



Algemene voorwaarden

Algemeen

Buro Weer op weg richt zich op het begeleiden van kinderen en jongeren vanaf 4 jaar en ouderbegeleiding.

Van toepassing op

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met *Buro Weer op weg* en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. De voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Vertrouwelijkheid

Buro Weer op weg is verplicht tot geheimhouding van alles wat er besproken is tijdens of in het kader van de begeleiding.

Ouders of derden krijgen geen resultaten, bevindingen of andere vertrouwelijke informatie over het kind, tenzij:

- het kind hierom vraagt,
- de begeleider/coach dit nodig acht in het belang van het kind
- er een gerechtelijk bevel ligt

Vertrouwelijke informatie die gegeven moet worden aan ouders en/of derden wordt eerst besproken met het kind.

In het geval van dreigend gevaar voor zowel *Buro Weer op weg* als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt *Buro Weer op weg* zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Daardoor zal *Buro Weer op weg* niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de wettelijke autoriteiten meldt.

Begeleiding van kinderen tot 16 jaar

Voor kinderen onder de 16 jaar geldt dat, indien van toepassing, beide gezaghebbende ouders akkoord moeten gaan met de begeleiding. Zij dienen beiden een toestemmingsformulier te ondertekenen.



Begeleiding van kinderen van 16 jaar en ouder

Voor kinderen van 16 jaar en ouder is het niet noodzakelijk dat beide gezaghebbende ouders tekenen. De toestemming van een van de ouders en de toestemming van het kind is hier voldoende.

Regels rond een afspraak voor kinderen

Er kan gestart worden als het benodigde toestemmingsformulier ondertekend is en in het bezit is van *Buro Weer op weg*.

Er is geen officiële wachtruimte binnen de praktijk. Dit betekent dat de ouder de cliënt brengt en na afloop van de sessie op de afgesproken tijd weer ophaalt.

De ouder dient tijdens de sessie telefonisch bereikbaar te zijn.

Na de sessie is er eventueel kort de gelegenheid voor de ouders om te bespreken wat de cliënt heeft gedaan.

Aansprakelijkheid

De begeleiding van *Buro Weer op weg* is oplossings- en resultaatgericht, zonder de oplossing of resultaat te garanderen. Het kind zal zichzelf verder in zijn/haar eigen proces ontwikkelen.

Buro Weer op weg is nooit aansprakelijk voor directe of indirecte schade of letsel voortvloeiend uit, of in verband, met de geboden diensten. Tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van *Buro Weer op weg*.

Buro Weer op weg is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten voor de ouders.

Observatie en verslag

Er wordt geen registratie bijgehouden van de gesprekken die gevoerd worden tijdens de sessies. Dit in verband met de privacy van het kind en de vertrouwensband die ontstaat met de begeleider. Het kind moet een veilige, onafhankelijke plek hebben om zich te kunnen uiten en zijn/haar waarheid bespreekbaar te maken.

Uitzondering hierop is een gerechtelijk bevel.





Opschorting, ontbinding en tussentijds opzeggen van de overeenkomst

Buro Weer op weg mag de nakoming van de verplichtingen opschorten als de cliënt of de ouders de verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet volledig of niet tijdig nakomen.

Ook mag *Buro Weer op weg* de overeenkomst ontbinden als er omstandigheden zijn die de nakoming of instandhouding van de overeenkomst onmogelijk maakt.

Indien de overeenkomst moet worden ontbonden, zijn de gemaakte en vooruit geplande uren en het vrijhouden van een plek declarabel. Hierover ontvangen ouders een rekening.

Tarieven

De tarieven staan vermeld op de pagina 'tarieven' van de website van *Buro Weer op weg*. Gelees www.weeropweg.com of zijn op te vragen bij *Buro Weer op weg*. Alle bedragen zijn, indien van toepassing, inclusief 21% BTW voor de diensten en 9% BTW voor de boeken.

Tariefswijzigingen worden minimaal 1 maand van te voren bekend gemaakt.

Kort overleg, telefonisch of per mail, is bij de begeleiding inbegrepen. Tijdsbesteding vanaf 15 minuten wordt in rekening gebracht.

Betalingsvoorwaarden

Bij individuele begeleiding wordt maandelijks achteraf gefactureerd.

Bij groepsbegeleiding wordt in 2 termijnen gefactureerd: het eerste termijn aan het begin van het traject, het tweede termijn aan het eind van het traject.

Bij *Buro Weer op weg* is het altijd mogelijk om in meerdere termijnen te betalen.

De ouders van de cliënt verplichten zich tot betaling binnen 8 dagen na de factuurdatum.

Verhinderings

Als bij verhindering minimaal 24 uur van te voren wordt afgezegd, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht.

Bij afmelden binnen 24 uur wordt 50% van het bedrag in rekening gebracht.

Tijdig verzetten van een afspraak is mogelijk, dit kan telefonisch, via e-mail of via een bericht.





Klachtenprocedure

Buro Weer op weg zal alles in het werk stellen om u en uw kind goed te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u toch een klacht heeft. Wanneer u dit met ons communiceert zullen wij uiteraard ons best doen om voor u, uw kind en onszelf tot een bevredigende oplossing te komen. Klachten worden zeer serieus genomen.

Wanneer we er samen niet uitkomen kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure:

Bij klachten moet de opdrachtgever binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden de klacht schriftelijk melden aan *Buro Weer op weg*. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat *Buro Weer op weg* in staat is adequaat te reageren.

Als we er samen nog niet uitkomen, zal er een klachtencommissie opgesteld worden. De klachtencommissie zal bestaan uit een door *Buro Weer op weg* aangewezen onafhankelijke persoon. Tevens wijst de inbrenger van de klacht een persoon aan en deze beide aangewezen personen kiezen een derde lid voor de klachtencommissie. De commissie bestaat hiermee uit drie personen.

Van de beslissing op de klacht worden *Buro Weer op weg* en de ouders/verzorgers binnen 6 weken schriftelijk op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de commissie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd. De klager en *Buro Weer op weg* worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

De klachten en de afhandeling worden bewaard voor een termijn van zeven jaar.

