



Hilde Mellema
systemische coaching & training

www.hildemellema.nl

**Algemene voorwaarden/bepalingen behorend bij de
begeleidingsovereenkomst tussen de therapeut van Hilde Mellema
Systemische Coaching & Training en de cliënt/cliënten.**

Hilde Mellema Systemische Coaching & Training

Werkadressen:

Het Coachhuis Brugstraat 7A 9712 AA Groningen

De Bloeiende Lotus Noorderhaven 57 9712 VJ Groningen

My Office (coachhuis) Leonard Springerlaan 35 9727 KB Groningen,

contact@hildemellema.nl

[06 46016301](tel:0646016301)

<https://www.hildemellema.nl>

KVK nummer: Hilde Mellema Systemische Coaching & Training is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 83240845. BTW ID: NL003794849B35

AGB code onderneming: 90091027

AGB code psychosociaal hulpverlener: 90047618

Behandelcode: 24504

Naam vertegenwoordiger: Hilde Mellema

Functie: Eigenaar/coach/therapeut/trainer



Hilde Mellema
systemische coaching & training

www.hildemellema.nl

Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden/bepalingen zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke afspraken, facturen en overeenkomsten van of met en alle daarmee van band houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

Artikel 2 Bedrijfsomschrijving

Hilde Mellema van Systemische Coaching & Training, www.hildemellema.nl richt zich op coaching & training, therapie, opstellingen, sessies, workshops & events. Hilde Mellema Systemische Coaching & Training is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 83240845. BTW ID: NL003794849B35

Artikel 3 Definities

Hilde Mellema van Systemische Coaching & Training wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer/therapeut. 2. De wederpartij van opdrachtnemer wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever/cliënt. 3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tussen opdrachtnemer/cliënt en opdrachtgever/therapeut of tussen partijen. 4. Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever/cliënt en opdrachtnemer/therapeut over de aan te bieden diensten. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd via de mail aan opdrachtgever na een eerste gesprek door opdrachtnemer/therapeut. Opdrachtgever/cliënt stuurt desgewenst voor aanvang van de opdracht één exemplaar getekend retour of bevestigt deze per mail.



Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Indien cliënt na de eerste kennismaking een nieuwe datum heeft afgesproken voor een vervolggesprek, is er sprake van een begeleidingsovereenkomst. Deze begeleidingsovereenkomst wordt op schrift vastgelegd.
2. De begeleidingsovereenkomst is tweeledig;
 - a. De therapeut en de cliënt gaan een relatie met elkaar aan voor een bepaalde periode in de verhouding therapeut-cliënt.
 - b. De begeleiding heeft betrekking op de door de cliënt aangedragen hulpvraag en zogeheten begeleidingsdoelen. Deze kunnen lopende het traject worden bijgesteld, c.q. gespecificeerd.
 - c. Bij aanvang van de begeleiding wordt met de cliënt één of meerdere doelen opgesteld waar cliënt met begeleiding van Hilde Mellema aan gaat werken. Bij aanvang van de begeleiding wordt bepaald met welke regelmaat er geëvalueerd gaat worden. In overleg zal bepaald worden wanneer cliënt de doelen behaald heeft en zal de begeleiding worden afgesloten.
 - d. Toestemmingsverklaring contact met overige betrokkenen: De cliënt geeft Hilde Mellema toestemming voor het opvragen en uitwisselen van informatie ten behoeve van de begeleiding. Uiteraard altijd in overleg met de cliënt zelf of diens wettelijk vertegenwoordiger.
 - e. Overige zorgaanbieders: de cliënt informeert Hilde Mellema over de betrokkenheid en/of inschakeling van andere hulpverlening/behandeling/begeleiding wanneer dit logischerwijs in het belang is van de begeleiding van de cliënt.



3. De overeenkomst kan op de volgende manieren of door de volgende omstandigheden worden beëindigd:
 - a. Therapeut en cliënt bepalen in gezamenlijk overleg dat er geen sessies meer nodig zijn;
 - b. Cliënt geeft aan, mondeling, schriftelijk of via e-mail dat men geen sessies meer wil afspreken.
 - c. De therapeut geeft aan, mondeling, schriftelijk of via e-mail geen sessies meer te zullen geven.
 - d. Cliënt houdt zich herhaaldelijk niet aan de algemene bepalingen uit deze begeleidingsovereenkomst of aan afspraken die gedurende de sessies zijn gemaakt tussen cliënt en de therapeut.
 - e. De therapeut is van mening dat in verband met de problematiek van de cliënt en de competentie van de therapeut, de therapeut onvoldoende bekwaam is om de cliënt te begeleiden. Dit is in ieder geval aan de orde als de problematiek direct verband houdt met contra-indicaties.

Overige afspraken uitvoering van de overeenkomst:

Opdrachtnemer/therapeut zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer/therapeut heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. 2. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever/cliënt toestemming haar/zijn/het NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden.



3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens Hilde Mellema Systemische Coaching & Training niet tijdig zijn verstrekt behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
4. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien er geen sessie afgesproken is voor een termijn langer dan drie maanden na de laatst gehouden sessie, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken tussen opdrachtgever/therapeut en cliënt.
5. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor een te houden sessie een bedrag per sessie afgesproken. Dit is opgenomen in de zogeheten begeleidingsovereenkomst. De cliënt ontvangt een factuur voor de sessies.
6. In aanvulling op de bepaling nummer 5 is de minimumtijd voor sessies met twee personen anderhalf uur (90 minuten) en maximaal twee uren (120 minuten)
7. Indien sprake is van het bepaalde in lid 4 wordt bij een nieuwe afspraak een nieuwe overeenkomst van kracht met mogelijk een ander uurtarief.
8. Indien verhinderd dient een afgesproken sessie 48 uur (twee werkdagen) van te voren te worden afgemeld. De therapeut brengt de kosten van deze sessie in rekening indien de cliënt zich niet tijdig heeft afgemeld, ongeacht de reden voor afmelding. Dit geldt ook als de cliënt, om welke reden dan ook niet komt op de afgesproken dag en tijd.



9. Zie PR 520 Hantering dossier voor de RBCZ sectoren. De therapeut houdt een dossier bij van aantekeningen van de gehouden sessies en andere relevante documenten, dat op diens verzoek door de cliënt kan worden ingezien. Het dossier (of een deel ervan) wordt dan gekopieerd. Dit is kosteloos (met uitzondering van buitensporige verzoeken).
10. Per 1 januari 2020 wordt het dossier conform de wettelijke bewaartermijn in totaal 20 jaar bewaard. Verder bestaat er inzagerecht voor nabestaanden. Voor wat betreft de informatieplicht van de therapeut is er een aanvulling, te weten: het zwaartepunt komt te liggen op het “samen” beslissen over de begeleiding met de cliënt.
11. De therapeut houdt zich aan de geheimhoudingsplicht. Gegevens van de cliënt worden alleen met diens uitdrukkelijke goedkeuring aan derden (artsen en andere therapeuten) overhandigd of medegedeeld.
12. Indien cliënt, diens huisarts of andere zogeheten behandelaren/begeleiders een schriftelijke rapportage verlangt van het gehouden zogeheten begeleidingstraject, met cliënt, wordt hiervoor een factuur gestuurd aan cliënt. Deze factuur behelst maximaal een uur arbeid tegen het in de overeenkomst met de cliënt afgesproken uurtarief.
13. Klachtenprocedure 1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichtte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer. 2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.



Hilde Mellema
systemische coaching & training

www.hildemellema.nl

3. Wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer er samen niet uitkomen kan een beroep gedaan worden op de beroepsorganisatie Landelijke Vereniging Psychosociaal Werkenden: info@lvpw.nl De therapeut is daarnaast geregistreerd in het HBO Register van Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ)
14. Cliënt gedraagt zich als een gast; cliënt houdt zich aan de regels van de therapeut. Er wordt tijdens een sessie niet gerookt, geen alcohol gedronken en geen verdovende middelen gebruikt. De kosten van vernieling van eigendommen van de therapeut door de cliënt, zullen op de cliënt worden verhaald. Van iedere vorm van mishandeling of ander ongewenst gedrag van de therapeut door de cliënt, zal ten allen tijde aangifte bij de politie worden gedaan.
15. Hilde Mellema Systemische Coaching & Training is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die zijn ontstaan doordat cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan wel doordat cliënt voor hem/haar/het bekende en beschikbare informatie aanwezig in medische dossiers van arts/specialist of andere zogeheten behandelaren, niet heeft verstrekt.
16. De cliënt heeft het privacyreglement van praktijk Hilde Mellema Systemische Coaching & Training gelezen, welke aan u is uitgereikt en cliënt stemt in met dit privacyreglement.
17. Hilde Mellema Systemische Coaching & Training is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan aan eigendommen van cliënt door parkeren op of het betreden van het terrein aan de:



Hilde Mellema
systemische coaching & training

www.hildemellema.nl

Het Coachhuis Brugstraat 7A 9712 AA Groningen

De Bloeiende Lotus Noorderhaven 57 9712 VJ Groningen

My Office (coachhuis) Leonard Springerlaan 35 9727 KB Groningen,

noch voor andere schade ontstaan door het betreden van de verschillende praktijkruimtes, de hallen en het gebruik maken van de toiletten op de verschillende locaties.

Artikel 5 Prijzen en offertes

1. Alle facturen, prijsopgaven & offertes door opdrachtnemer gedaan, zijn vrijblijvend, zowel wat betreft prijs. Prijzen kunnen gewijzigd worden, dit staat aangegeven op de factuur. 3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd en/of per mail is vastgelegd.

Artikel 6 Aanbiedingen, facturen en prijs

1. Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod. 2. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven koper bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.



2. 3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen. 4. De op aanbiedingen, offertes en facturen genoemde prijs bestaat uit de koopprijs inclusief de verschuldigde btw en eventuele andere overheidsheffingen.

Artikel 7 Betalingsvoorwaarden

1. Betaling vindt plaats zoals aangegeven op de factuur. Betaling dient te geschieden door overmaking van IBAN NL 40 KNAB 0408 8612 66 t.n.v. H. Mellema. De betalingstermijn die wordt gehanteerd is 14 dagen na factuurdatum. 2. Betaling mag in overleg met de opdrachtnemer, contant betaald worden. Exact totaal bedrag staat vermeld op de website van de therapeut/opdrachtnemer. De factuur wordt dezelfde week door de opdrachtnemer naar opdrachtgever zijn of haar e-mail adres gestuurd. Deze factuur is indien de betaling is voldaan, een bevestiging ontvangst van betaling. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele vervalsing van geld. De opdrachtgever dient dan opnieuw te betalen. 3. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag en over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente, te verhogen met administratiekosten die 10% bedragen van de openstaande facturen.



2. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn. 4. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer. 5. In geval van faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. 6. Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

Artikel 8 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Artikel 9 Duur en beëindiging

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan ten alle tijden op ieder gewenst moment door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd. 2. De beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden. 3. Beëindiging gaat telefonisch of per mail en opdrachtgever en opdrachtnemer bevestigen dit per mail met een eindgesprek in overleg.



Artikel 10 Annulering door opdrachtnemer

Opdrachtnemer behoudt zich het recht om een coaching sessie, therapiesessie, ofwel een andere opdracht en/of afspraak te annuleren, zonder opgave van redenen, dan wel een cliënt te weigeren. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug, waarmee de overeenkomst is beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

Artikel 11 Het verzetten van coaching/therapie afspraken en sessies

1. Vanaf 48 uur voor de desbetreffende afspraak annuleren, telefonisch - bellen.
2. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakt afspraak binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer de kosten van de gemaakte 100% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht en is de opdrachtgever verplicht deze te betalen.
3. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakte afspraak vanaf 48 uur tot 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert wordt aan de opdrachtgever 50% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht en is de opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht mits het vaker voorkomt in een aantal maanden of jaar tijd. Vanaf drie keer voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer de kosten van de gemaakte 100% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht en is de opdrachtgever verplicht deze te betalen.



Hilde Mellema
systemische coaching & training

www.hildemellema.nl

4. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een geplande afspraak worden de kosten voor de afspraak in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. 5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

Artikel 12 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken of ontstaan tijdens of in het kader van de coaching/therapie/opstellingen sessies en/of opdrachten. 2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. 3. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten. 4. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.



Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten. 2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. 3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van coaching/therapie/opstellingen sessie, en/of opdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes. 4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 14 AVG

1. De persoonsgegevens wordt niet aan derden gegeven tenzij bij noodgevallen. 2. De persoonsgegevens wordt nadat cliënt geen sessies meer heeft, nog 20 jaar bewaard. 2. De persoonsgegevens worden gebruikt om goederen en diensten af te leveren. Het afhandelen van betaling. Bellen of e-mailen om dienstverlening uit te voeren.