

ALGEMENE VOORWAARDEN | ©2023 Anouk Bindels Hart & Brein

Gegevensverzameling via Google Analytics:

Wij maken gebruik van Google Analytics, een webanalysedienst van Google LLC ("Google"). Google Analytics maakt gebruik van cookies om ons te helpen analyseren hoe bezoekers onze website gebruiken. De door de cookies gegenereerde informatie over je gebruik van de website (inclusief je IP-adres) wordt overgebracht naar en opgeslagen door Google op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt, rapporten over de websiteactiviteit op te stellen voor website-exploitanten zoals wij en andere diensten aan te bieden met betrekking tot websiteactiviteit en internetgebruik.

Google kan deze informatie ook aan derden verstrekken indien zij daartoe wettelijk verplicht is of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Google koppelt je IP-adres niet aan andere gegevens waarover Google beschikt.

Door gebruik te maken van deze website geef je toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hierboven beschreven.

Je kunt het gebruik van cookies weigeren door de juiste instellingen in je browser te selecteren. Houd er echter rekening mee dat je in dat geval mogelijk niet alle functionaliteiten van deze website volledig kunt benutten. Door deze website te gebruiken, ga je akkoord met de verwerking van je gegevens door Google op de hierboven beschreven wijze en voor de hierboven genoemde doeleinden.

Uw privacy

Om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, houdt uw therapeut, trainer of coach een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels over het doel van de registratie, de aard van de gegevens

die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Zie voor de volledige wet: www.wetten.overheid.nl

Ons privacyreglement

Uiteraard gaat uw Therapeut, Trainer, Coach, zorgvuldig met uw gegevens om. Daarom heeft de praktijk en de onderwijsinstelling, naast de bovengenoemde Wet bescherming persoonsgegevens, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement.

Betreffende de Therapie:

- Behalve de therapeut die u behandelt, heeft een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, kunt u de behandelend therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het patiëntendossier opgeslagen.
- Om de therapie op een hoog peil te houden en verder te kunnen ontwikkelen, moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor zijn statistieken nodig. Als uw gegevens voor onderzoeksdoeleinden worden gebruikt, worden deze anoniem gemaakt. De gegevens zijn dan niet meer tot u herleidbaar; dit om uw privacy te waarborgen.
- Behalve voor wetenschappelijk onderzoek kunnen uw gegevens gebruikt worden voor kwaliteitsverbeteringen, bijvoorbeeld via een externe audit. Ook in dit geval worden uw gegevens anoniem gemaakt.
- Voordat gegevens gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek en/of kwaliteitsverbetering, vragen wij u altijd om toestemming. Heeft u bezwaar tegen gebruikmaking van uw gegevens voor onderzoek dan kunt u dat doorgeven aan uw therapeut. Uw gegevens worden dan niet gebruikt. •

Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wél tot u persoonlijk herleidbaar zijn, worden deze pas aan de onderzoeker verstrekt nadat u daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.

- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearhiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de klachtenregeling van de praktijk, kenbaar maken. Zie hiervoor de Klachtenregeling.
- Als geregistreerde relatie en gezinstherapeuten, NVRG lid, proberen wij ons vak zo goed mogelijk uit te oefenen en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de behandeling of ontevreden bent over de manier waarop uw therapeut of andere medewerker met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de therapie. Gaat u eerst vooral in gesprek met uw therapeut. Om te beginnen is het de moeite waard om een persoonlijk gesprek aan te gaan met uw therapeut of contact op te nemen met een van de praktijkhouders waar we mee samen werken. Hopelijk kunnen wij samen met u uw klacht bespreken en voor een gepaste reactie of oplossing zorgen. Als u dat prettig vindt, kunt u een familielid of vriend(in) vragen bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang. Bij Zorgbelang kunt u ook een probleem melden in plaats van direct een klacht in te dienen.
- Waar kunt u terecht met uw klacht? Zie ook de klachtenregeling op onze website. Hart & Brein Training, Coaching en Therapie is aangesloten bij:
- Secretariaat Klachten- en geschillenregeling P3NL Postbus 80033503 RA Utrecht 030-6868731 geschillenregeling@p3nl.nl

- Bij welke instantie u het beste kunt aankloppen, hangt af van het doel dat u wilt bereiken. Alle commissies hebben namelijk een andere bevoegdheid om maatregelen te nemen. In alle gevallen wordt u klacht behandeld door een onafhankelijke commissie. De behandeling van uw klacht is gratis. Eventuele kosten voor bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt, komen voor uw rekening. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Betalingsvoorwaarden

U bent onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de door de praktijk aan u verleende diensten. Wanneer achteraf blijkt dat a) u niet verzekerd bent voor behandeling of b) de zorgverzekeraar niet bereid is de behandelnota's te betalen, krijgt u zelf de rekening gepresenteerd. U dient afspraken die niet nagekomen kunnen worden, uiterlijk 24 uur voorgaand aan die behandeling af te zeggen.

Annuleert u uw afspraak niet op tijd of komt u uw afspraak niet na, dan brengen wij mogelijk 75% van het betreffende tarief in rekening. Let op: deze nota kunt u niet bij uw zorgverzekeraar indienen. Behandelingen die door de zorgverzekeraar vergoed worden, declareren wij rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar. Indien u in verzuim blijft, is de praktijk gerechtigd een incassotraject in gang te zetten. Alle incassokosten komen voor uw rekening. Behandelingen die niet door de zorgverzekeraar vergoed worden, worden rechtstreeks bij u rekening gebracht via een factuur.

Uw bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt heeft onze praktijk een aantal richtlijnen opgesteld.

- Voorafgaand aan de behandeling krijgt de cliënt uitgelegd wat de behandeling inhoudt, welke handelingen er verricht worden/op welke manier therapeut en cliënt aan de slag gaan. Heeft u bezwaar tegen een van de onderdelen uit het behandelplan, laat dit de behandelaar dan onmiddellijk weten.
- Heeft u bezwaar tegen bepaalde handelingen en/of vormen van behandeling, bijvoorbeeld vanwege uw geloofsovertuiging, geef dit dan direct bij de eerste

afpraak door. De behandelaar kan daar dan rekening mee houden/beoordelen of hij u kan behandelen.

- Wilt u niet door een therapeut van de andere sekse behandeld worden, geef dit dan voor het eerste consult aan.
- De behandeling vindt over het algemeen plaats in een ruimte waarin alleen de therapeut en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zijn meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig.
- Als een derde persoon, bijvoorbeeld een stagiair(e), bij de behandeling aanwezig is, vraagt de behandelaar u vooraf om toestemming.
- De therapeut en eventuele begeleiders dienen zich respectvol naar de cliënt te gedragen en ongewenste informaliteiten achterwege te laten.
- Als er ongewenste situaties ontstaan wordt in overleg met cliënt en therapeut een andere therapeut geadviseerd of wordt de behandeling beëindigd.
- Informatie die met de cliënt besproken is, is en blijft vertrouwelijk en wordt niet met derden besproken.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met u omgaat, kunt u dit kenbaar maken via de klachtenregeling van de praktijk.

Betalings- en annuleringsvoorwaarden Onderwijs & Training

De betalings- en annuleringsvoorwaarden Onderwijs en Training zijn een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van Hart & Brein Training.

Betaling

Zodra een afnemer zich heeft aangemeld voor een cursus (open inschrijving of maatwerk), conferentie, lezing of akkoord is gegaan met een offerte voor een opdracht (bijv. een project), is hij/zij betalingsplichtig. Je hebt 14 dagen bedenktijd, opzeggen binnen deze termijn is kosteloos.

In principe ontvangt de afnemer vóór aanvang van een cursus, conferentie, lezing of opdracht een factuur. De kosten dienen te worden voldaan binnen de betalingstermijn zoals genoemd in de Algemene Leveringsvoorwaarden. Voor een cursus is dit per direct bij het boeken via de webshop.

Zodra een deelnemer zich heeft aangemeld voor een cursus/workshop, is hij/zij verplicht om het inschrijfgeld te betalen. Zodra de betaling is ontvangen wordt de

deelnemer daadwerkelijk ingeschreven voor de cursus/workshop.

Annuleren van een cursus, conferentie of opdracht dient schriftelijk te plaats te vinden. e-mail: info@anoukbindels.nl

De datum en het tijdstip van ontvangst van de afmelding bepalen welke kosten moeten worden betaald. Bij annulering worden de volgende kosten in rekening gebracht: Er is 14 dagen bedenktijd, opzeggen binnen deze termijn is kosteloos.

1. annulering langer dan 2 maanden voor aanvang: er worden geen kosten in rekening gebracht;
2. annulering korter dan 2 maanden, maar langer dan één maand voor aanvang: 50% van de kosten;
3. annulering korter dan één maand voor aanvang: de volledige kosten worden in rekening gebracht.

Aanvullende voorwaarden bij een open inschrijving cursus

Annulering van, gedeeltelijke deelname aan of voortijdig stoppen met het aanbod dient via e-mail te worden gemeld aan het secretariaat van Hart & Brein Training: info@anoukbindels.nl

-Bij verhindering van deelname na de aanmelding is in overleg vervanging door een andere deelnemer kosteloos mogelijk, mits zo spoedig mogelijk en uiterlijk 24 uurvoor aanvang van de cursus medegedeeld.

- Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de deelnemer vindt geen restitutie van de kosten plaats.

Aanvullende voorwaarden bij een maatwerk cursus, conferentie of opdracht

- Annulering dient via e-mail te worden gemeld aan de contactpersoon van de cursus, conferentie of opdracht.

Zodra de afnemer akkoord is met de offerte wordt bij annulering altijd de reeds verrichte voorbereiding in rekening gebracht plus een percentage van het offertebedrag (zie hierboven).

Annulering door Hart & Brein Training, Coaching

Hart & Brein Training behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende inschrijvingen het aanbod vóór aanvang te annuleren of in gewijzigde vorm aan te bieden. Deelnemers worden hier uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van op de

hoogte gesteld. De deelnemer kan ervoor kiezen deel te nemen aan de gewijzigde of de volgende cursus, dan wel de eventueel betaalde kosten geheel gerestitueerd te krijgen.

Wanneer het aanbod door overmacht (gedurende de looptijd) geen doorgang kan vinden op de vooraf aangeboden wijze zal Hart & Brein Training zorgdragen voor vervangend aanbod, eventueel op een nieuwe datum.

[1] Let op: bij een maatwerk cursus of opdracht zijn er wel aanvullende kosten, zie Aanvullende voorwaarden bij een maatwerk cursus of opdracht.

Copyright

Elke reproductie van een werkboek in zijn geheel of gedeeltelijk is een overtreding van het auteursrecht en is dus verboden. Eenieder die een training bijwoont waarbij gebruik gemaakt wordt van een deelnemers werkboek moet een origineel en voor deze training gekocht exemplaar bezitten. Deelnemers werkboeken mogen niet worden hergebruikt. Hart & Brein Training verbiedt uitdrukkelijk het gebruik van de in de gebruikte werkboeken of in de bijbehorende trainingen voorkomende concepten in enige presentatie, overleg, product of dienst van zichzelf of van derden. Ieder persoon die deze materialen ontvangt verklaart zich te houden aan deze voorwaarden.