordt, blijft privé en wordt niet gedeeld met anderen, tenzij jij daar nadrukkelijk toestemming voor geeft. Dat valt onder mijn beroepsgeheim. Zie hiervoor ook mijn Privacyverklaring.

Zie ik in jouw situatie, of van jouw kind of omgeving, een direct of zeer dreigend gevaar, dan bespreek ik dit met je en laat het in eerste instantie aan jou om verandering in te zetten. Eventueel met hulp van instanties. Gebeurt er niets dat het gevaar doet wijken, dan zou dit kunnen leiden tot het doorbreken van mijn beroepsgeheim.

Klachten

Mocht er onverhoopt aanleiding zijn tot een klacht of conflict, dan vertrouw ik erop dat we hier samen uitkomen. Lukt dit niet, dan kun je je wenden tot de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG) waar ik bij aangesloten ben. Overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) kun je dan een beroep doen op de klachtenregeling die ik bij hen heb geregeld en kun je je - als je dat wilt- gratis laten bijstaan door een klachtenfunctionaris. Als de klachtenregeling geheel is doorlopen en je het met de uitkomst niet eens bent, kun je je klacht voorleggen aan een erkende Geschilleninstantie.

Voor de klachtenregeling en informatie over de klachtenfunctionaris en de Geschilleninstantie verwijs ik je naar de website van de NFG. Als je op deze hyperlink klikt, kom je op de juiste pagina uit: [Niet tevreden over je hulpverlener](#)

De Waterdrager Coaching is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Leeuwarden onder nummer 64006778.