

## Algemene Voorwaarden van Kindercoachpraktijk Sprankel

### Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** Kindercoachpraktijk Sprankel gevestigd te Zuidwolde, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76775720, gebruiker van deze Algemene Voorwaarden;
- **Opdrachtgever:** de wederpartij van Opdrachtnemer bij de Overeenkomst, veelal de wettelijk gezaghebbende ouder(s) of de wettelijke vertegenwoordiger van het Kind;
- **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. Kennismaken / informatie-uitwisseling

1. Indien Partijen niet eerder een Overeenkomst hebben gesloten dan zal in beginsel voorafgaand aan het sluiten van een Overeenkomst een gesprek plaatsvinden.
2. Tijdens een eerste afspraak zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever wijzen op de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden en de gehanteerde tarieven. Deze zijn tevens in te zien en te downloaden op [www.kindercoachpraktijksprankel.nl](http://www.kindercoachpraktijksprankel.nl)
3. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer voorzien van de voor de dienstverlening relevante informatie. Indien de dienstverlening betrekking heeft op begeleiding van een Kind jonger dan 16 jaar, dan zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer mededelen wie het ouderlijk gezag heeft over het Kind, dan wel hoe de wettelijke vertegenwoordiging is geregeld.

#### **Artikel 4. Overeenkomst**

1. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de afspraken over de overeengekomen dienstverlening op schrift zijn gesteld en door Opdrachtgever voor akkoord zijn ondertekend.
2. 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.
3. 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 4, 5 en 6.
4. 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.
5. 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.
6. Indien Opdrachtgever niet of niet volledig aan het gestelde in lid 4 en/of 5 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 5. Regels rond afspraken**

1. Afspraken voor een sessie en/of activiteit beginnen en eindigen op de afgesproken tijdstippen. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat het Kind tijdig op afgesproken tijdstip en plaats aanwezig is en na afloop op de afgesproken tijd wordt opgehaald, dan wel zelfstandig vertrekt indien afgesproken.
2. Indien een sessie en/of activiteit niet op tijd kan beginnen omdat het Kind niet aanwezig is, dan betekent dit niet dat de sessie en/of activiteit voortduurt na het overeengekomen tijdstip. Opdrachtgever blijft alsdan het volledige tarief verschuldigd.
3. Opdrachtgever dient tijdens een sessie en/of activiteit telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtnemer.
4. Indien Opdrachtgever een afspraak wenst af te zeggen, bijvoorbeeld omdat het Kind door ziekte of anderszins verhinderd is, dan dient hij/zij hier Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk van op de hoogte te stellen.
5. Indien een afspraak door Opdrachtgever wordt geannuleerd korter dan 24 uur voor aanvang, en er is geen aanwijsbare reden van overmacht waardoor dit eerder gemeld kon worden, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om het overeengekomen tarief voor de afspraak in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

6. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om een afspraak af te zeggen of te verzetten indien de afspraak door overmacht geen doorgang kan vinden. Hij/zij zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Onder overmacht in dit verband wordt onder meer verstaan: ziekte of arbeidsongeschiktheid of noodzakelijke zorg aan een dierbare.

#### **Artikel 6. Tarieven**

1. Aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt, alsmede de verwachte tijdsduur of de te besteden tijd en de geldende tarieven.
2. De geldende tarieven staan vermeld op [www.kindercoachpraktijksprankel.nl](http://www.kindercoachpraktijksprankel.nl) en worden op verzoek aan Opdrachtgever toegezonden. Bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders aangegeven.
3. Handelingen/dienstverlening waarvoor geen vast tarief geldt, zullen op basis van bestede tijd tegen het uurtarief aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd om de tarieven aan te passen. Tariefswijzigingen dienen minimaal 1 maand voor inwerkingtreding te worden aangekondigd.

#### **Artikel 7. Factuur en betaling**

1. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever periodiek een factuur voor de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum aan Opdrachtnemer te betalen.
2. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening direct op te schorten.
3. Bij gebreke van tijdige betaling ontvangt Opdrachtgever een herinnering met het verzoek om binnen 14 dagen te betalen. Indien dan nog niet is betaald, is Opdrachtnemer gerechtigd om wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten conform de wet aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

#### **Artikel 8. 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 gezag hebbende ouders en indien relevant van het Kind. Artikel 4 lid 3 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).

#### **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een duidelijk omschreven resultaat is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer heeft een verzekering afgesloten voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid.
3. Opdrachtnemer is enkel aansprakelijk voor schade die het gevolg is van aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen uit Overeenkomst indien Opdrachtnemer ter zake in verzuim is.
4. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd vermeerderd met een eventueel eigen risico.
5. Indien de verzekeraar niet uitkeert, dan is aansprakelijkheid gemaximeerd tot het bedrag dat met de Overeenkomst is gemoeid, doch maximaal berekend over de duur van een periode van 6 maanden.
6. Opdrachtnemer kan geen beroep doen op enige aansprakelijkheid beperkende bepaling, indien de schade het gevolg is van diens opzet of grove schuld.

#### **Artikel 10. 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.kindercoachpraktijksprankel.nl](http://www.kindercoachpraktijksprankel.nl)

## **Klachtenregeling Kindercoachpraktijk Sprankel.**

Als kindercoach probeer ik mijn werk zo goed mogelijk te doen. Het kan uiteraard gebeuren dat u toch een klacht heeft. Ik hoop dat we in goede communicatie deze klacht zo goed mogelijk kunnen oplossen. Op het moment dat wij er samen niet uitkomen, kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure:

### 1. Algemeen

1.1 Wanneer uw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij als kindercoach en wij komen er samen niet uit, kan over die handeling een klacht worden ingediend door u als ouders/verzorgers.

1.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen, schriftelijk te worden ingediend bij mij.

1.3 Bij overschrijding van de in lid 1.2 genoemde termijn kan tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan u is te wijten, dan wel niet voor uw risico behoort te komen.

1.4 Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van zeven jaar.

*Ik ben als kindercoach aangesloten bij Stichting Adiona. Omdat ik hierbij aangesloten ben, kunnen we samen beroep doen op de klachtencommissie van stichting Adiona. De brief die door u gestuurd is, wordt ook doorgestuurd naar deze commissie.*

Onderstaande klachtenregeling is opgesteld door Stichting Adiona en wordt ook gehanteerd door Kindercoachpraktijk Sprankel:

### **Inleiding**

De dienstverlening van een kindercoach valt formeel niet onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (de Wkkgz). De kindercoaches die bij stichting Adiona (zie [www.adiona.nl](http://www.adiona.nl)) zijn aangesloten volgen vrijwillig de regeling Klachten en Geschillen zoals vastgelegd in de Wkkgz. Daartoe heeft Adiona een overeenkomst gesloten met Quasir B.V. waarin is geregeld dat de bij haar aangesloten kindercoaches gedurende deelname aan stichting Adiona een beroep kunnen doen op de klachtenfunctionaris van Quasir en zijn aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil.

Indien de dienstverlening van de kindercoach valt onder de Jeugdwet, dan is de klachtenregeling conform de Wkkgz niet van toepassing. De Jeugdwet kent namelijk een eigen klachtenprocedure, waarbij klachten moeten worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Adiona heeft een overeenkomst gesloten met Quasir B.V. waarin is geregeld dat klachten inzake de Jeugdwet kunnen worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir.

Deze klachtenregeling bestaat uit 2 delen, te weten:

- Deel A. Klachtenregeling algemeen (klachten die niet vallen onder de Jeugdwet)
- Deel B. Klachtenregeling Jeugdwet

## **Deel A. Klachtenregeling Algemeen**

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij de kindercoach worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedrag en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de kindercoach werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

NB indien er sprake is van een klacht tegen een kindercoach vanwege jeugdhulpverlening uit hoofde van de Jeugdwet dan is deel B. Klachtenregeling Jeugdwet van toepassing.

2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (telefoon 06-48445538, e-mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl), uitgevoerd door Quasir), teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De procedure die wordt gevolgd indien klager een beroep doet op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir is beschreven bij artikel 8.

## **Procedure nadat schriftelijk een klacht is ingediend**

3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.

4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de kindercoach waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van de kindercoach noodzaakt, kan de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd; de kindercoach doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.

## **Procedure indien klager zich laat bijstaan door een klachtenfunctionaris**

8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:

a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.

b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;

c. Nadat de klacht is ingediend en klager wenst zich door de Klachtenfunctionaris te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen, zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan enkel met instemming van klager en verloopt als volgt:

- i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
  - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
  - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de directbetrokkenen;
  - iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
  - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
  - vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.
  - vii. Indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.
- d. De Klachtenfunctionaris heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht (art. 23 Wkkgz). Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- e. De termijnen en verplichtingen zoals bedoeld onder de punten 6 en 7 blijven van toepassing.

### **Geschilleninstantie Zorggeschil**

**9.** Indien Klager het niet eens is met het oordeel van de kindercoach zoals bedoeld in artikel 6, dan kan klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

---

### **Deel B. Klachtenregeling Jeugdwet**

Deze klachtenregeling voldoet aan de daaraan gestelde eisen in artikel 4.2.1 Jeugdwet.

**1.** Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van de kindercoach (of van derden die in opdracht van de kindercoach werkzaam zijn) jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

**2. Een klacht kan worden ingediend door of namens:**

a. de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of

b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

**3. De klacht wordt ingediend bij de kindercoach.**

De kindercoach stuurt klager zo spoedig mogelijk een bevestiging van ontvangst van de klacht.



De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (telefoon 06-48445538, e-mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl), uitgevoerd door Quasir), teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

**4.** Nadat indiening van de klacht heeft de kindercoach gedurende een periode van 1 week de gelegenheid om in overleg met klager tot een oplossing van de klacht te komen.

Klager is niet verplicht om hieraan mee te werken. Deze periode van 1 week kan enkel met instemming van klager worden verlengd met maximaal 1 week.

**5.** Nadat de termijn van artikel 5 is verstreken is Klager gerechtigd om de klacht voor te leggen aan de Onafhankelijke klachtencommissie van Quasir, hierna te noemen “de klachtencommissie”. - contactgegevens- Klager kan de klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie indienen via e-mail naar [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl).

**6.** De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden conform het Reglement “Quasir Klachtenregeling Klachtenbemiddeling en Klachtencommissie”, te vinden op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

De klachtenregeling voorziet er onder meer in:

- dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en
- dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

**7.** Binnen een termijn van 4 maanden nadat de klacht aan haar is voorgelegd stelt de klachtencommissie de klager en de kindercoach schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

**8.** De kindercoach stelt klager, binnen veertien dagen na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte welke beslissingen zij naar aanleiding van dit oordeel heeft genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.