

Algemene voorwaarden De Ontknoping

Met de Ontknoping begeleid ik ruim 20 jaar mensen naar een vrijer en blijer leven. Dit doe ik door coaching, counseling, mediation, relatietherapie, re-integratie en als vertrouwenspersoon. Hierin onderzoek ik wat er precies speelt en nodig is. Om je eigen koers weer vorm te geven.

In 2000 heb ik mijn passie, kennis en kunde samen gebracht in De Ontknoping.

Heb je vragen over hoe mijn manier van werken van invloed zou kunnen zijn op jou en je vindt de antwoorden niet in deze algemene voorwaarden, voel je dan vrij om contact met mij op te nemen.

Wie is wie?

Als je in deze algemene voorwaarden 'je', 'jij' of 'jou' leest, bedoel ik jou als opdrachtgever. Lees je 'De Ontknoping', 'ik' of 'mij' dan bedoel ik de eenmanszaak Anka Frik, handelend onder de naam "De Ontknoping" als opdrachtnemer, ingeschreven onder Kamer van Koophandel nummer 57817642, gevestigd te Amersfoort.

Deze algemene voorwaarden gelden zowel voor De Ontknoping, eenmanszaak Anka Frik als voor Anka Frik (eigenaar).

Hoe werk ik graag met jou samen?

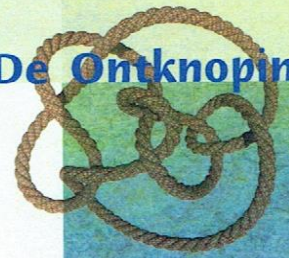
Ik ga met jou een inspanningsverbintenis aan. Dat wil zeggen dat ik geen bepaald resultaat kan garanderen, maar wél aan het leveren van professionele inspanning. Vooraf hebben we een vrijblijvend telefonisch gesprek van maximaal 15 minuten, zodat je de kans krijgt om te beoordelen of ik de coach, mediator, relatietherapeut of vertrouwenspersoon ben die bij jou past.

En als we aan de slag gaan hoor ik graag naar welke ontknoping jij verlangt. Voordat we een vervolgspraak maken bespreken we het mogelijke verloop van de gesprekken.

Hoe werkt het met privacy en geheimhoudingsplicht?

Alles wat wordt besproken tussen jou en mij is vertrouwelijk. Dit is wettelijk geregeld. Zonder jouw toestemming wordt aan niemand informatie verstrekt. Mocht jouw werkgever jouw begeleidingstraject betalen en geïnformeerd willen worden, dan zullen we samen steeds duidelijke afspraken maken over of en hoe dat gebeurt en wat er eventueel met jouw instemming kan worden besproken. Er wordt door mij geen rapportage gemaakt voor de werkgever (dit i.v.m. de vertrouwelijkheid). En ervaring leert dat deze manier van werken de meest positieve resultaten oplevert.

Bij de start van elk traject wordt het onderwerp 'vertrouwelijkheid' direct plenair besproken. Hierin worden duidelijke afspraken gemaakt over wat wel en wat niet aan derden verteld kan worden. Als er al iets aan 'derden' wordt verteld, dan altijd zonder naam.

**Hoe werkt het met jouw persoonsgegevens?**

De wettelijke AVG is van toepassing en toegelicht in de Privacyverklaring van de Ontknoping (staat op mijn website www.de-ontknoping.com). Jouw persoonsgegevens zal ik uitsluitend gebruiken voor mijn bedrijfsvoering, zoals jouw emailadres voor het versturen van de bevestiging van onze afspraak, facturen, voor het beantwoorden van jouw vragen en het toesturen van aanvullende informatie.

Je adres uitsluitend voor de facturen of het toesturen van aanvullende informatie.

Wat gebeurt er met jouw dossier en komt er een rapportage?

Jouw gegevens en ook mijn werkaantekeningen worden geregistreerd volgens de Wet bescherming Persoonsgegevens. Dit betekent dat jouw gegevens niet toegankelijk zijn voor buitenstaanders. Het dossier heeft als doel om jouw (coachings-, begeleidings-, mediation) traject te monitoren en zo goed mogelijk te laten verlopen. Jouw dossier wordt na afloop bewaard volgens de wettelijk verplichte bewaartermijn (7 jaar) en daarna vernietigd.

Er wordt door mij geen rapportage gemaakt voor de werkgever (dit i.v.m. de vertrouwelijkheid). Als vertrouwenspersoon maak ik voor het bedrijf een jaarlijkse rapportage. Dit is een samenvatting van de werkzaamheden, meldingen en bevindingen als vertrouwenspersoon over een specifiek jaar. Daarbij blijven de melder(s) anoniem en niet traceerbaar.

Hoe werkt het met het verzetten of annuleren van afspraken?

Als je verhinderd bent of je wilt een afspraak verzetten, neem dan zo spoedig mogelijk contact op (via mail: ankafrik@de-ontknoping.com of telefoon: 06 41 52 72 60).

Afspraken voor een individueel gesprek, relatie-sessie of mediation dienen uiterlijk 24 uur van tevoren afgezegd te worden, zodat ik die tijd eventueel nog aan anderen kan aanbieden. Bij niet annuleren en bij annuleringen binnen 24 uur voor de afspraak, krijg je een factuur voor de niet of te late geannuleerde afspraak.

Welke afspraken gelden er rondom tarieven en betaling?

Na elk gesprek of mediation wordt een factuur toegestuurd per mail. Facturen voor gesprekken/sessies dienen binnen 14 dagen te zijn voldaan. Bij niet-betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum wordt een herinnering verstuurd. Als je ook daarna niet aan je betalingsverplichting voldoet dan ben ik zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren.

Bij een betalingsachterstand ben ik gerechtigd om de begeleiding met jou tijdelijk te stoppen, totdat aan de betalingsverplichtingen is voldaan.

De Ontknoping behoudt zich de vrijheid voor om sessie-afspraken te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken in het kader van de eigen bedrijfsvoering, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden. Hierbij wordt op zo kort mogelijke termijn een nieuwe afspraak gemaakt.

Hoe zit het met de verantwoordelijkheid?

Als ik tijdens het begeleidingstraject zaken of ziektebeelden vermoed die niet binnen mijn deskundigheid vallen, dan zal ik je daarop attenderen en desgewenst helpen om een deskundige of andere vorm van ondersteuning te vinden.

Ik adviseer niet over te nemen besluiten of veranderingen in iemands leven; ik ondersteun uitsluitend het eigen proces, waarbij het wel voorkomt dat een scala aan mogelijkheden wordt besproken om het proces van inzichtvergroting te ondersteunen.

Je draagt altijd en overal de verantwoordelijkheid voor jouw eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de bijeenkomsten als daarbuiten.

Daarbij werk ik niet met jou, als je onder invloed staat van alcoholische dranken of geest beïnvloedende middelen (met uitzondering van die middelen die door een arts of specialist zijn voorgeschreven).

Wat mag je van mij verwachten en wat als je niet blij bent met onze samenwerking?

Ik hanteer de ethische code van Phoenix Opleidingen te Utrecht, die ik onderschrijf en waaraan ik mij verbonden heb. Meer informatie hierover is te vinden op de website van Phoenix Opleidingen (<https://www.phoenixopleidingen.nl/over-phoenix/ethische-code/>), maar desgewenst stuur ik het je ook graag toe.

Kortweg komt het erop neer dat je mag verwachten dat ik de begeleiding naar beste vermogen, vakkundig en zorgvuldig zal uitvoeren. Je kan volledig rekenen op mijn verantwoordelijkheid, integriteit, respect en professionaliteit.

Als je vindt dat er iets niet lekker loopt, geef het dan zo snel mogelijk aan. We kunnen dan samen naar een oplossing zoeken of een andere insteek. Het samen oplossen heeft altijd mijn voorkeur. Lukt dat niet, dan kan je contact opnemen met Phoenix Opleidingen, waar ik mij verbonden heb met hun klachten-regelement (<https://www.phoenixopleidingen.nl/over-phoenix/ethische-code/>). Desgewenst stuur ik het je ook toe.

Ik leef en werk op basis van vertrouwen, dus niet leuk dat ik dit toch dien te vermelden: mocht je onverhoopt aantoonbaar schade hebben geleden door mijn toedoen dan zullen we dat trachten onderling op te lossen. Mijn aansprakelijkheid hierbij is beperkt tot schade aan personen, zaken en directe vermogensschade, tot een bedrag van maximaal hetgeen ik aan vergoedingen in de laatste twaalf maanden van jou ontvangen heb. Voor indirecte schade zoals gevolgschade ben ik niet aansprakelijk. Voorgaande beperkingen gelden niet als de schade te wijten is aan mijn opzet of grove nalatigheid.

Op deze algemene voorwaarden, en al hetgeen daarmee verband houdt, is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen we, als we er onderling niet uitkomen of via de Phoenix klachtenregeling, eerst via mediation trachten op te lossen en mocht dat niet lukken vervolgens aan de bevoegde Nederlandse rechter voorleggen.

Anka Frik