

ALGEMENE PRAKTIJKVOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

1. De mentoren/coaches: van het Huis van Marco Polo: Lisette ter Heerdt en Jan Goorisen
2. De deelnemer; de wederpartij van van het Huis van Marco Polo: Lisette ter Heerdt en Jan Goorisen
3. Coaching, mentoring: begeleidings- dan wel andere incidentele diensten die door de coach/mentor(en) in opdracht van deelnemer worden uitgevoerd.
4. Traject: een overeenkomst betreffende meerdere diensten/verrichtingen en/of een overeenkomst waaruit gedurende langere tijd diensten/verrichtingen voorkomen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle overeenkomsten tussen de coach/mentor(en) enerzijds en de deelnemer anderzijds zijn onder uitdrukkelijke uitsluiting van andere Algemene Voorwaarden uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
2. Acceptatie van een prijsafpraak c.q. het op andere wijze tot stand komen en/of voortzetten van een overeenkomst houdt in dat de deelnemer de toepassing van de Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en afstand doet van de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de deelnemer.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien deze schriftelijk door de coach/mentor(en) zijn bevestigd. In dit geval blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

Artikel 3. Totstandkoming en wijziging overeenkomst

1. Een overeenkomst kan zowel een traject als losse diensten/verrichtingen betreffen.
2. Een overeenkomst tussen de coach/mentor(en) en de deelnemer komt tot stand door een schriftelijke acceptatie van de prijsafpraak door de patiënt/deelnemer of een mondelinge bevestiging van een individueel consult.
3. Indien een acceptatie van een prijsopgave voorbehouden en/of wijzigingen inhoudt, komt de overeenkomst pas tot stand nadat de coach/mentor(en) schriftelijk heeft ingestemd met deze voorbehouden en/of wijzigingen.
4. Wijzigingen van dan wel aanvullingen op de overeenkomst komen slechts tot stand nadat beide partijen deze schriftelijk of ingeval van een individueel consult mondeling hebben bevestigd.

Artikel 4. Duur overeenkomst en ontbinding

1. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een traject c.q. losse diensten/verrichtingen. In het geval van het volgen van een traject met coach/mentor(en) is dit voor

de duur van minimaal 3 keer 6 weken, te weten drie rondes, elk van 36 bijeenkomsten. Na afloop van de overeengekomen contractperiode kan de overeenkomst in overleg tussen beide partijen worden verlengd.

2. Ieder der partijen is, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief te ontbinden indien:

- De wederpartij één of meer van haar verplichtingen niet heeft nagekomen en nalatig is aan haar verplichtingen te voldoen binnen een aan haar bij aangetekende brief voor nakoming gestelde termijn, tenzij de tekortkoming(en) van dusdanige aard of geringe betekenis is (zijn) dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardigen.

- Voor de wederpartij faillissement of surséance van betaling wordt aangevraagd of verleend, dan wel maatregelen worden getroffen die duiden op beëindiging of staking van de onderneming.

Artikel 5. Annulering

1. Annulering van afspraken voor individuele personen voortvloeiend uit een overeenkomst dient uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip te geschieden.

2. Voor annulering van consulten gelden de volgende annuleringsvoorwaarden.

- Bij annulering tot 48 uur voor aanvang is de deelnemer geen kosten verschuldigd.

- Bij annulering 24 uur voor aanvang van een consult is de deelnemer 50% van het bedrag voor het consult verschuldigd.

- Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van een consult is de deelnemer 100% van het bedrag voor het consult verschuldigd.

- Indien een consult op verzoek van een deelnemer wordt verschoven naar een latere datum is de deelnemer bij verschuiving tot 48 uur voor aanvang van het consult geen kosten verschuldigd, binnen 48 uur voor aanvang 50% van het bedrag voor het consult en binnen 24 uur voor aanvang van het consult het volledige bedrag.

- Indien annulering niet of te laat geschiedt, zijn de coach/mentor(en) gerechtigd de betreffende dienst(en) in rekening te brengen onverkort het recht op betaling van alle in deze door hem/haar gemaakte kosten.

- De coach/mentor(en) zijn in redelijkheid gerechtigd een reeds geplande afspraak te wijzigen wat betreft tijdstip. Dan zal hij dit eveneens uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip dienen kenbaar te maken, waarbij voor de deelnemer de meest gunstige reistijd zal worden aangehouden.

Artikel 6. Geheimhouding, dossierbeheer en inzagerecht.

1. De coach/mentor(en) zullen alle informatie betreffende de deelnemer die hij/zij verkrijgen bij de uitvoering van zijn/haar diensten vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand

stellen, behoudens voor zover coach/mentor(en) daartoe verplicht zijn of de coach/mentor(en) toestemming hebben verkregen van deelnemer.

2. De coach/mentor(en) zullen een geheimhoudingsplicht zoals beschreven in lid 1 opleggen aan zijn/haar medewerkers en eventuele bij de uitvoering van diensten ingeschakelde derden.

3. De coach/mentor(en) zullen volgens van tevoren gemaakte afspraken kwalitatieve rapportages over trajecten op aanvraag van de deelnemer verstrekken, met inachtneming van de wet op privacy anno 2006.

Artikel 7. Tarieven

De tarieven voor consulten zijn gebaseerd op de meest recente tarievenlijst en/of worden vermeld in de offerte voor de betreffende dienstverlening.

Artikel 8. Facturering en betaling

- Dienstverlening voor deelnemers zullen door de coach/mentor(en) volgens afspraak middels een declaratie in rekening worden gebracht.

- Facturering vindt plaats op basis van de tussen partijen overeengekomen tarieven en aantallen verrichtingen bij aanvang van de dienstverlening.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de particuliere deelnemer binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enig beroep op verrekening, aan de coach/mentor(en) te betalen.

- Indien sprake is van een traject kunnen partijen een betaling in termijnen overeenkomen.

- Bij overschrijding van de betalingstermijn is de deelnemer, zonder dat ingebrekestelling is vereist, in verzuim. De coach/mentor(en) zijn gerechtigd zijn/haar verplichtingen tot het verrichten van diensten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken op te schorten. De coach/mentor(en) zullen de deelnemer tijdig op de hoogte stellen van vernoemde opschorting van zijn/haar dienstverlening. De deelnemer is met ingang van voornoemde datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts komen alle buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de deelnemer. Onder incassokosten vallen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Bij de uitvoering van de dienstverlening van de coach/mentor(en) is sprake van een inspanningsverplichting.

2. De coach/mentor(en) geeft op geen enkele wijze een geneeskundige- dan wel pedagogische- of carrière-succes garantie af noch is zij/hij op enige wijze aansprakelijk voor medische- of psychische complicaties die zich ten tijde dan wel na uitvoering van haar dienstverlening bij de deelnemer voordoen welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de coach/mentor(en). De coach/mentor(en) is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.

3. De coach/mentor(en) is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de deelnemer door de coach/mentor(en) mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
4. De aansprakelijkheid van de coach/mentor(en) voor schade voortvloeiend uit de door hem/haar-eventueel met inschakeling van niet ondergeschikten- verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een consult.
5. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van coach/mentor(en) beperkt tot het bedrag hetwelk in rekening is gebracht aan de deelnemer.
6. De deelnemer is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij de coach/mentor(en) aansprakelijk wil stellen.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de dienstverlening van de coach/mentor(en) is Nederlands recht van toepassing.
2. In geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de dienstverlening van de coach/mentor(en), die tot de competentie van de rechtbank behoren, is uitsluitend de Rechtbank bevoegd.

SUPPLEMENT 1

De mentoren/coaches van het Huis van Marco Polo verwachten van deelnemers de volgende inspanningen en bereidheden:

1. De deelnemer is bereid en verklaart zich gehouden aan het leveren van een maximale inspanning voor het doen slagen van het werkproces. Hiertoe is de deelnemer bereid tijd en financiële middelen te reserveren en beschikbaar te stellen.
2. De deelnemer is bereid en verklaart zich gehouden aan de gedragsregels en communicatieregels welke zijn neergelegd in een separaat gedragsprotocol (zie SUPPLEMENT 2)
3. De deelnemer verklaart zich bereid en legt zich vast op het vooruit betalen van minimaal 50% van de overeengekomen trajectvergoeding. Tevens verklaart de deelnemer zich bereid te verklaren dat deze vergoeding niet retourneerbaar is, tenzij coach/mentor(en) aantoonbaar een wanprestatie hebben geleverd.

SUPPLEMENT 2

Gedragsregels en communicatieregels

Inleiding

Werken aan je ontwikkeling binnen het Huis van Marco Polo kan veel van je vragen. Je kunt herinnerd worden aan pijnlijke ervaringen en dat reacties oproepen. Je kunt je ergeren aan anderen en ook dat kan reacties bij je oproepen. Werken binnen het Huis van Marco Polo, wil het echt effectief zijn, moet binnen goed geborgde grenzen van veiligheid plaatsvinden. Om die veiligheid zo goed mogelijk te waarborgen willen we dat je het volgende protocol ondertekent, waarmee je je bereid verklaart alles te doen dat in je macht ligt om de regels te volgen en uit te voeren, ook als dat betekent dat je op sommige momenten het gevoel hebt te willen ontploffen.

1. Je handelt steeds vanuit een groot respect voor de gelijkwaardigheid van de ander;
2. Je bent bereid je communicatie zo aan te passen dat die voor (de) anderen maximaal verstaanbaar is;
3. Als je verandering wilt bewerkstelligen dan spreek of communiceer je over je eigen *behoefte* aan verandering en je geeft aan wat je anders wilt en hoe (indien mogelijk). Hierbij vermijd je ten strengste anderen te labelen, te veroordelen, te psychologiseren of anderszins potentieel agressief te duiden: je streeft er naar steeds te zoeken naar 'gemeenschappelijke grond'. Als al het andere niet wil lukken zwijg je en vraag je om bemiddeling.
4. In het werken met heterogene groepen kunnen kinderen samen met ouderen aan een project werken. Je verklaart je bereid het veiligheidsbelang van het kind (mentaal en fysiek) vóór je eigen belang te stellen en steeds gericht te zijn op een optimaal veilige leeromgeving voor de jongere.
5. Je verklaart je bereid om in de communicatie (verbaal EN non-verbaal) steeds je innerlijke positie transparant te maken: je laat de ander weten hoe je er aan toe bent, wat de reden is voor je communicatie en welk doel je nastreeft.
6. Je verklaart je bereid je communicatie stop te zetten bij het STOP-teken dat ieder van de deelnemers gerechtigd is te geven als voor deze deelnemer of mentor de situatie onhanteerbaar dreigt te worden. Dit teken wordt van te voren afgesproken.
7. Je verklaart je bereid zorgvuldig om te gaan met tijdsprocessen, met de ruimte, met de goederen, en zorg te dragen voor opbouw en opruimen indien nodig en hiertoe pro-actief te handelen in het belang van de groep.
8. In het Huis van Marco Polo volgen we het principe van de geschoolde communicatie zoals geformuleerd in het boek *de Vijfde Discipline* van Peter Senge. De grondvraag in deze communicatievorm is steeds: druk ik uit wat ik echt bedoel, versta ik de ander in wat die meent te bedoelen en kan ik afstemmen op die bedoeling door weer te geven wat ik heb verstaan? Je verklaart je bereid om te communiceren volgens deze uitgangspunten en je te beperken in het gebruik van aannames en niet-gecommuniceerde interpretaties.

Datum

Plaats

Ondertekening van deelnemer en/of opvoeder/ouder: