

Praktijkvoorwaarden De SchemaCoach

Praktijk voor life-coaching en persoonlijke ontwikkeling

Bereikbaarheid

Buiten de afspraken om kun je mij bereiken op +31 6 19763449 of bregje@deschemacoach.nl.

Coachingscontract

Tijdens het startgesprek wordt met jou een algemeen contract opgesteld waarin hulpvraag, coachingsdoelen en werkwijze/coachingsplan schriftelijk worden vastgelegd. Een coachingsessie duurt ongeveer 60 min. Een sessie kan plaatsvinden op een vastgestelde locatie, online via beeldbellen of een andere afgesproken plek.

Tarief en betaling

Voor de actuele tarieven per pakket wordt verwezen naar de website www.deschemacoach.nl. Indien sprake is van een pakket, dient de factuur vóór of bij aanvang van de eerste coachingsessie te worden betaald. Het bedrag van een losse sessie kun je na afloop van de sessie betalen per tikkie. De factuur ontvang je na afloop van de sessie per mail. Tarieven zijn op te vragen bij De SchemaCoach.

Afspraken verzetten

Afzeggen of verplaatsen van de sessie is tot 24 uur van tevoren mogelijk. Bij latere annulering wordt €50,- excl. BTW in rekening gebracht. Het is ook mogelijk om de sessie online te laten plaatsvinden in plaats van fysiek als dat je beter uitkomt.

Klachten

Heb je vragen/opmerkingen over het coachingstraject of ben je ontevreden, bespreek dit dan met mij. Ik ga er graag over met je in gesprek en zal mijn best doen er samen uit te komen. Het kan zijn dat je, ondanks een gesprek, ontevreden blijft. In dat geval kun je je wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zie hiervoor de bijlage Klachten- en Geschillenregeling.

Naam coachee:

Datum:

Paraaf:

Bijlage Privacyverklaring

Verwerken gegevens

Uw algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, adres en email, enz.) worden bewaard zodat ze gebruikt kunnen worden ten behoeve van uw product of marketing zoals nieuwsbrief e.d. van De SchemaCoach. Uw gegevens worden niet verstrekt aan derden.

Geheimhouding

Alles wat u vertelt valt onder het beroepsgeheim van de psychotherapeut. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Zonder uw toestemming wordt er geen informatie aan derden verstrekt. In geval van nood kan voor uw veiligheid contact worden opgenomen met uw huisarts. Dit is tijdens de intake besproken.

Dossiervoering

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk om een dossier van u bij te houden. Dit dossier bevat (persoons)gegevens in het algemeen en gegevens over gezondheid en het traject. Er wordt zorgvuldig met het dossier omgegaan en onbevoegden hebben geen toegang tot uw gegevens. Enkel door een waarnemer tijdens mijn afwezigheid, met uw expliciete toestemming. Tijdens intercollegiale intervisie worden gegevens anoniem gebruikt. Een deel van de gegevens wordt gebruikt voor de financiële administratie en het opstellen van de factuur.

U heeft het recht op inzage in uw dossier en het laten wijzigen van onjuiste persoonsgegevens of verwijdering van de persoonsgegevens welke van u ontvangen zijn. Dit dossier wordt conform de wetgeving vijftien jaar na beëindiging van het traject bewaard. Na afloop van de bewaartermijn wordt uw dossier vernietigd. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Tot slot heeft u het recht uw dossier eerder te laten vernietigen of om het langer dan vijftien jaar te laten bewaren. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen.

Over ieder ander gebruik van uw gegevens zal u eerst geïnformeerd worden en wordt hiervoor expliciet uw toestemming gevraagd.

Computer en telefoon zijn beveiligd met een wachtwoord. Tevens zijn de dossiers beveiligd met een wachtwoord.

Datalek protocol

In geval van diefstal of verlies van de computer kan er sprake zijn van een datalek. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Of een organisatie een datalek moet melden, is afhankelijk van de (potentiële) impact van het datalek op de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Wanneer dat het geval is zal ik direct de betrokkenen informeren en het datalek melden bij het meldloket datalekken.

Naam coachee:

Datum:

Paraaf:

Bijlage Klachten- en Geschillenregeling.

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen. Lukt dat niet en blijft u zitten met vragen of onvrede? Of betreft u liever meteen al een onafhankelijk persoon er bij? Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris. Hiervoor werken wij samen met Klacht&Company. De klachtenfunctionaris begeleidt in overleg met u de indiening en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Indiening klacht

U begint met het indienen van uw klacht, bij voorkeur via het klachtenformulier. U vindt dit formulier op de website van P3NL (www.klachtencompany.nl). Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar

P3NL@klachtencompany.nl of u stuurt het per post naar Klacht&Company, Postbus 3106, 2601 DC Delft.

Kunt u zelf niet op internet, vraag dan telefonisch bij Klacht&Company (088 – 234 16 01) een papieren exemplaar van het klachtenformulier op. Vergeet niet om uw postadres te noemen.

Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen? Dan kunt u uiteraard ook bellen met de klachtenfunctionaris via nummer 088 – 234 1601.

Verkenning en overleg

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en zet met u op een rij wat er is gebeurd. U bespreekt samen wat u met uw klacht wilt bereiken en wat passende stappen zijn. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is daarvoor uw instemming nodig. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en onpartijdig. Zij geeft zelf geen oordeel over de klacht. Wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt, is vertrouwelijk. U bepaalt welke informatie de klachtenfunctionaris aan anderen (en aan ons) mag doorgeven.

Verdere stappen

De verdere afhandeling van uw klacht kan op allerlei manieren plaatsvinden. Soms past bijvoorbeeld een schriftelijke uitwisseling, soms ook een bemiddelingsgesprek onder begeleiding van de klachtenfunctionaris. Soms is het ook handig om de mening van een inhoudsdeskundige te vragen. Voor dit traject staat in principe een termijn van 6 tot 10 weken.

Afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, krijgt u een schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtafhandeling. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die eventueel zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

Heeft u het traject met inzet van de onafhankelijk klachtenfunctionaris doorlopen en bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u de zaak ter beoordeling voorleggen aan de externe geschillencommissie psychische en pedagogische zorg. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht, waarbij beide partijen worden gehoord. Wij moeten ons houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure. Ook bij een eventueel verzoek tot schadevergoeding waarover wij het onderling niet eens worden, mag u het bindend oordeel van de geschillencommissie vragen. Meer informatie over de geschilprocedure en de voorwaarden die daarbij gelden, vindt u in het eerder genoemde afsluitbericht en via www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden.

Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten.

Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten.

Naam coachee:

Datum:

Paraaf:

Andere mogelijkheden

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven. Informatie vindt u ook op www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten.

Uw zorgaanbieder is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg). Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) in samenwerking met VGt (Vereniging voor Gedrag en Cognitieve therapie) en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg met financiering vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Vindt op andere wijze financiering van de diensten van uw zorgaanbieder plaats, dan is eerst een check nodig of de klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg van P3NL van toepassing is. Vraag dit na bij uw zorgaanbieder of overleg met de klachtenfunctionaris.

Naam coachee:

Datum:

Paraaf: