

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### De start van je traject:

Voordat jij de factuur ontvangt van het traject dat je gaat betalen, weet jij precies wat je thema's zijn, wat je nodig hebt en wat we afgesproken hebben wat we gaan doen. Mijn trajecten zijn helder en transparant waardoor het ook effectief is.

Mocht er in de tussentijd iets veranderen aan je thema's/doelen en het past binnen het traject dat je gekozen hebt vooraf, dan is dat uiteraard geen probleem. Jij en jouw doel staat voorop.

### Waar bestaat een traject uit:

- Een gratis kennismakingsgesprek. Indien er voldoende wederzijds vertrouwen en een goed gevoel is, kan er overgegaan worden tot het traject. Alle data van het gekozen traject, het aantal sessies, worden vooraf gepland. Zo is er dus altijd ruimte voor sessies op jouw voorkeurstijden en is er een wederzijds commitment aan het traject en het doel.
- Het gekozen traject.
- Na het traject is er altijd een contactmoment hoe het gaat.
- Tussen de sessies door ben ik er voor je op momenten dat je het nodig hebt, dus tussentijds contact hoort bij jouw proces.

Je draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de voortgang van de therapie en voor de besluiten en handelingen waartoe je komt als reactie op de therapie. Mocht je daarin iets moeilijk vinden, mocht er daarin iets misgaan voor je gevoel, dan kijken we altijd wat dit met je proces te maken heeft, waardoor je de keuzes maakt die je gemaakt hebt en waarin je geraakt wordt. Je staat er dus niet alleen voor.

Het is jouw verantwoordelijkheid om mij juist te informeren over allerlei zaken die je geestelijke en/of lichamelijke gezondheidstoestand betreffen en die van belang zouden kunnen zijn voor de inhoud van de sessie, waardoor het bereiken van je doel meer kans van slagen heeft. Denk hierbij aan gebruik van (overmatig) alcohol, medicijnen of drugs.

### Kosten van je traject:

De kosten van het traject zijn in het kennismakingsgesprek helder besproken, ze staan ook op de site vermeld bij elk aanbod, je weet precies hoeveel je betaalt en in hoeveel termijnen indien je dat wenst en wat de extra kosten voor termijnbetalingen zijn vooraf dat je de factuur krijgt. Er zijn geen bijkomende onverwachte kosten, tenzij je een dienst aanvraagt die buiten het gekozen traject valt. Dit wordt dan helder gecommuniceerd.

### Duur van het traject-aantal sessies:

De uitgebreidere trajecten voor zowel jouzelf, je kind of jullie relatie kennen een maximaal aantal sessies in een tijdsbestek van drie of zes maanden. Dat betekent dat je in die tijd het maximaal aantal sessies kunt gaan inzetten om jouw of jullie doel te bereiken. Soms zit er vakantie tussen waardoor een traject een maand langer kan duren, dat is geen probleem. Ik hou een richtlijn aan zodat de focus erop blijft. Te veel verspreiden of langer uitstellen van

sessies is dus niet gewenst, omdat de aandacht verslapt en je je doel minder goed gaat bereiken. Indien jouw tempo lager ligt en je meer tijd nodig hebt, dan bespreken we dat uiteraard en passen we het aan indien nodig.

#### Een traject vroegtijdig stoppen

Soms bereikt iemand in minder dan het maximaal aantal sessies zijn of haar doel. 'Overgebleven' sessies zijn niet in te ruilen, er volgt geen geldteruggave. Je betaalt namelijk voor je doel, niet voor het aantal gebruikte sessies.

Overgebleven sessies blijven een half jaar geldig en zijn dus in die tijd nog inzetbaar.

En soms kan het zijn dat iemand meer nodig heeft dan het maximaal aantal sessies. Je hoeft dan niet weer een heel traject te boeken, je boekt dan losse sessies bij voor het sessie tarief behorende bij je traject.

#### *Indien je niet tevreden bent:*

Indien je niet tevreden bent en je het gevoel hebt dat je je doel niet aan het bereiken bent of er zit je iets anders dwars, dan bespreken we dit in de eerstvolgende sessie zodat we kunnen kijken wat er anders, verder of meer nodig is.

Stoppen omdat je niet tevreden bent is niet altijd de beste optie, vaak zit er namelijk weerstand onder wat juist met je proces te maken heeft, angsten of andere gevoelens die moeilijk zijn. Juist het werken op de mat helpt je daarbij. Restitutie op het geldbedrag is in deze dan ook niet van toepassing.

Pas wanneer het echt gaat om dat ik mijn werk niet goed gedaan zou hebben, fouten gemaakt heb, ergens nalatig in geweest ben, is er sprake van de mogelijkheid tot restitutie. Je mag van mij verwachten dat ik altijd mijn uiterste best doe, op tijd zal aangeven wanneer ik denk dat het niet voor je werkt en we bijvoorbeeld beter kunnen stoppen. Uiteraard is er dan sprake van restitutie. Er vindt dan een verrekening plaats op basis van het aantal sessies. Indien afmelding toch per mail gaat of telefonisch, dan wordt die tijd gezien als een sessie.

Transparantie is belangrijk. Ik vertrouw ook op je doorzettingsvermogen als het zwaar en moeilijk is, wat kan voelen alsof je liever zou willen stoppen. Besef dat we juist dan een heel mooi doel hebben om samen aan te werken in je proces. Je hoeft het namelijk niet alleen te doen. En jij mag verwachten dat ik naar je luister en goed met je meekijk wat je nodig hebt en hoe het wel voor je kan werken. Indien het niet veilig voelt voor je, dan moeten we kijken naar hoe dat heeft kunnen ontstaan en hoe dit verholpen kan worden. Vaak is dit ook herkenbaar in je eigen leven. Alles wat je in de therapie tegenkomt, staat symbool voor jouw eigen dagelijkse leven.

#### Te laat afmelden van een sessie

Ik hanteer de 24-uurs regeling omdat de sessie voor je gepland staat. Dus tot 24 uur vooraf aan een sessie afmelden betekent het behouden van de sessie, alles binnen de 24 uur wordt dus wel in rekening gebracht omdat de tijd voor je gereserveerd was.

Maar er zijn soms uitzonderingen op de regel. Ik zoek altijd de menselijkheid op in de zakelijkheid. Ik ga uit van eerlijkheid en transparantie, overmacht betekent bij mij namelijk niet

altijd automatisch dat je je sessie kwijt bent omdat het in mijn voorwaarden staat. We kijken er altijd even samen naar.

#### Betalen in termijnen:

Betalen in termijnen is een mogelijkheid bij de grotere trajecten. Een drie maanden traject kan in 3 termijnen betaald worden en een zes maanden traject in 6 termijnen.

Termijnbetalingen vinden plaats op de 25<sup>e</sup> van de maand.

Soms is het fijner dat je in meer termijnen kan betalen, dat is bespreekbaar. Je start dan alvast met betalen voordat je aan je traject begint zodat de laatste termijnbetaling nog binnen je lopende traject valt.

Je krijgt eenmalig een factuur en je stelt zelf de automatische termijnbetalingen in. Een keer een termijn vergeten is niet erg. Bij het herhaaldelijk niet betalen van termijnen gaan we in gesprek met elkaar.

Is dat gesprek niet mogelijk en dient er een incassoprocedure gestart te worden, dan zijn de bijkomende kosten voor de klant.

#### Klachten:

- Iedereen die een vorm van zorg verleent, waaronder Nadine Carter- Life Changing Therapie, valt onder de Wet Kwaliteit Klachten Geschillenzorg (Wkkgz).
- Ik kan geen 100 % garanties geven maar zal me volledig inspannen om de therapie in jouw geval succesvol te laten zijn.
- Indien je klachten hebt over mijn werkzaamheden, verzoek ik je om dit in eerste instantie met mij bespreekbaar te maken. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kun je je wenden tot [Klachtenportaalzorg](#).
- Een klacht schort de betalingsverplichting niet op. Wanneer uw klacht gegrond is ontvangt u het teveel betaalde terug, na eventuele verrekening.
- Ik ben niet aansprakelijk voor gevolgen van de therapie. Indien zou blijken dat ik wel aansprakelijk zou zijn is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag dat in voorkomend geval wordt uitgekeerd door de verzekeraar. Ik heb een aansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsrechtsbijstandverzekering.

#### Relatietraject – toestemming

Vooraf dat we starten vraag ik altijd eerst toestemming of ik dingen kan en mag delen over de individuele sessies van elkaar. Soms is het heel erg helpend om te weten waar een ander staat, wat het proces van de ander is om meer compassie te ontwikkelen. Het gaat altijd in overleg en ik heb hierin heel discreet.

- Deze algemene voorwaarden zijn van kracht voor de duur van het traject en tot de laatste termijn is betaald.
- De Algemene voorwaarden worden regelmatig herzien en aangepast. De meest actuele versie zal steeds op de website gepubliceerd worden en wordt op verzoek gemaïld.
- Op deze overeenkomst en algemene voorwaarden zijn uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing en is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd tot geschilbeslechting.