



De groei praktijk

In dit document vind je de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle producten en diensten van *De groei praktijk*.

De hoofdpunten voor klanten die in een coaching traject stappen op een rij:

1. **Aan het stuur.** Dit is jouw proces, jij zit aan het stuur. Ik sta naast je, denk met je mee, bied structuur, ondersteun je bij oncomfortabele gevoelens en geef praktische handvatten. Dat doe ik graag.
2. **Commitment.** Ik raad je aan om het commitment met jezelf aan te gaan. Mensen die bewust kiezen om dit proces aan te gaan, behalen de beste resultaten.
3. **Notitieboekje.** Schaf voor dit traject een notitieboekje aan en neem deze mee naar de sessies. In dat boekje schrijf je waardevolle inzichten en praktische handvatten op. Je kunt ook opschrijven wat tussen de sessies in opkomt.
4. **Over oncomfortabele gevoelens.** In dit proces staat jouw verlangen (wat je graag wilt bereiken) voorop. Waarschijnlijk zal je ook tegen je belemmeringen, coping en oud zeer aanlopen. Dat is normaal en kan oncomfortabel zijn. Misschien heb je opeens geen zin meer om te komen, voel je hoofdpijn opkomen of ga je twifelen. Dat zijn allerlei vormen van weerstand. Loop je tegen je eigen weerstand aan? Mooi! Kom naar de sessie met alles dat er is, inclusief je weerstand. Juist weerstand geeft aan dat je op een belangrijk punt van verandering staat.
5. **Privacy.** Ik behandel jouw informatie als cliënt vertrouwelijk. Overleg met derden (zoals een doorverwijzer, medisch professional of leidinggevende) geschiedt alleen in jouw aanwezigheid of met jouw nadrukkelijke toestemming.
6. **Afmelden.** Je kunt afspraken tot 48 uur van tevoren kosteloos annuleren en verzetten. Zeg je binnen 48 uur af? Helaas wordt de afspraak dan volledig in rekening gebracht. Is de afspraak op een maandag? Je kunt in dat geval tot vrijdag 17 uur kosteloos afmelden.

Lees verder voor de volledige voorwaarden.

Algemene voorwaarden

Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende producten en diensten van *De groei praktijk* en zijn van toepassing op opdrachtgevers en cliënten.
2. De *opdrachtgever* is de natuurlijke of rechtspersoon die *De groei praktijk* opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten of het leveren van producten op het gebied van training, coaching, advisering, bemiddeling of aanverwante werkzaamheden. De *cliënt* is de natuurlijke persoon die deelneemt aan bijvoorbeeld een training, coaching, begeleidingstraject, bemiddelingstraject of aanverwante diensten.
3. Opdrachtgever en cliënt kunnen dezelfde (zoals bij de inzet van individuele coaching) of aparte entiteiten zijn (zoals wanneer een organisatie *De groei praktijk* inzet voor het trainen, begeleiden, coachen of adviseren van werknemers of cliënten).
4. De overeenkomst tussen *De groei praktijk* en opdrachtgever/cliënt komt tot stand door a) ondertekening van een offerte door opdrachtgever/cliënt; b) mondelinge of schriftelijke bevestiging door opdrachtgever/cliënt; of door c) schriftelijke bevestiging door *De groei praktijk* aan opdrachtgever/cliënt van de door opdrachtgever/cliënt aangevraagde opdracht.

Tarieven en betaling

1. De meest actuele tarieven zijn te vinden op www.groei-praktijk.nl. Afwijkende tarieven zijn alleen van toepassing indien ze schriftelijk door *De groei praktijk* bevestigd zijn.
2. *De groei praktijk* zal opdrachtgever/cliënt voorzien van een factuur. Opdrachtgever/cliënt is verplicht tot betaling van het door *De groei praktijk* gefactureerde bedrag. Na de factuurdatum geldt een betalingstermijn van uiterlijk twee weken. Afwijken van deze termijn is alleen mogelijk na schriftelijke bevestiging door *De groei praktijk*.
3. Wanneer opdrachtgever/cliënt deze termijn overschrijdt, zal *De groei praktijk* tweemaal een schriftelijke herinnering versturen. Daarna heeft *De groei praktijk* het recht om de vordering ter incasso uit handen te geven.
4. Alle kosten die ontstaan ten gevolge van gerechtelijk en/of buitengerechtelijke incasso van de vordering zijn voor rekening van opdrachtgever/cliënt.
5. Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel wordt bewezen, zijn wat betreft de juistheid van hetgeen de cliënt aan *De groei praktijk* verschuldigd is, de administratieve gegevens van *De groei praktijk* van beslissende aard.

Afmelden of verplaatsen van een afspraak

1. Indien *De groei praktijk* door overmacht (o.a. ziekte, weersomstandigheden, familieomstandigheden, maatschappelijke overmacht, oftewel force majeure) niet in staat is om de overeengekomen dienst of het overeengekomen product te leveren, wordt in onderling overleg gezocht naar een passende oplossing.

2. *De groei praktijk* is niet aansprakelijk voor eventuele kosten die door de opdrachtgever/cliënt zijn gemaakt, zoals zaalhuur, reiskosten of personele kosten.
3. Afspraken die niet tijdig, namelijk ten minste 48 uur van tevoren, zijn afgezegd door opdrachtgever/cliënt, worden door *De groei praktijk* in rekening gebracht. Afzeggingen kunnen per telefoon of per e-mail worden gecommuniceerd.
4. Afspraken die op maandag plaatsvinden dienen uiterlijk vrijdag voor 17:00 uur geannuleerd te worden. Bij annulering gedurende het weekend, wordt de afspraak wel in rekening gebracht.
5. Wanneer cliënt een traject afneemt, kunnen sessies ingepland worden binnen een periode van 10 maanden. Wanneer sessies niet worden ingepland binnen deze periode, wordt geen creditering toegepast op de niet genoten sessies. Mocht voortgang op locatie niet mogelijk zijn, kunnen sessies ook digitaal plaatsvinden.

Eigendomsrechten

1. Van het trainings- of coachingsmateriaal dat *De groei praktijk* verstrekt blijven alle auteurs-, publicatie- en eigendomsrechten aan *De groei praktijk* voorbehouden. Zonder voorafgaande toestemming van *De groei praktijk* mag niets uit de uitgave(n) worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins.

Adviezen en aansprakelijkheid

1. *De groei praktijk* voert haar werkzaamheden naar haar beste inzicht en vermogen uit. Zij geeft geen garantie over de te verwachten resultaten. De klant/cliënt blijft ten aller tijde verantwoordelijk voor zijn/haar eigen proces en voor de resultaten.
2. De opdrachtgever/cliënt (welke deelneemt aan of opdracht geeft tot het uitvoeren van trainingen, coaching, advisering of bemiddeling of aanverwante werkzaamheden door *De groei praktijk*):
 - a. draagt ten alle tijden de volle verantwoordelijkheid voor de eigen keuzes en het eigen handelen;
 - b. aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor de mogelijke directe of indirecte gevolgen van het afnemen van diensten of producten van *De groei praktijk*;
 - c. zal *De groei praktijk* niet aansprakelijk stellen voor aanspraken van opdrachtgever/cliënt of derden en/of (vermeende) schade voortvloeiend uit werkzaamheden of adviezen van *De groei praktijk*, tenzij het aanspraken betreft ten gevolge van ernstige tekortkomingen van *De groei praktijk*.
3. Indien opdrachtgever/cliënt een eventuele vordering jegens *De groei praktijk* niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsovereenkomst na het verstrijken van het jaar te vervallen.
4. Indien een objectieve, daartoe wettelijk bevoegde instantie *De groei praktijk* aansprakelijk heeft gesteld voor schade die door opdrachtgever/cliënt is geleden, dan is de aansprakelijkheid van *De groei praktijk* beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door *De groei praktijk* afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering. Een

kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door *De groei praktijk* toegezonden.

5. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van *De groei praktijk* jegens opdrachtgever danwel cliënt beperkt tot de door *De groei praktijk* gefactureerde en ontvangen bedragen van de laatste zes kalendermaanden, excl. gefactureerde btw met een maximum van 5000 euro.
6. *De groei praktijk* is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever/cliënt, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
7. *De groei praktijk* zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever/cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is opdrachtgever/cliënt verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
8. *De groei praktijk* draagt geen verantwoordelijkheid voor het doen of laten van derden die genoemd worden op de website www.groei-praktijk.nl, danwel mondeling of schriftelijk benoemd of aangeraden zijn.

Privacy

Privacyverklaring en verwerking van gegevens

1. Op registratie van (persoons)gegevens is sinds 25 mei 2018 de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.
2. *De groei praktijk* verwerkt persoonsgegevens doordat opdrachtgever/cliënt gebruik maakt van diensten en/of omdat opdrachtgever/cliënt de gegevens zelf aan *De groei praktijk* verstrekt.
De groei praktijk verwerkt de volgende gegevens:
 - o Voor- en achternaam
 - o Geslacht
 - o Geboortedatum
 - o Geboorteplaats
 - o Adresgegevens
 - o Telefoonnummer
 - o E-mailadres
 - o Eventueel: BSN-nummer, verzekeringsgegevens, gegevens over de werkgever, naam van de verwijzer, gerelateerde medische gegevens.
3. *De groei praktijk* verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens:
 - a. informatie over het specifieke vraagstuk, de voortgang daarvan en de doelen waar de training, coaching, bemiddeling of advisering zich op richt;
 - b. informatie over de algehele gezondheid waarmee rekening gehouden dient te worden tijdens het leveren van de dienst of het product.
4. *De groei praktijk* verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:
 - a. Om contact met opdrachtgever/cliënt op te kunnen nemen indien dat nodig is om de diensten uit te kunnen voeren;
 - b. Om een cliëntdossier bij te kunnen houden en sessiejournalen uit te werken;
 - c. Om betaling af te handelen.
5. In geen geval worden verstrekte gegevens aan derden beschikbaar gesteld, tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat of opdrachtgever/cliënt *De groei praktijk* daarom heeft gevraagd danwel toestemming heeft verleend.
6. In sommige gevallen zijn opdrachtgever en cliënt twee verschillende partijen. Bijvoorbeeld als een werkgever coaching, training, advisering of bemiddeling inzet bij haar medewerker. De medewerker is dan de cliënt en de werkgever de opdrachtgever. Ook dan is de privacy van cliënt van groot belang en geldt het volgende:
 - a. opdrachtgever ontvangt een offerte met daarin een voorstel voor de inhoud en doelen van de training, coaching, bemiddeling of advisering;
 - b. terugkoppeling aan opdrachtgever over de voortgang van de training, coaching, bemiddeling of advisering geschiedt op procesniveau, bijvoorbeeld “we zijn bezig met communicatie oefeningen” of “we focussen op stress verlagende technieken”. De inhoudelijke en vertrouwelijke informatie die binnen het traject of de sessies besproken wordt, wordt niet aan opdrachtgever gecommuniceerd. Zo blijft de privacy van de cliënt gewaarborgd.

7. *De groei praktijk* bewaart gegevens 5 jaar. De cliënt heeft recht om het dossier eerder te laten vernietigen dan 5 jaar.
8. Verzoeken tot vernietiging van het dossier moeten schriftelijk aangevraagd worden. Nadat de gegevens zijn vernietigd, blijft het schriftelijke verzoek bewaard. Als later informatie uit het 'oude' dossier nodig is, zal alleen terug te vinden zijn dat dit op verzoek van cliënt is vernietigd.
9. In sommige gevallen houdt *De groei praktijk* graag contact met ex-opdrachtgevers/ex-clieënten. Daarvoor worden contactgegevens zoals naam, e-mail en telefoonnummer bewaard. Mocht opdrachtgever/cliënt niet willen dat deze gegevens bewaard worden, dan zal *De groei praktijk* de gegevens verwijderen na schriftelijk verzoek van opdrachtgever/cliënt.
10. Mocht opdrachtgever/cliënt een review willen nalaten voor publicatie door *De groei praktijk* op bijvoorbeeld de website, dan kan opdrachtgever/cliënt kiezen om de volledige naam, dan wel alleen de voornaam te gebruiken.
11. Opdrachtgever/cliënt heeft de volgende rechten wat betreft het inzien, aanpassen of verwijderen van gegevens:
 - a. het recht om de eigen persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen.
 - b. het recht om de eigen eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van de eigen persoonsgegevens.
 - c. het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat opdrachtgever/cliënt een verzoek kan indienen om de eigen persoonsgegevens in een computerbestand naar opdrachtgever/cliënt of een ander, door opdrachtgever/cliënt genoemde organisatie, te sturen.
 - d. bovenstaande kan in werking worden gezet na een schriftelijk verzoek aan *De groei praktijk*.
12. *De groei praktijk* neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Heeft u desondanks de indruk dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op via lissette@groei-praktijk.nl.

Klachten

Klachtenprocedure

1. *De groei praktijk* doet er alles aan om de door opdrachtgever/cliënt gewenste diensten of producten te leveren.
2. Mocht er desondanks toch een klacht ontstaan, dan hanteert *De groei praktijk* de volgende procedure:
 - a. Als opdrachtgever/cliënt een klacht heeft, is het wenselijk om deze zo snel mogelijk kenbaar te maken bij *De groei praktijk*. Dit kan mondeling of schriftelijk, per mail. *De groei praktijk* zal de klacht serieus nemen en vertrouwelijk behandelen.
 - b. De klacht wordt zo snel mogelijk, toch zeker binnen vier weken in behandeling genomen door *De groei praktijk*. In overleg met opdrachtgever/cliënt wordt naar een passende afhandeling van de klacht en een bevredigende oplossing gezocht.
 - c. Bij het indienen van een klacht vermeldt opdrachtgever/cliënt in ieder geval de volgende gegevens: naam, telefoonnummer, e-mailadres, datum en tijdstip van de gebeurtenis waar de klacht over gaat, beschrijving van de gebeurtenis, betrokkenen en het doel van de klacht/de gewenste oplossing.
 - d. De klacht zal geregistreerd worden door *De groei praktijk*, om lering uit te trekken.

Klachtenregeling

1. *De groei praktijk* is lid van SoloPartners. SoloPartners biedt (via stichting klachtenregeling.nl) een onafhankelijke klachtenfunctionaris en erkende geschilleninstantie. Daar kunnen je als cliënt van *De groei praktijk* terecht, indien bovengenoemde klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
2. Het stroomschema van Solopartners is hieronder te vinden.
3. Het volledige klachtenreglement van stichting klachtenregeling is beschikbaar via www.klachtenregeling.nl.
4. Wat betreft eventuele financiële consequenties, aanspraken en uitspraken van SoloPartners/stichting klachtenregeling.nl, zijn de clausules onder het kopje adviezen en aansprakelijkheid uit deze algemene voorwaarden van toepassing.

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga met elkaar in gesprek. Lukt dit niet? Neem contact op met stichting klachtenregeling via info@klachtenregeling.nl. Stichting klachtenregeling bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder

Is er ruimte voor gesprek?

Informeel



Stichting klachtenregeling kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

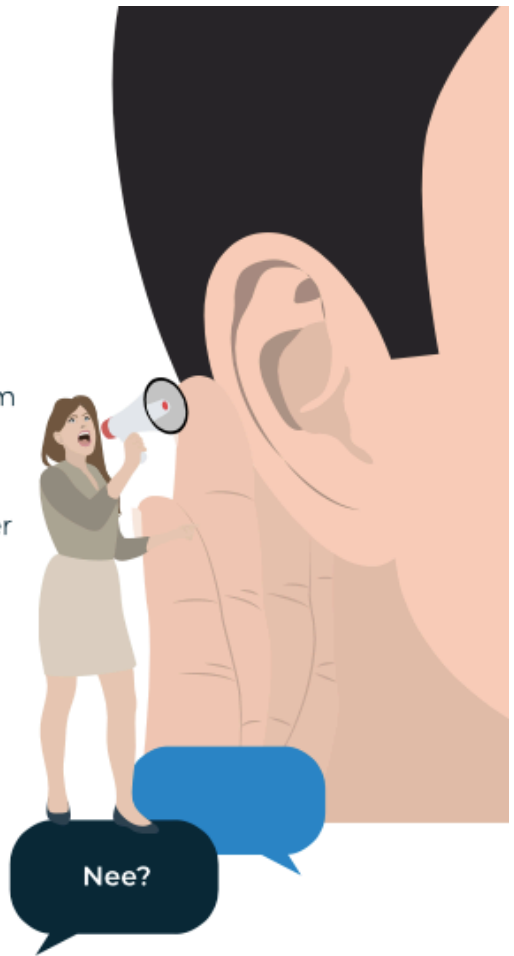
Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Nee ▸

De klachtenprocedure stopt.

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.



De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

Is de klacht ontvankelijk?

▸ Nee

Ja ▾

De klacht wordt in behandeling genomen en onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

Is de klacht opgelost?

▸ Ja

Nee ▾

De cliënt kan de klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak. Zij zijn bevoegd om een schadevergoeding op te leggen tot €25.000,-.

Formeel