

Algemene voorwaarden

Wendy van der Reep • begeleiding, coaching, systemisch en energetisch werk

1. Wie ben ik en wanneer gelden deze voorwaarden?

Wendy van der Reep, gevestigd te Leeuwarden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70386374, biedt persoonlijke begeleiding op het gebied van coaching, systemisch werk, energetisch werk, lichaamsgerichte begeleiding en persoonlijke ontwikkeling.

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen Wendy van der Reep en een cliënt, waaronder individuele trajecten zoals ReNew en ReConnect, losse sessies en andere vormen van persoonlijke begeleiding.

Bij het aangaan van een overeenkomst ontvangt de cliënt deze algemene voorwaarden of krijgt zij vóór het definitief aangaan van de overeenkomst de mogelijkheid deze te lezen en op te slaan.

2. De overeenkomst

Een overeenkomst ontstaat wanneer de cliënt akkoord gaat met het aanbod van Wendy, bijvoorbeeld schriftelijk, per e-mail, via een online aanmelding of door betaling van de overeengekomen prijs.

Vooraf wordt duidelijk afgesproken wat de begeleiding inhoudt, hoeveel sessies of andere onderdelen zijn inbegrepen, wat de duur van het traject is en welke investering daarbij hoort.

De prijs die aan een particuliere cliënt wordt genoemd is de totaalprijs die zij voor de afgesproken dienstverlening betaalt.

Een betaling in termijnen is uitsluitend een betalingsregeling. Het verandert niets aan de totale afgesproken prijs of inhoud van het traject.

3. De aard van mijn begeleiding

De begeleiding van Wendy is persoonlijk en kan onder andere bestaan uit coaching, systemisch werk, lichaamsgerichte of energetische oefeningen, reflectie en andere methodieken die passen binnen haar werkwijze.

Tijdens een traject kunnen thema's aan bod komen die persoonlijk of emotioneel veel raken. Er kunnen emoties, herinneringen, lichamelijke sensaties of inzichten naar boven komen. Wendy begeleidt dit proces naar beste inzicht en vermogen en met aandacht voor de grenzen en veiligheid van de cliënt.

De cliënt houdt altijd zelf de regie en mag op ieder moment aangeven dat zij iets niet wil doen, wil vertragen of een sessie of oefening wil stoppen.

De begeleiding is een inspanningsverbintenis. Wendy kan geen bepaald resultaat, verandering of uitkomst garanderen. Ervaringen en resultaten van andere cliënten zijn geen garantie voor het resultaat van een individuele cliënt.

4. Eigen verantwoordelijkheid en grenzen van de begeleiding

De cliënt blijft verantwoordelijk voor haar eigen keuzes, beslissingen en handelingen, zowel tijdens als buiten de sessies.

Van de cliënt wordt verwacht dat zij informatie deelt die redelijkerwijs belangrijk is om de begeleiding veilig en zorgvuldig te kunnen uitvoeren en dat zij tijdig aangeeft wanneer iets niet goed voelt of wanneer haar situatie verandert.

De begeleiding van Wendy is niet bedoeld als vervanging voor noodzakelijke medische, psychiatrische of psychologische diagnostiek of behandeling. Wendy stelt geen medische of psychiatrische diagnoses en schrijft geen geneesmiddelen voor.

Wanneer lichamelijke of psychische klachten professionele medische of psychologische behandeling nodig hebben, blijft het de verantwoordelijkheid van de cliënt om daarvoor passende hulp in te schakelen.

Wanneer Wendy van mening is dat een hulpvraag buiten haar deskundigheid valt of dat voortzetting van haar begeleiding niet langer verantwoord is, bespreekt zij dit met de cliënt. Zij kan adviseren andere of aanvullende professionele hulp in te schakelen en kan de begeleiding zo nodig pauzeren of beëindigen.

Bij een acute medische of psychische crisissituatie is Wendy niet de aangewezen hulpverlener en dient de cliënt gebruik te maken van de daarvoor bestemde reguliere of acute hulpverlening.

5. Contact tussen sessies

Wanneer begeleiding tussen sessies onderdeel is van het traject, bijvoorbeeld via Telegram, WhatsApp of een andere afgesproken manier, is dit bedoeld als ondersteuning bij het persoonlijke proces en voor korte vragen of reflecties.

Dit contact is geen permanente bereikbaarheid en geen crisisdienst. Wendy reageert binnen een redelijke termijn en binnen de ruimte van haar eigen werktijden.

De precieze omvang van begeleiding tussen sessies kan per traject verschillen en wordt vooraf duidelijk gemaakt.

6. Afspraken verzetten of annuleren

Een afspraak kan tot 24 uur voorafgaand aan de sessie kosteloos worden verplaatst.

Wanneer een cliënt minder dan 24 uur van tevoren afzegt of zonder bericht niet verschijnt, mag Wendy de gereserveerde sessie als gebruikte sessie beschouwen of in rekening brengen.

Wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden waardoor dit onredelijk zou zijn, zoeken Wendy en de cliënt samen naar een passende oplossing.

Wanneer Wendy zelf een afspraak moet annuleren, wordt in overleg zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak gepland.

7. Duur en tussentijds stoppen van een traject

Een traject wordt aangegaan voor de afgesproken periode.

Een particuliere cliënt kan de opdracht gedurende het traject beëindigen. Wendy vindt het belangrijk dat een wens om te stoppen eerst wordt besproken, zodat duidelijk kan worden wat er speelt en het traject waar mogelijk zorgvuldig kan worden afgerond.

Bij voortijdige beëindiging wordt een eindafrekening gemaakt die past bij de dienstverlening die tot dat moment daadwerkelijk is verricht. Daarbij kan onder andere rekening worden gehouden met reeds gehouden sessies, reeds geleverde begeleiding tussen de sessies, verrichte voorbereidende werkzaamheden en het gedeelte van het traject waarvan de cliënt al gebruik heeft gemaakt.

Een eventueel vooruitbetaald bedrag dat na deze redelijke afrekening niet verschuldigd is, wordt terugbetaald.

Voortijdig stoppen betekent dus niet automatisch dat het volledige trajectbedrag verschuldigd blijft, maar evenmin automatisch dat alle reeds betaalde bedragen worden terugbetaald.

8. Bedenktijd bij afsluiten op afstand

Sluit een particuliere cliënt een traject af via de website, e-mail of telefoon, dan geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

Wil de cliënt dat de begeleiding al binnen deze 14 dagen begint, dan geeft zij daar vooraf uitdrukkelijk toestemming voor. Besluit zij binnen de bedenktijd alsnog van de overeenkomst af te zien, dan betaalt zij voor het deel van de begeleiding dat op haar verzoek al is geleverd.

De cliënt kan gebruikmaken van haar bedenktijd door Wendy binnen 14 dagen per e-mail via info@wendyvanderreep.nl te laten weten dat zij van de overeenkomst afziet.

9. Betaling

Facturen worden betaald binnen de betalingstermijn die op de factuur staat vermeld, tenzij vooraf iets anders is afgesproken.

Wanneer betaling in termijnen is overeengekomen, worden de termijnen betaald volgens de vooraf afgesproken planning.

Bij een betalingsachterstand mag Wendy verdere sessies tijdelijk opschorten totdat de betaling is voldaan.

Bij een particuliere cliënt worden incassokosten pas in rekening gebracht nadat zij eerst een betalingsherinnering heeft ontvangen en de wettelijk voorgeschreven termijn heeft gekregen om alsnog te betalen. Daarna kunnen wettelijke rente en wettelijk toegestane incassokosten verschuldigd zijn.

10. Beëindiging door Wendy

Wendy kan de begeleiding pauzeren of beëindigen wanneer voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer:

- de begeleiding niet langer passend of verantwoord is;
- grenzen herhaaldelijk niet worden gerespecteerd;
- de cliënt essentiële informatie achterhoudt waardoor veilige begeleiding niet mogelijk is;
- de cliënt ondanks herinneringen haar betalingsverplichtingen niet nakomt;
- de vertrouwensbasis die nodig is om samen te kunnen werken ernstig is beschadigd.

Waar mogelijk bespreekt Wendy dit eerst met de cliënt en wordt naar een zorgvuldige afronding gezocht.

Wanneer Wendy een traject voortijdig beëindigt, vindt een redelijke financiële afrekening plaats voor het gedeelte dat reeds is uitgevoerd.

11. Vertrouwelijkheid en privacy

Alles wat tijdens de individuele begeleiding wordt gedeeld, wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Wendy deelt persoonlijke informatie niet met anderen, tenzij de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven of wanneer zij daartoe op grond van de wet verplicht is.

Sessies worden niet zonder toestemming opgenomen.

Persoonlijke ervaringen, foto's, berichten, testimonials of casussen van cliënten worden niet herkenbaar gebruikt voor marketing of publicatie zonder afzonderlijke toestemming van de cliënt.

Wendy verwerkt persoonsgegevens volgens haar privacyverklaring en bewaart niet meer informatie dan redelijkerwijs nodig is voor haar dienstverlening.

12. Intellectueel eigendom

Werkbladen, meditatieën, oefeningen, teksten, opnames, trainingsmaterialen en andere materialen die Wendy zelf heeft ontwikkeld blijven haar intellectuele eigendom.

De cliënt mag deze voor eigen persoonlijk gebruik gebruiken.

Zonder voorafgaande toestemming mogen deze materialen niet worden verkocht, gepubliceerd, verspreid, gekopieerd voor commercieel gebruik of verwerkt in eigen betaalde programma's of trainingen.

13. Aansprakelijkheid

Wendy voert haar dienstverlening zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.

Wendy is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortkomen uit keuzes of handelingen die de cliënt zelf maakt naar aanleiding van de begeleiding, voor zover die gevolgen niet zijn veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Wendy.

Wendy is evenmin verantwoordelijk voor het uitblijven van een gewenst persoonlijk, relationeel, lichamelijk, financieel of zakelijk resultaat.

Voor zover Wendy volgens de wet aansprakelijk is voor schade, wordt haar aansprakelijkheid beperkt voor zover dit wettelijk is toegestaan. Indien een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dekking biedt, is de aansprakelijkheid in beginsel beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door die verzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico.

Niets in deze voorwaarden is bedoeld om aansprakelijkheid uit te sluiten die volgens de wet niet mag worden uitgesloten.

14. Klachten

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de begeleiding, wordt zij gevraagd dit zo snel mogelijk met Wendy te bespreken. Het uitgangspunt is om eerst samen te onderzoeken wat er is gebeurd en of een passende oplossing mogelijk is.

Een klacht kan ook schriftelijk worden ingediend via info@wendyvanderreep.nl.

Indien de Wkkgz op de dienstverlening van Wendy van toepassing is, kan de cliënt daarnaast gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris waarbij Wendy is aangesloten. Wanneer een klacht daarmee niet wordt opgelost, kan de cliënt terecht bij de erkende geschilleninstantie waarbij Wendy is aangesloten.

15. Overmacht

Wanneer Wendy door ziekte of andere omstandigheden buiten haar invloed tijdelijk niet in staat is een sessie of ander onderdeel van het traject uit te voeren, wordt in eerste instantie gezocht naar een nieuwe datum of andere passende oplossing.

Wanneer uitvoering gedurende langere tijd onmogelijk wordt, overleggen Wendy en cliënt over een redelijke afronding of beëindiging van de overeenkomst.

16. Nederlands recht en geschillen

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Bij een verschil van mening proberen Wendy en de cliënt eerst samen tot een oplossing te komen.

Wanneer dat niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter of, indien van toepassing, de erkende geschilleninstantie waarbij Wendy is aangesloten.

17. Wijzigingen

Wendy kan deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.

Voor een reeds lopende overeenkomst blijven in beginsel de voorwaarden gelden waarmee de cliënt bij het aangaan van die overeenkomst akkoord is gegaan, tenzij partijen samen anders overeenkomen of een wijziging noodzakelijk is vanwege dwingende wetgeving.

Praktijkgegevens

Naam: Wendy van der Reep

Vestigingsplaats: Leeuwarden

KvK-nummer: 70386374

E-mailadres: info@wendyvanderreep.nl

Website: www.wendyvanderreep.nl