

# Bureau Liefdeszaken.

Algemene voorwaarden

Versie 01/2021

# Algemene voorwaarden Counseling

## Begripsbepalingen

In deze voorwaarden wordt onder de volgende, met een beginhoofdletter vermelde begrippen, verstaan:

**Cliënt:** De persoon/personen die zich uit eigen beweging voor hulp en/of counseling wendt tot de Relatiecoach.

**Relatiecoach:** hulpverlener, coach op het gebied van relatie- en systeem.

**Counseling:** kortdurende coaching/hulpverlening bij relationele problemen, gericht op het verbeteren van de huidige situatie van de Cliënt. Het doel van Counseling is dat de Cliënt de mogelijkheid krijgt zijn/haar probleem te onderzoeken, te verhelderen en/of te veranderen. Counseling is oplossingsgericht en gaat ervan uit dat de Cliënt zelf aan de slag gaat om zijn/haar probleem te verhelpen, de Relatiecoach begeleidt dit proces en rijkt hiervoor handvaten in de vorm van kennis, inzichten en oefeningen aan (PLISSIT-methode).

## 1. Identiteit

Bureau Liefdeszaken  
o.l.v. Linda Hauer  
Buurkerkhof 5  
3511 KC Utrecht  
Telefoonnummer: 06 – 46 54 61 73  
E-mailadres: linda@seksualiteitsbureau.nl  
KvK nummer: 64457036  
BTW-ID nummer: NL001220071B28  
AGB-code: 90064231

## 2. Verwerking persoonsgegevens

De Relatiecoach verwerkt niet meer persoonsgegevens van de Cliënt dan strikt noodzakelijk is voor de dienstverlening en afhandeling daarvan.

De volgende gegevens verwerkt de Relatiecoach:

- A. Algemene persoonsgegevens zoals naam, adres en leeftijd van de Cliënt.
- B. Contactgegevens van de Cliënt die nodig zijn voor facturering en maken/annuleren van afspraken.
- C. Het behandelplan, een beschrijving van de voortgang van de counseling en persoonlijke werkaantekeningen van de Relatiecoach.

Alle gegevens worden 5 jaar op een beveiligde, versleutelde externe server in Nederland bewaard. De gegevens worden conform de wettelijk gestelde eisen bewaard.

Zie voor meer informatie ons Privacy Statement op de website: [www.bureauliefdeszaken.nl](http://www.bureauliefdeszaken.nl)

## 3. Dossiervoering en inzage recht

De Cliënt heeft recht op inzage in, aanvulling op of het verwijderen van diens dossier en recht op afschrift (tegen een administratieve vergoeding). Een verzoek om inzage of afschrift van gegevens dient schriftelijk/per e-mail te worden ingediend. Voor beide partijen is het prettig als daarvoor van tevoren een afspraak wordt gemaakt.

De Cliënt heeft geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met diens toestemming, bij de Counseling zijn betrokken. Evenmin heeft de Cliënt recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van de Relatiecoach. De Cliënt mag wel iets aan zijn dossier toevoegen maar er niets uithalen. Zo mag de Cliënt bijvoorbeeld op- of aanmerkingen over de behandeling toevoegen of kritiek over de manier waarop de situatie is weergegeven. De Cliënt heeft het recht zijn dossier te laten vernietigen en moet daar schriftelijk om verzoeken.

De administratieve gegevens over zijn behandeling mogen niet worden vernietigd, omdat controle door bijvoorbeeld de zorgverzekeraar mogelijk moet blijven. Wanneer het gaat om behandeling van kinderen dan hebben ouders niet zonder meer het recht om het dossier van hun kinderen in te zien.

Zie voor meer informatie ons Privacy Statement op de website: [www.bureauliefdeszaken.nl](http://www.bureauliefdeszaken.nl)

#### **4. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

De Relatiecoach is gebonden aan haar beroepscode. Deze beroepscode is terug te vinden bij de Nederlandse Wetenschappelijke Vereniging voor Seksuologie (NVVS). De beroepscode omvat regels en plichten van de Relatiecoach en de Cliënt. Informatie naar derden is alleen mogelijk met toestemming van de Cliënt. Uitzondering hierop is (anoniem) intercollegiaal overleg, intervisie en supervisie met collega's die ook geheimhoudingsplicht hebben.

Bij het aangaan van een professionele relatie treedt de Relatiecoach in een vertrouwensrelatie met de Cliënt, andere personen of groep personen die een beroep op haar doen of tot wie zij zich richt. Deze vertrouwensrelatie verplicht tot geheimhouding jegens derden van hetgeen haar bij de uitoefening van haar beroep ter kennis komt.

Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de Cliënt schriftelijke toestemming geeft tot het doorbreken van haar geheimhoudingsplicht, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals hierna worden omschreven.

Bij ontbreken van schriftelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken kan zij zich pas ontheven achten van de plicht tot geheimhouding indien tenminste voldaan is aan al de vijf hieronder genoemde voorwaarden:

- A.** al het redelijke in het werk is gesteld om toestemming van de Cliënt te verkrijgen.
- B.** de Relatiecoach in gewetensnood verkeert door het handhaven van de geheimhouding.
- C.** er is geen andere weg dan doorbreking van het geheim om het probleem op te lossen.
- D.** het vrijwel zeker is dat het niet doorbreken van het geheim voor derden en/of de Relatiecoach zelf aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar op zal leveren.
- E.** de Relatiecoach moet er vrijwel zeker van zijn dat door de doorbreking van de geheimhouding die schade aan de hierboven onder d) bedoelde betrokkenen kan worden voorkomen of beperkt.

Indien een dergelijke situatie zich voordoet zal de Relatiecoach de overwegingen en mogelijkheden in het dossier vastleggen.

De Relatiecoach communiceert mede op elektronische wijze. Indien er door deze wijze van communicatie fouten ontstaan of derden bekend worden met de inhoud van de verstrekte informatie, is de Relatiecoach niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van deze wijze van communicatie.

Zie voor meer informatie ons Privacy Statement op de website: [www.bureauliefdeszaken.nl](http://www.bureauliefdeszaken.nl)

## **5. Betalingsvoorwaarden**

### **Betalingsvoorwaarden voor pakketten/trajecten**

Na het intakegesprek krijgt de Client per e-mail de factuur voor het gehele pakket. Deze dient in één keer voldaan te worden. Indien de Client liever in termijnen betaald, dient de Client hierover zelf contact op te nemen met de Relatiecoach. In maximaal 3 gelijke termijnen dient de totale som van de pakketprijs te zijn voldaan.

De sessies van een aangeschaft traject dienen binnen 2 jaar door de Client bij de Relatiecoach te zijn afgenomen. Na 2 jaar vervallen de sessies.

### **Betalingsvoorwaarden voor losse sessies en andere diensten**

Na elk consult zal de Cliënt per e-mail de factuur van het consult krijgen. Deze dient de Cliënt binnen 30 dagen te betalen. Na het verstrijken van de wettelijke betalingstermijn volgt een eenmalige herinnering welke binnen 14 dagen voldaan dient te worden.

Bij niet tijdige betaling is de Relatiecoach gerechtigd verdere incassomaatregelen te treffen en worden eventuele incassokosten op de Cliënt verhaald.

## **6. BTW**

Op de prijzen is het geldende Btw-tarief van toepassing.

## **7. Afspraak afzeggen/annuleren**

Afspraken dienen 48 uur van tevoren afgezegd/geannuleerd te worden: dit is kosteloos. Afspraken die op maandag gepland staan, dient de Cliënt de donderdag ervoor te annuleren. De Cliënt kan de Relatiecoach informeren over diens afwezigheid per e-mail ([linda@bureauliefdeszaken.nl](mailto:linda@bureauliefdeszaken.nl)) of telefonisch (06-46546173). Indien niet tijdig wordt afgemeld of de Client niet komt opdagen op de afspraak, worden de kosten van het consult inclusief eventuele avond/weekend-toeslag, ongeacht de reden, in rekening gebracht. Hiervoor krijgt de Cliënt een aparte factuur.

Indien de Relatiecoach de afspraak afzegt dan vervalt de verplichting tot betaling van het consult.

## **8. Totstandkoming overeenkomst**

Een overeenkomst komt tot stand door elektronische of schriftelijke aanvaarding van de algemene voorwaarden van het Bureau Liefdeszaken. De algemene voorwaarden en de eerste afspraakbevestiging worden per e-mail aan de Cliënt toegezonden nadat de Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven tijdens het eerste contactmoment tussen Cliënt en Relatiecoach.

## **9. Beëindiging van de Overeenkomst**

De overeenkomst kan door beide partijen op elk moment opgezegd worden. Dit dient bij voorkeur schriftelijk/per e-mail te gebeuren.

## **10. Klachten**

Indien de Cliënt een klacht heeft over de Counseling van Bureau Liefdeszaken dan dient hij/zij deze in eerste instantie met de Relatiecoach te bespreken. Mogelijk gaat het om misverstanden die in een gesprek opgelost kunnen worden. Het kan zijn dat de Cliënt - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat de Cliënt het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon er bij. Dan kan de Cliënt contact opnemen met de klachten-functionaris van P3NL. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt de Cliënt bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht. Meer informatie over de klachtenregeling is te vinden in de klachtenfolder die op de website van het Seksualiteitsbureau is geplaatst. Hier staat ook het klachtenformulier.