

Algemene voorwaarden

ARTIKEL 1. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten van Triple Impact BV te Amersfoort, gedaan aan of aangegaan met opdrachtgevers/cliënten/derden betreffende individuele coachings- en (relatie)therapietrajecten.
2. Gehele of gedeeltelijke afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen.
3. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:
 - **Zorgverlener:** Triple Impact
 - **Beroepsvereniging:** Het Nederlands Verbond voor Psychologen, Psychosociaal- therapeuten en Agogen (NVPA) ingeschreven in het KvK onder nummer 40258092 en gevestigd op Postbus 351, 5400 AJ Uden 0413 330680
 - **Koepel:** Stichting HBO Register Complementaire Zorg (RBCZ), ingeschreven bij de KvK onder nummer 20133698 en gevestigd op Kloosterstraat 282, 4701KS Roosendaal. Het RBCZ is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert.
 - **Klacht- en tuchtrecht:** Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of Triple Impact volgens de geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken. Hiertoe is Triple Impact aangesloten bij Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG) ingeschreven bij de KvK onder nummer 66030471 en gevestigd op Newtonlaan 5, 3584 BP Utrecht. Voor klachten en geschillen kan de cliënt/klant met het NVPA contact opnemen. Sinds 1 januari 2017 geldt de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Artikel 18 van deze wet beschrijft de verplichting tot aansluiting bij een erkende geschillencommissie voor alle zorgaanbieders in Nederland.
 - **WGBO:** In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
 - **Cliënt:** Een natuurlijke persoon die zorg afneemt of een coachingstraject volgt.
 - **Opdrachtgever:** Het bedrijf met wie Triple Impact een overeenkomst sluit en/of aan wie Triple Impact een aanbod doet.
 - **Therapie-/coachingstraject:** De door Triple Impact aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt die binnen het opleidingsgebied ligt van Triple Impact.

ARTIKEL 2. LIDMAATSCHAPPEN EN BEROEPSCODE

1. Triple Impact is lid van de NVPA. Deze vereniging is aangesloten bij de RBCZ. Informatie over de NVPA en de RBCZ kunt u vinden op www.nvpa.org.
2. De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de NVPA. Deze kunt u vinden op [/nvpa.org/content/beroepsprofielcode](http://nvpa.org/content/beroepsprofielcode) en www.tripleimpact.nl

ARTIKEL 3. PLAN VAN AANPAK

De dienstverlening van Triple Impact is zowel gericht op de particuliere als zakelijke markt.

Behandelplan particulieren

1. Het therapie/coachingstraject start met een eerste sessie. Hierna wordt een behandel- of coachingsplan samen met u opgesteld. Dit plan zal worden opgenomen in uw dossier. Dit wordt de leidraad voor het traject en ondertekend tijdens de eerste of tweede sessie. Hierna vindt de therapie/coaching plaats volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze.
2. Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin u en de zorgverlener mondeling verslag doen over uw ontwikkelingen tijdens de therapie. Een overzicht van de inhoud van een traject kunt u vinden op de website van Triple Impact.
3. De duur van sessies wordt in onderling overleg afgesproken. Ze vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
4. Als u privé de sessies betaalt, kunt u zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Als aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met uw huisarts, arbo-arts of andere specialist. Dit gaat altijd in overleg met u en u ondertekent in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener u doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.

Coachingsplan zakelijke klanten

1. Als bedrijven hun medewerkers gebruik laten maken van de diensten van Triple Impact zal een offerte worden gemaakt waarin de doelstellingen, het aantal sessies en de kosten worden vermeld.
2. Op basis van het eerste gesprek wordt een offerte gemaakt met daarin het plan van aanpak. Voor deze sessie geldt het normale tarief. De offerte wordt de leidraad voor het traject en wordt door de cliënt en opdrachtgever ondertekend.
3. De invulling van het coachingstraject wordt zoveel mogelijk afgestemd op de leerbehoefte van de cliënt.
4. De inhoud van een coachingstraject is vertrouwelijk. Zonder toestemming van de cliënt worden er geen inhoudelijke mededelingen over de voortgang van een traject gedaan.
5. Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin de cliënt en de coach mondeling verslag doen over uw ontwikkelingen binnen het coachingstraject. Een overzicht over de inhoud van een traject is te vinden op de website van Triple Impact.

ARTIKEL 4. TELEFONISCH CONSULT

In het geval dat de cliënt Triple Impact telefonisch consulteert, worden de kosten van het telefonisch consult in rekening gebracht naar rato van het door Triple Impact gehanteerde tarief voor therapie/coaching.

ARTIKEL 5. BETALING ZAKELIJK EN PRIVÉ

1. De actuele kosten per therapie/coachingsessie staan op www.tripleimpact.nl.
2. De factuur wordt via de e-mail toegestuurd. Daarin staan de gegevens waarmee de betaling kan worden voldaan. Particulieren kunnen deze factuur ook gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij de ziektekostenverzekering. In het geval van een zakelijke coachingsessie wordt de factuur naar het bedrijf gestuurd. Zakelijke trajecten zijn aftrekbaar van de belastingen.
3. Betalingen dienen binnen 14 dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. Mocht betaling uitblijven, dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Extra gemaakte kosten zullen altijd worden doorberekend. In geval van een particuliere cliënt, aan de cliënt, in geval van een zakelijk traject aan het bedrijf.
4. Triple Impact is opgenomen in het AGB-register. Hierdoor wordt de behandeling (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. Cliënten dienen zelf vooraf te informeren wat de vergoedingsmogelijkheden zijn. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener lid is van de NVPA en is aangesloten bij de RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van medische basiskennis.

ARTIKEL 6. ANNULERING, VERPLAATSING EN ABSENTIE

1. Natuurlijk kan het voorkomen dat er sprake is van ziekte of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. Er blijft een betaalverplichting. Afspraken op maandag dienen uiterlijk op donderdag te worden afgezegd. Afspraken op dinsdag dienen uiterlijk op vrijdagmorgen te worden afgezegd. Voor overige afspraken geldt dat als een afspraak binnen 48 uur wordt afgezegd of verplaatst, de gereserveerde tijd in rekening wordt gebracht.
2. Cliënten dienen zelf zorg te dragen voor voldoende afspraken.
3. Annuleringen kunnen telefonisch of per e-mail worden doorgegeven, waarbij de datum en het tijdstip van ontvangst bepalend zijn.

ARTIKEL 7. ZIEKTE

1. Op het moment dat de zorgverlener/coach ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De sessie gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.
2. In geval van langdurige ziekte wordt in overleg vervanging geregeld, of wordt het traject stopgezet.

ARTIKEL 8. DOSSIERVERVOERING

1. Triple Impact is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd.
2. De cliënt heeft het recht te allen tijde rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener, 15 jaar na afronding van het proces van uw individuele of relatietherapie of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd, tenzij een langere bewaartermijn voor een goede zorg-/hulpverlening nodig is.
3. Voor zakelijke coachingsessies wordt een bewaartermijn van 5 jaar aangehouden na beëindiging van het traject.

ARTIKEL 9. GEHEIMHOUDING

1. De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw dossier. Informatie wordt alléén met toestemming van de cliënt opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners, familie, werkgever of andere betrokkenen.
2. Zaken als het recht op informatie, omgang met privacy en toestemming voor de behandeling zijn onder meer vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de richtlijnen van de RBCZ en de NVPA. Triple Impact hanteert ook een eigen privacy- & cookie- statement, waarvan de meest actuele versie op haar website te bekijken is.
3. De cliënt en Triple Impact zijn verplicht tot een zorgvuldige en discrete behandeling van de offerte en andere documenten, gegevens en inlichtingen die verband houden met het ingezette traject.
4. Triple Impact treedt voor de cliënt niet vrijwillig op als getuige in een juridische procedure. Het is de cliënt niet toegestaan om de door Triple Impact uitgebrachte rapporten of andere documenten te gebruiken in een juridische procedure.

ARTIKEL 10. RAPPORTAGE EN EVALUATIE VOOR EEN COACHINGSTRAJECT

1. Triple Impact is in geval van een aanmelding via een bedrijf verantwoordelijk verschuldigd over de resultaten van een coachingstraject, tenzij dit anders is overeengekomen. Er wordt door Triple Impact met de cliënt overlegd op welke wijze aan het bedrijf wordt gerapporteerd en wat de inhoud van de rapportage is.
2. Aan de opdrachtgever of aan derden wordt door Triple Impact geen mededelingen gedaan buiten medewerkers van de deelnemer. De kosten van het uitbrengen van schriftelijke rapportage worden bij de opdrachtgever in rekening gebracht overeenkomstig de door Triple Impact gehanteerde tarieven.
3. In opdracht van de opdrachtgever, op advies van Triple Impact of op verzoek van de cliënt, kan aan het einde van een traject een evaluerend gesprek plaatsvinden. De kosten van het evaluerend gesprek worden bij de opdrachtgever in rekening gebracht na dato van het door Triple Impact gehanteerde tarief.

ARTIKEL 11. KLACHTENREGELING

1. Een klacht wordt eerst met de zorgverlener besproken om te kijken of de cliënt en de zorgverlener er samen uit kunnen komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (hans@tripleimpact.nl) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 1 week, met de cliënt besproken. Er wordt gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt de cliënt hierover geïnformeerd door Triple Impact. Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt deze een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de verkregen informatie.
2. Lukt het niet er samen uit te komen, dan kan de cliënt zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van het SCAG (www.scag.nl). Triple Impact voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De aanmelding van een klacht geschiedt via het NVPA.
3. Wanneer de cliënt een klacht indient bij het SCAG, moet de zorgverlener te allen tijde vooraf worden geïnformeerd.

ARTIKEL 12. AANSPRAKELIJKHEID

1. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het therapie- of coachingstraject. Hij of zij is verantwoordelijk voor zijn of haar eigen proces. Dit betekent dat als de cliënt vindt dat de behandeling niet helpt, iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens is, hij of zij dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW-gegevens et cetera.
2. Triple Impact is niet aansprakelijk voor materiële schade die de cliënt geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt ook voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van zijn of haar materialen tijdens of na een bezoek aan Triple Impact.
3. Triple Impact heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt Triple Impact tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die is veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Aon Verzekeringen. Triple Impact is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering die is afgesloten bij Aon Verzekeringen en dekkend is voor de WKKGZ.

ARTIKEL 13. MELDCODE HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

De meldcode is een code waarin staat hoe een zorgverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere zorgverlener met een beroepsgeheim heeft op basis van de wet op jeugdzorg het recht om vermoedens van kindermishandeling te melden. Het meldrecht omvat het recht om op verzoek van het Meldpunt Kindermishandeling informatie te verstrekken over de ouders en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.

ARTIKEL 14. AVG

Triple Impact verwerkt persoonsgegevens van haar cliënten/opdrachtgevers en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Triple Impact hanteert ook een eigen privacy- & cookie- statement, waarvan de meest actuele versie op haar website (www.tripleimpact.nl) te bekijken is.

ARTIKEL 15. TOEPASSELIJK RECHT

Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten/opdrachtgevers is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Utrecht.