
	Handboek Kwaliteit	
	4.1 ALGEMENE VOORWAARDEN	

Algemene Voorwaarden voor dienstverlening door Karen Molenaar Coaching & Training

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:



- **Opdrachtnemer:** Karen Molenaar Coaching & Training, gevestigd te Zutphen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **65297962**, gebruiker van deze Algemene Voorwaarden;
- **Opdrachtgever:** de wederpartij van Opdrachtnemer bij de Overeenkomst, bijvoorbeeld de wettelijk gezaghebbende ouder(s), de wettelijke vertegenwoordiger van het kind of de gemeente;
- **Partijen:** Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- **Overeenkomst:** Een mondelinge dan wel schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het verlenen van diensten door Opdrachtnemer;
- **Diensten:** alle door Opdrachtnemer geleverde diensten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
- **Kind:** De minderjarige ten behoeve van wie Opdrachtgever de Overeenkomst tot het verlenen van diensten is aangegaan.
- **Schriftelijk:** schriftelijk dan wel langs elektronische weg.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Opdrachtnemer, op iedere Overeenkomst tussen Partijen en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
2. Indien deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een Overeenkomst tussen Partijen, dan zullen deze ook op toekomstige Overeenkomsten tussen Partijen van toepassing zijn.
3. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtnemer en opdrachtgever ondertekende coachovereenkomst door opdrachtnemer retour is ontvangen.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor het proces en resultaat noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
3. In afwijking van lid 1 kan een Overeenkomst eveneens tot stand komen indien de mondeling gemaakte afspraken per email of anderszins langs elektronische weg aan Opdrachtgever zijn bevestigd en door Opdrachtgever akkoord verklaard.
4. Indien de dienstverlening betrekking heeft op begeleiding van een kind jonger dan 16 jaar, en de Opdrachtgever is niet de enige wettelijk gezaghebbende ouder of de wettelijke vertegenwoordiger van het kind, dan geldt tevens het gestelde in lid 5, 6 en 7.

	Handboek Kwaliteit	
	4.1 ALGEMENE VOORWAARDEN	

5. Alle wettelijk gezaghebbende ouders dienen schriftelijk in te stemmen met de begeleiding van het kind. De gezaghebbende ouder die Opdrachtgever is, is verplicht om de andere gezaghebbende ouder deugdelijk te informeren over de begeleiding van het kind en is verplicht om er voor zorg te dragen dat ook deze ouder zijn of haar schriftelijke toestemming verleent. Dit geldt tevens in geval van wijzigingen in de begeleiding.
6. Indien de andere gezaghebbende ouder niet of niet langer instemt met begeleiding van het kind, dan is Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer hier terstond van op de hoogte te stellen. In dat geval is het Opdrachtnemer niet of niet langer toegestaan om het Kind te begeleiden.
7. Indien Opdrachtgever niet of niet volledig aan het gestelde in lid 5 en/of 6 heeft voldaan, dan zijn de gevolgen hiervan voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer volledig vrijwaren indien Opdrachtnemer ter zake door de andere ouder wordt aangesproken.

Artikel 4. Uitvoering van de opdracht

Opdrachtnemer bepaalt in overleg met de opdrachtgever de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd uitgaande van de hulpvraag. Zij zal haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een coach verwacht mag worden.

Opdrachtnemer kan slechts meer werkzaamheden verrichten en aan opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe opdracht is verstrekt, indien opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft verleend.

Indien opdrachtnemer derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, zal zij daartoe slechts overgaan na daarover met opdrachtgever overeenstemming te hebben bereikt.



Artikel 5. Vertrouwelijkheid en privacy

1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alles wat besproken is tijdens of in het kader van de dienstverlening. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de Opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Voor overleg met derden in het belang van het Kind jonger dan 16 jaar, is toestemming vereist van de wettelijk gezaghebbende ouders en indien relevant van het Kind. Artikel 3 lid 4 is hierop van overeenkomstige toepassing.
3. Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens van Opdrachtgever en het Kind, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie Privacyverklaring Karen Molenaar Coaching & Training.

Artikel 6. Offertes en aanbiedingen

Tijdens of na de kennismaking/intake geeft of stuurt Opdrachtnemer een offerte voor het coachtraject waarop Opdrachtgever kan reageren. Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.

Opdrachtnemer kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een

	Handboek Kwaliteit	
	4.1 ALGEMENE VOORWAARDEN	

kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 7. Betaling

Betaling door opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, middels overmaking op Iban: NL 49 ASNB 0932418406 t.n.v. Karen Molenaar Coaching & Training

Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten, die opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van opdrachtgever.

Artikel 8. Annulering en opzegging

Wanneer opdrachtgever een reeds gemaakte afspraak met opdrachtnemer wenst te annuleren, dient dat uiterlijk 24 uur van tevoren (Telefonisch/WhatsApp/Mail) aan opdrachtnemer te worden doorgegeven. Indien de annulering korter dan 24 uur van tevoren plaatsvindt, of in het geval er in het geheel geen annulering heeft plaatsgevonden, is opdrachtnemer gerechtigd de kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.

Artikel 9. Vermoeden van kindermisbruik, kindermishandeling of huiselijk geweld

Indien opdrachtnemer gegronde redenen heeft om aan te nemen dat sprake is van kindermisbruik, kindermishandeling of huiselijk geweld en er met opdrachtgever hierover geen gesprek mogelijk is, meldt zij dit bij het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.



Artikel 10. Toepasselijk recht en klachtenregeling

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenreglement vastgesteld, overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. Cliënten van Opdrachtnemer kunnen een beroep doen op de klachtenregeling en kunnen zich desgewenst gratis laten bijstaan door een klachtenfunctionaris. Indien de klachtenregeling is doorlopen en klager het met de uitkomst niet eens is, dan kan klager de klacht voorleggen aan een erkende Geschilleninstantie.
3. De klachtenregeling en informatie over de klachtenfunctionaris en de Geschilleninstantie zijn te vinden op de website van Opdrachtnemer; www.karenmolenaar.nl Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij Opdrachtnemer.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

De coaching en training van Karen Molenaar is oplossingsgericht, zonder de oplossing of het resultaat te garanderen. De opdrachtgever zal zichzelf (ook ná een coachingstraject) verder ontwikkelen in zijn /haar eigen proces.

Karen Molenaar Coaching & Training heeft een bedrijfsaansprakelijkheids- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering via beroepsorganisatie Adiona.

	Handboek Kwaliteit	
	4.1 ALGEMENE VOORWAARDEN	

Met betrekking tot het mobiele werken heeft Karen Molenaar Coaching & Training een camperverzekering en schadeverzekering inzittenden bij AVECO-verzekeringen.

Karen Molenaar Coaching & Training heeft een ARAG - rechtsbijstandsverzekering.

Artikel 12. Slotbepalingen

1. Op deze Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op de website van Opdrachtnemer; www.karenmolenaar.nl

Zutphen, 4 mei 2019

*Karen Molenaar
Kinder,- Jongeren- en Gezinsprofessional*



**Karen
Molenaar**
Coaching & Training

Handboek Kwaliteit

4.1 ALGEMENE VOORWAARDEN

