

## Algemene Voorwaarden Beeldende begeleiding, ACT / Coaching & Therapie

VolKracht.nl

VolKracht wordt vertegenwoordigd door Annemieke Meems.

*Munnikevaart 42, 9828PP, Oostwold, Westerkwartier, Groningen*  
[annemieke@VolKracht.nl](mailto:annemieke@VolKracht.nl)

1. Toepassing Algemene Voorwaarden
2. Beroepscode
3. Behandelovereenkomst
4. Gegevens verstrekken door cliënt
5. Geheimhouding, dossiervorming, privé
6. Duur en beëindiging
7. Tekortkomingen – Afspraken verzetten
8. Klachtenprocedure
9. Tarieven en betalen

### 1. Toepassing Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Annemieke Meems.

Waar in deze Algemene voorwaarden wordt gesproken over ‘de coach/ therapeut’, dan wel ‘de beeldend coach/ therapeut’ dan wel ‘de workshop leider’ betreft dit Annemieke Meems.

Waar in deze Algemene voorwaarden wordt gesproken over ‘de cliënt(en)’ betreft dit diegene die op kennismakingsgesprek komt en daarna eventueel in behandeling komt.

### 2. Beroepscode

De coach/ therapeut draagt nooit verantwoordelijkheid voor de lichamelijke of geestelijke gezondheid van de cliënt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor problemen die verband houden met of voortkomen uit die lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand vóór, tijdens of na de behandeling bij Annemieke Meems.

De coach/ therapeut heeft een geheimhoudingsplicht en houdt zich aan de beroepsethiek/ beroepsprofiel VT, en houdt hiertoe een kwaliteitssysteem bij, zoals o.a. omschreven in de wet WGBO (Wet Geneeskundige Behandel Overeenkomst), de wet WBIG (Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) en AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### 3. Behandelafspraken

Na het kennismakingsgesprek (kan ook per telefoon) volgt een intakegesprek waarin behandelafspraken worden gemaakt. Deze behandelingsafspraken worden regelmatig geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Ook in een afgebakend traject. De coach/ therapeut heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting.

### 4. Gegevens verstrekken door cliënt

Tijdens de intake wordt aan de cliënt om uiteenlopende informatie gevraagd. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om hierin eerlijk en volledig te zijn. De behandeling wordt op deze informatie gebaseerd; de coach/ therapeut is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het krijgen van onjuiste of onvolledige informatie.

#### 5. Geheimhouding, privé en dossiervorming

De coach/ therapeut heeft een geheimhoudingsplicht, zoals o.a. omschreven in de AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming. De coach/ therapeut houdt een dossier bij van de behandeling. De cliënt mag dit dossier inzien, mits van te voren aangevraagd zodat de coach/ therapeut het dossier bijgewerkt kan hebben. Dit dossier is privé en zal aan niemand anders worden getoond, behalve na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. De coach/ therapeut houdt eventueel werkaantekeningen bij; deze werkaantekeningen zijn en blijven een persoonlijke opvatting van de coach/ therapeut en niet bestemd voor inzage door de cliënt. Het dossier wordt bewaard volgens de wettelijke bewaartermijnen. Eventuele werkaantekeningen behoeft de coach/ therapeut niet te bewaren. De coach/ therapeut zal bij contact met collega's of verwijzers over de cliënt altijd eerst schriftelijk toestemming vragen aan de cliënt.

#### 6. Duur en beëindiging

In het intakegesprek wordt de voorlopige duur van de behandeling afgesproken. Bij evaluatie gedurende de looptijd van de behandeling kan in overleg tussen de coach/ therapeut en de cliënt de duur van de behandeling aangepast worden.

Zowel de coach/ therapeut als de cliënt kan de behandeling voortijdig beëindigen met opgaaf van reden. Indien een traject eerder wordt afgebroken, komen uitsluitend de nog openstaande sessies in aanmerking voor restitutie. Hierbij dienen artikel 7 en 9 van deze Algemene Voorwaarden in acht te worden genomen.

#### 7. Tekortkomingen, afspraken afzeggen/verzetten

Indien een afspraak wordt afgezegd, doet de cliënt en de coach/ therapeut dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur van te voren. Afspraken die binnen de 24 uur worden afgezegd worden aan de cliënt in rekening gebracht. Ook individuele afspraken in een coach/ therapie traject.

De coach/ therapeut behoudt zich het recht voor afspraken af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare in haar omgeving waardoor zij de coach/ therapie niet naar behoren kan uitvoeren zonder dat hieruit voor de coach/ therapeut kosten voortvloeien.

#### 8. Klachtenprocedure Coach/ therapie

Eventuele klachten over de coach/ therapie dienen in de coach/ therapie met de coach/ therapeut zelf besproken te worden. Dit kan ook via een schrijven of via Vereniging Tekentaal. Wanneer de klacht hiermee niet voldoende behandeld kan worden, kan de cliënt naar een klachtenfunctionaris gaan, welke beschikbaar is voor de cliënt via Vereniging Tekentaal. Omdat de beeldend coach/ therapeut aangesloten is bij brancheorganisatie SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg). De klachtenfunctionaris (gratis) gaat vervolgens kijken naar de situatie en stelt een gesprek voor tussen beide partijen.

Het doel van dit gesprek is het vinden van een goede oplossing voor de klacht. Deze klachtenfunctionaris is gespecialiseerd in het afhandelen van klachten en is volledig onafhankelijk.

Vaak is een dergelijk gesprek al erg effectief.

Mocht uit dit gesprek toch geen goede oplossing komen? Dan kan de cliënt zijn/haar klacht voorleggen aan een geschillencommissie. Wij zijn aangesloten bij Scag. Deze commissie kijkt naar de situatie en luistert naar beide partijen. Uiteindelijk doet de commissie een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

## 9. Tarieven en betalen

De tarieven gelden zoals die op de website van Annemieke Meems ([www.VolKracht.nl](http://www.VolKracht.nl)), te vinden zijn. Tarieven zijn inclusief gebruik van de in de praktijkruimte aanwezige materialen, en bij coach/therapeuting eventuele verslaglegging. De tarieven kunnen per kalenderjaar wijzigen.

Facturering gebeurt per maand of vooraf zodra je je online inschrijft voor een coach/therapeutsessie of een traject. Door de vooraf betaling of het aangaan van het behandelovereenkomst gaat de klant automatisch akkoord met het ontvangen van facturen per email. Facturen worden niet per post verzonden tenzij hierover anders is overeengekomen. Betaling dient geschied te zijn vooraf (online) of binnen 14 dagen na de factuurdatum, op het vermelde rekeningnummer t.a.v. VolKracht, o.v.v. factuurnummer, voor- en achternaam van de cliënt.

## 10 Professionele integriteit en kwaliteit

a. VolKracht verzorgt workshops, trainingen, beeldende begeleiding en educatieve activiteiten vanuit een ervaringsgerichte en praktijkgerichte werkwijze. Afhankelijk van het aanbod kunnen activiteiten gericht zijn op persoonlijke ontwikkeling, creatieve ontwikkeling, deskundigheidsbevordering, bijscholing of professionele verdieping.

b. VolKracht creëert een veilige, respectvolle en open omgeving waarin deelnemers zichzelf kunnen zijn en zich op hun eigen wijze en in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen.

c. VolKracht werkt vanuit de kernwaarden authenticiteit, creativiteit, vertrouwen, gelijkwaardigheid, vakbekwaamheid en respect. Iedere deelnemer wordt zonder oordeel benaderd en met aandacht en betrokkenheid begeleid.

d. Persoonlijke ervaringen, verhalen en informatie die tijdens activiteiten worden gedeeld, worden vertrouwelijk behandeld, tenzij wettelijke verplichtingen anders voorschrijven of sprake is van een situatie waarin de veiligheid van betrokkenen in het geding is.

e. VolKracht handelt met professionele integriteit en maakt geen misbruik van de vertrouwensrelatie die tijdens workshops, trainingen, coach/therapeuting of begeleiding kan ontstaan.