



## Algemene Voorwaarden

Deze 'Algemene voorwaarden voor de eenmanszaak Coaching by Laura Bakker' zijn tot stand gekomen op 1 februari 2022 en vanaf die datum van kracht. Ze zullen meegestuurd worden met elke offerte.

### 1. Definities

Een **coach** begeleidt en ondersteunt het ontwikkelingsproces van individuen en/of teams.

Een **coach** richt zich op het vergroten van de effectiviteit van het individu en/of het team.

Een **coach** doet dit door bewustwording, het vergroten van zelfvertrouwen en het exploreren, ontwikkelen en toepassen van eigen mogelijkheden.

**LVSC** is een beroepsvereniging van en voor professioneel begeleiders. Zij dragen bij aan duurzaam leren van medewerkers, teams en organisaties. LVSC biedt aangesloten professioneel begeleiders een platform voor kwaliteit, ontmoeting en kennisuitwisseling. Daarnaast heeft LVSC een beroepsregister waar supervisors, coaches en organisatiebegeleiders zich kunnen registreren na afronding van een door LVSC erkende opleiding.

**Lifecoaching** gaat over zingeving. Over bewustwording van wat zich voordoet of heeft voorgedaan in jouw leven en bewustwording over hoe jij jouw leven van nu af aan vorm wilt geven.

**NLP** staat voor Neuro Linguistisch Programmeren, een coachingsmethodiek die gericht is op hoe wij de wereld om ons heen waarnemen en hoe wij daarop vervolgens reageren. Het ontdekken, gebruiken en veranderen van de onbewuste patronen in het zenuwstelsel om specifieke en gewenste uitkomsten te bereiken

**Wandelcoaching** is feitelijk buiten/outdoor coaching omdat er vaak minder wordt gewandeld dan de naam doet vermoeden. Deze vorm van coaching versterkt het effect van coaching door toevoeging van een extra element in de coaching, namelijk de natuur, naast de elementen coach en coachee. Je brengt je lijf, gedachten en eventueel emoties in beweging.

**Cultural Orientations Framework** is een methodiek die door een gecertificeerd coach kan worden ingezet, eventueel met behulp van een assessment, om individuele (en collectieve) culturele voorkeuren vast te stellen om zo de oriëntatie van de coachee onder de loep te nemen.

### 2. Identiteit van de ondernemer

Bedrijfsnaam: Coaching by Laura Bakker

Werklocatie: Per traject of zelfs sessie verschillend, af te spreken met coachee. De meest gebruikte adressen zullen de volgende zijn:

Oorsprongpark 7, Utrecht

Catharijnesingel 56-57, Utrecht

Nieuwegracht 29, Utrecht

Zeisterweg 82, Woudenberg

Soesterbergsestraat 188, Soest (startlocatie wandelcoaching)

Koningslaan 11A, Bunnik (startlocatie wandelcoaching)

Telefoonnummer: 06-41155801

E-mail: [contact@coachingbylaurabakker.nl](mailto:contact@coachingbylaurabakker.nl)

KVK nummer: 73813761

BTW id nummer: NL003952527B43

Beroepsvereniging LVSC Passie voor professioneel begeleiden

Beroepstitel: Coach

Certificatie: Lifecoach practitioner

NLP coach practitioner

Wandelcoach practitioner

Cultural Orientations Framework Master

### 3. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Coaching by Laura Bakker en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen coach en cliënt.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de potentiële cliënt beschikbaar gesteld. Deze algemene voorwaarden zijn ook te vinden op de website van Coaching by Laura Bakker.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, zal de tekst van deze algemene voorwaarden ook elektronisch beschikbaar worden gesteld. Zodat deze door de (potentiële) cliënt op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen.

### 4. Offerte

1. Indien een offerte een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in de offerte vermeld.
2. De offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van de offerte door de potentiële cliënt mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Coaching by Laura Bakker niet.
3. Elke offerte bevat zodanige informatie, dat voor de (potentiële) coachee duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van de offerte verbonden zijn.

### 5. Overeenkomst

Op het moment dat cliënt akkoord gaat met de offerte en tot betaling overgaat, is er sprake van een overeenkomst tussen Coaching by Laura Bakker en de cliënt. Deze cliënt zal worden geregistreerd als zodanig. Cliënt heeft vanaf dat moment recht op het aantal overeengekomen sessies.

Dit geldt voor betaling van een cadeaubon, kennismakingsgesprek, losse sessie of een volledig traject. Een overeenkomst geeft recht op het laten plaatsvinden van de betreffende dienst.

## 6. Herroepingsrecht coachee en kosten daarvan

1. De cliënt kan een dienstenovereenkomst minimaal 14 dagen na betaling zonder opgave van redenen ontbinden. Coaching by Laura Bakker mag de cliënt vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn of haar reden(en) verplichten.
2. De genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst, ofwel op de dag van betaling van de kosten vastgesteld in de offerte of betaling van de kosten voor een cadeaubon/ kennismakingsgesprek of losse sessie.
3. In alle gevallen geldt dat een kennismakingsgesprek, losse sessie, danwel het eerste gesprek van een traject, nog geen plaats kan hebben gevonden. In het geval dat het (eerste) gesprek wel heeft plaatsgevonden in deze 14 dagen, zullen de kosten voor dat gesprek verrekend worden. Er kan bij ontbinding alleen aanspraak gemaakt worden op de kosten voor de diensten die nog niet verleend zijn.
4. Alle diensten worden vóór uitvoering betaald. Een kennismakingsgesprek (cadeaubon hiervoor) kan alleen voor dit doel worden gebruikt en niet geretourneerd worden, na de herroepingsperiode.
5. Wanneer na deze herroepingsperiode, maar gedurende het traject sprake is van omstandigheden dat het traject geen doorgang kan vinden of de coachee of coach afziet van verdere voortgang, zal in eerste instantie samen worden gekeken of uitstel mogelijk is.
6. Indien uitstel niet mogelijk is binnen een periode die voor beide partijen wenselijk is, zal het resterende bedrag (het bedrag voor diensten waar nog geen gebruik van is gemaakt) worden geretourneerd aan de coachee en het verdere traject worden beëindigd. Hierbij zal een richtlijn worden aangehouden van 2 jaar na het aangaan van de overeenkomst.
7. Wanneer een traject is aangeboden met korting, zal bij retournering van het openstaande bedrag de korting op het volledige traject worden verrekend met het laatste gesprek. Voor de voorgaande gesprekken gelden de reguliere kosten.
8. Bij annulering per gesprek wordt rekening gehouden met 48/24 uur annuleringsmogelijkheid. Dit houdt het volgende in:
  - o Wanneer meer dan 48 uur voor de afspraak wordt geannuleerd, zijn er geen kosten aan de annulering verbonden.
  - o Wanneer binnen 48 uur voor de afspraak wordt geannuleerd, zal 50% van de kosten in rekening worden gebracht.
  - o Wanneer binnen 24 uur wordt geannuleerd, zal 100% van de kosten in rekening worden gebracht.

Dit in verband met de kosten die al gemaakt zijn en het beschikbaar houden van de agenda voor dit gesprek. Uiteraard is overmacht hierop een uitzondering, zoals ziekte, ongeval of familie- omstandigheden. Coaching by Laura Bakker vertrouwt ieder van haar cliënten dat er met ieders agenda en gemaakte kosten rekening zal worden gehouden aan deze afspraak.

## 7. Herroepingsrecht coach en kosten daarvan

1. Wanneer vanuit Coaching by Laura Bakker de afspraak wordt geannuleerd zal zij hierbij ook zoveel mogelijk rekening houden met de planning van de coachee. Zij zal alleen in geval van onoverkomelijke voorvallen (ziekte, ongeval of familieomstandigheden) de afspraak binnen 48 uur afzeggen.
2. Het volledig betaalde bedrag is in dat geval opnieuw in te zetten voor de te verzetten afspraak.
3. Laura zal altijd haar uiterste best doen om een mogelijkheid te vinden waar in een ongewenst geval als deze het traject op termijn kan worden voortgezet.
4. Wanneer na deze herroepingsperiode, maar gedurende het traject sprake is van omstandigheden dat het traject geen doorgang kan vinden of de coachee of coach afziet van verdere voortgang, zal in eerste instantie samen worden gekeken of uitstel mogelijk is.
5. Indien uitstel niet mogelijk is binnen een periode die voor beide partijen wenselijk is, zal het resterende bedrag (het bedrag voor diensten waar nog geen gebruik van is gemaakt) worden geretourneerd aan de coachee en het verdere traject worden beëindigd. Hierbij zal een richtlijn worden aangehouden van 2 jaar na het aangaan van de overeenkomst.

## 8. Duur van traject

De duur van een traject wordt bepaald na het kennismakingsgesprek. Hierbij wordt een minimum aantal gesprekken bepaald voor de offerte. Dit is het aantal gesprekken dat Laura nodig acht om het te tackelen onderwerp aan te pakken. Voor het afronden van dit traject kan altijd bepaald worden om hier extra gesprekken aan toe te voegen. Opnieuw zal hiervoor een offerte worden opgesteld, danwel zal in overleg met de coachee per gesprek worden gefactureerd.

## 9. Prijzen

1. Alle prijzen, op offerte en facturen, zijn per sessie en exclusief 21% BTW, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
2. Wijzigingen in tarieven worden door Coaching by Laura Bakker minimaal 30 dagen van tevoren bekendgemaakt aan de opdrachtgever. De opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen vanaf het moment dat de aangepaste tarieven van kracht worden.
3. In overleg zijn kortingen te bespreken i.v.m. inkomen danwel i.v.m. een specialisatie van de coach waarbij zij een gereduceerd tarief kan hanteren. Dit zal op basis van maatwerk worden besloten per traject.

## 10. Betaling

Betaling vindt altijd plaats via bankbetaling. Het zakelijk bankrekeningnummer is als volgt:

t.n.v. Coaching by Laura Bakker

IBAN NL94 ABNA 0105 1971 14

Iedere factuur zal betaald dienen te worden binnen 14 dagen, en in ieder geval 72 uur voor het te voeren gesprek of het te starten traject. Wanneer hier niet aan wordt voldaan heeft Coaching by Laura Bakker het recht om de afspraak te annuleren danwel de start van het traject uit te stellen tot de factuur betaald is.

## 11. Brancheorganisatie en gedragscode

Coaching by Laura Bakker is aangesloten bij de beroepsvereniging LVSC Passie voor professioneel begeleiden. Coaching by Laura Bakker leeft de gedragscode van de LVSC na. Deze gedragscode kan u desgewenst worden toegestuurd door Laura Bakker. Ook kunt u deze vinden op de webpagina <https://lvsc.eu/tips-klachten-en-procedure> inclusief de contactgegevens van LVSC.

## 12. Klachtenregeling

Coaching by Laura Bakker maakt gebruik van de klachtenprocedure van LVSC. De betreffende klachtenprocedure kunt u desgewenst toegestuurd krijgen door Laura Bakker. Ook kunt u deze vinden op de webpagina <https://lvsc.eu/tips-klachten-en-procedure> inclusief de contactgegevens van LVSC.

Coaching by Laura Bakker zal ten allen tijden willen voorkomen dat een klacht ontstaat. Daarom nodigt zij de coachee uit wanneer er iets niet goed voelt of volgens hem of haar niet goed gaat, dit rechtstreeks bij Laura Bakker ter sprake te brengen. Zij staat open voor feedback en opbouwende kritiek en samenwerking om een zo prettig mogelijke sfeer en situatie te creëren voor beide partijen. In open communicatie is veel mogelijk en kan worden overlegd wat een gepaste oplossing is voor de ontstane situatie.

Coaching by Laura Bakker is zich er ook van bewust dat het soms wenselijk is voor één van beide partijen, in het geval van een uiteindelijke klacht, een derde te betrekken. Voor dit, wat haar betreft, uiterste geval heeft ze zich aangesloten bij LVSC zoals hierboven genoemd.

## 12. AVG verantwoording

Om te voldoen aan de AVG verantwoordingsplicht heeft Coaching by Laura Bakker een verantwoordingsdocument opgesteld om aan te geven welke persoonsgegevens zij registreert en om welke reden zij dit dient te doen. U kunt dit document desgewenst opvragen bij Coaching by Laura Bakker. Ook zijn deze te vinden op de website van Coaching by Laura Bakker.

### **13. Wijziging van algemene voorwaarden**

Indien deze algemene voorwaarden zullen worden gewijzigd door Coaching by Laura Bakker, zijn deze slechts van kracht nadat ze zijn gepubliceerd. Bij het aangaan van een overeenkomst met Coaching by Laura Bakker krijgt u de meest actuele algemene voorwaarden toegestuurd. Op dat moment zullen deze algemene voorwaarden worden getoond op de website. Wanneer deze worden gewijzigd tijdens de looptijd van een aanbod/ de uitvoering van de overeenkomst, zal de nieuwe versie aan u worden overlegd. In dat geval zal altijd de voor de coachee/ opdrachtgever meest gunstige bepaling prevaleren.