

ALGEMENE VOORWAARDEN COACHING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Coachpraktijk De Kast gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot Coaching, hulpverlening en/of ondersteuning.

2. Inhoud coaching/hulp/ondersteuning

1. Coachpraktijk De Kast stelt in samenspraak met Cliënt een plan/voorstel/offerte (hierna: “**Plan**”) op waarin de coaching, hulp en/of ondersteuning (hierna: “**coaching/hulp/ondersteuning**”) die aan Cliënt wordt geboden nader is beschreven.
2. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
 - de doelen van de coaching/hulp/ondersteuning;
 - de behoeften van de Cliënt;
 - de inzet van Coachpraktijk De Kast;
 - of en hoe vrijwilligers/mantelzorgers bij de coaching/hulp/ondersteuning worden betrokken;
 - of, hoe en wanneer de coaching/hulp/ondersteuning wordt geëvalueerd.
3. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de coaching/hulp/ondersteuning.
4. Coachpraktijk De Kast en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Plan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
 - Coachpraktijk De Kast geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de opdrachtgever/gemeente of anderszins voor de coaching/hulp/ondersteuning als beschreven in het Plan, bijvoorbeeld omdat de opdracht, indicatie of beschikking eindigt, wordt aangepast, wordt ingetrokken of anders geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd;
 - de coachings-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de opdracht, indicatie of beschikking en/of het Plan en/of de mogelijkheden aan coaching/hulp/ondersteuning die Coachpraktijk De Kast kan bieden.

3. Kwaliteit

1. Coachpraktijk De Kast zorgt ervoor dat de coaching/hulp/ondersteuning die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
 - afgestemd is op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van hulp of ondersteuning die Cliënt ontvangt;
 - verstrekt wordt in overeenstemming met de op Coachpraktijk De Kast verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Coachpraktijk De Kast kan voor de coaching/hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Coachpraktijk De Kast derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.

3. Indien Cliënt ook ondersteuning of hulp ontvangt van een andere organisatie, streeft Coachpraktijk De Kast naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

4. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de coaching/hulp/ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Coachpraktijk De Kast terecht. Coachpraktijk De Kast zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Coachpraktijk De Kast informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Coachpraktijk De Kast is geregeld.

5. Informatie

1. Coachpraktijk De Kast verstrekt aan Cliënt alle informatie die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft in het kader van de coaching/hulp/ondersteuning. De informatie wordt verstrekt op een manier die voor Cliënt begrijpelijk is.
2. Cliënt verstrekt Coachpraktijk De Kast alle (schriftelijke) informatie die voor Coachpraktijk De Kast belangrijk kan zijn voor het verlenen van de coaching/hulp/ondersteuning. Cliënt zorgt ervoor dat die informatie volledig en juist is.

6. Dossier en Privacy

1. Coachpraktijk De Kast houdt een dossier bij van de coaching/hulp/ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Coachpraktijk De Kast gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Coachpraktijk De Kast verstrekt geen informatie over de coaching/hulp/ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de coaching/hulp/ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Coachpraktijk De Kast daar op grond van wet- en regelgeving daartoe bevoegd of verplicht is.

7. Annuleren / No-show

1. Als de Cliënt geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken coaching/hulp/ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 24 uur voor de geplande start van de coaching/hulp/ondersteuning aan Coachpraktijk De Kast weten.

2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Coachpraktijk De Kast zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt van 50% van het volledige bedrag dat Coachpraktijk De Kast door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de coaching/hulp/ondersteuning

1. Cliënt is Coachpraktijk De Kast vergoeding verschuldigd voor de geleverde coaching/hulp/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de opdrachtgever of gemeente of anderszins aan Coachpraktijk De Kast wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Coachpraktijk De Kast van alle gemaakte kosten die Coachpraktijk De Kast om welke reden dan ook niet van de opdrachtgever, gemeente c.q. een andere financier vergoed krijgt.
2. Het kan zijn dat Cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage.
3. Als Cliënt naast de coaching/hulp/ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Coachpraktijk De Kast, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Coachpraktijk De Kast dat gezamenlijk schriftelijk hebben afgesproken.

9. Einde Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
 - a. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
 - b. Met wederzijds goedvinden.
 - c. Bij het overlijden van Cliënt
 - d. Wanneer de opdracht, indicatie of beschikking tot het leveren van coaching/hulp/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
 - e. Wanneer de overeenkomst tussen Coachpraktijk De Kast en de opdrachtgever, gemeente of anderszins eindigt.
 - f. Bij beëindiging van de onderneming Coachpraktijk De Kast.
 - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Coachpraktijk De Kast indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
 - i. Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Coachpraktijk De Kast.
 - ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige coaching/hulp/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
 - iii. Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Coachpraktijk De Kast worden gevergd.
2. Indien Coachpraktijk De Kast de Overeenkomst opzegt zal zij, indien Cliënt dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.