

# Algemene voorwaarden

## 2019



**BOUNCE BACK**  
Coaching, begeleiding en advies

Website: [www.bounce-back.nl](http://www.bounce-back.nl)

E-mail: [info@bounce-back.nl](mailto:info@bounce-back.nl)

Telefoon: 06 - 338 371 81

---

Dit document hoeft niet ondertekend te worden mits de klant het aanmeldformulier heeft ondertekend en aangeeft akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

---

## 1. Definities

- **Bounce Back** is een eenmanszaak die wordt gedreven voor rekening van Mark den Boer, geboren op 30-11-1983 te Haarlem en wonende te Amersfoort. De onderneming houdt zich bezig met het coachen, begeleiden, adviseren en trainen van jongeren en volwassenen binnen- en naar een onderwijs- of arbeidssituatie.
- **Jongere** is degene die de dienst aanneemt en coaching, begeleiding, advies en/of training ontvangt. Het betreft ondersteuning en begeleiding in het succesvol doorlopen van de studie, het geven van adviezen in de richting van studie- en/of arbeidsmogelijkheden en/of -alternatieven en training in de beheersing van vaardigheden en competenties.
- **Klant** is de persoon die de overeenkomst met Bounce Back aan gaat. De overeenkomst wordt aangegaan nadat er een kennismakingsgesprek heeft plaatsgevonden en op het moment dat de klant het aanmeldformulier / offerte heeft ondertekend en aangeeft akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. In geval van minderjarigheid van de jongere, zijn de ouders of verzorgers van de jongere de klant. Indien de jongere meerderjarig is, zijn "klant" en "jongere" dezelfde persoon. In het geval van een onderwijsinstelling en/of professional die Bounce Back in wil huren voor het geven van training en/of workshopbegeleiding en/of advies, is de opdrachtgever binnen de onderwijsinstelling de klant.
- **Betrokken professionals** zijn samenwerkingspartners in de onderwijs- of arbeidssituatie die direct of indirect betrokken zijn bij het coaching traject met de jongere. Hierbij kan gedacht worden aan de mentor van de jongere.
- **Coaching traject** is de verzamelnaam voor alle diensten die een klant bij Bounce Back af kan nemen. Het betreft hier coaching, begeleiding, advies en training. Tevens betreft het diensten die Bounce Back kan leveren op het gebied van workshopbegeleiding, het geven van trainingen, het adviseren rondom handelingsverlegenheid in de leerlingbegeleiding en op het gebied van les geven.

## 2. Algemeen

- Bij het aanmelden voor coaching, begeleiding, advies en training, gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.
- Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten die Bounce Back aan de klant levert. In het geval dat de klant een (opdrachtgever binnen een) onderwijsinstelling of professional is, gelden dezelfde algemene voorwaarden. Het betreft op dat moment het geven van trainingen, workshops of het geven van advies m.b.t. de leerlingbegeleiding.
- Eventuele afwijkingen in deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- Bounce Back is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een wijziging zal minimaal 30 dagen voordat deze in werking treedt, schriftelijk of per e-mail kenbaar worden gemaakt aan de klant.
- Overeenkomsten met Bounce Back worden beheerst door Nederlands recht. Mochten er geschillen voortkomen, dan zullen partijen in eerste instantie onderling overleggen alvorens eventueel derden in te schakelen.

### **3. Privacy en omgang met gegevens**

- Bounce Back zal de privacywetgeving zorgvuldig in acht nemen. Relevante persoonsgegevens en aantekeningen zijn alleen toegankelijk voor Mark den Boer. Het gaat hierbij om gegevens die noodzakelijk zijn om tot een goede samenwerking te komen, zoals een emailadres en telefoonnummer en afspraken die zijn gemaakt vastgelegd in zogeheten journaals. Persoonsgegevens zullen nooit zonder overleg aan derden worden verstrekt.
- Bij het stopzetten van de begeleiding zullen de persoonsgegevens en journaals uit de database worden verwijderd.
- De klant verplicht zichzelf tot het verstrekken en eventueel tijdig wijzigen van zijn of haar contactgegevens. Dit kan eenvoudig via de e-mail. Van de klant wordt verwacht dat hij/ zij de actuele informatie betreffende de onderwijs en/of arbeidssituatie volledig en juist doorgeeft. In geval van twijfel kan Bounce Back de informatie via ouders en/of de betrokken professionals controleren.
- De door de klant vertelde feiten aan Bounce Back zullen indien de jongere dit wenst, niet toegankelijk zijn voor ouders en betrokken professionals in de onderwijs en/of arbeidssituatie, tenzij Bounce Back dit noodzakelijk acht voor de fysieke of psychische toestand van de klant en/of andere betrokkenen. Indien dit van toepassing is, informeert Bounce Back de klant hierover.
- Alle door Bounce Back verstrekte materialen en aantekeningen blijven eigendom van Bounce Back. Vermenigvuldiging of verspreiding ervan is alleen toegestaan wanneer uitdrukkelijk de naam van Bounce Back wordt vermeld en onder voorwaarde dat de verspreiding geen enkel commercieel belang dient.

### **4. Beperking van aansprakelijkheid**

- Na aanmelding zal Bounce Back zijn uiterste best doen om zo snel mogelijk de coaching, begeleiding, advies of training in gang te zetten.
- Bounce Back kan nooit de garantie geven dat de coaching, begeleiding advies of training het gewenste resultaat oplevert. Bounce Back verplicht zich tot alle redelijkerwijs mogelijke inzet binnen het afgenomen coaching traject. Bounce Back biedt echter geen garantie voor de te behalen resultaten en is geenszins aansprakelijk voor tegenvallende resultaten.
- Bounce Back is niet aansprakelijk voor vermissing van eigendommen tijdens het volgen van coaching traject.

### **5. Afspraken maken, verschuiven en annuleren**

- Het maken van afspraken gebeurt geheel in overleg met Mark den Boer. Hij neemt het initiatief om de eerste afspraak tot stand te laten komen.
- Aan het einde van de afspraak wordt een afspraak gemaakt voor de volgende keer. Na overleg tussen de klant en Mark den Boer kan ook worden besloten om de volgende afspraak via e-mail, Skype, telefoon of WhatsApp/ SMS plaats te laten vinden.
- Bij verhindering is de klant verplicht dit te melden bij Bounce Back. Er wordt dan zo snel mogelijk een andere afspraak gemaakt. Het afzeggen of verzetten van een afspraak dient minimaal 24 uur voor aanvang te gebeuren. Bij niet of te laat afzeggen, wordt de afgesproken tijd volledig in rekening gebracht, tenzij dit naar oordeel van Bounce Back onredelijk is. Als een afspraak van de kant van de Bounce Back wordt afgezegd, wordt er niets in rekening gebracht.
- In geval van verschil van mening omtrent de juistheid van afspraken, geldt de administratie van Bounce Back als beslissend.
- Bounce Back gaat uit van een afspraak van 50 minuten. In overleg kan hiervan afgeweken worden. Een afspraak duurt minimaal 30 minuten.
- Bij (langdurige) ziekte van de Mark den Boer, zal Bounce Back proberen om een vervangende coach te vinden. Bounce Back kan echter geen garantie bieden dat dit in alle gevallen zal lukken.

## **6. Gedragsnormen**

- Bounce Back verwacht dat de klant zich voldoende inzet en zich ten tijde van het coaching traject normaal gedraagt. Bounce Back kan in overleg met de ouders en/of de betrokken professionals besluiten om de coaching stop te zetten als de klant afspraken niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat een effectieve begeleiding hierdoor ernstig wordt bemoeilijkt. Er zal dan altijd contact opgenomen worden met de wettelijke klant als de jongere 18 jaar of jonger is.
- Van Mark den Boer mag verwacht worden dat hij zich maximaal inzet om tot een gewenst resultaat te komen en zich normaal gedraagt.

## **7. Starten, stopzetten en wijzigen van het coaching traject**

- Een klant kan zich op ieder gewenst moment van het schooljaar aanmelden. Het coaching traject wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, welke in een overeenkomst wordt vastgelegd. Er wordt een minimum van vijf afspraken gehanteerd.
- Bounce Back behoudt zich het recht voor om klanten te weigeren. Een weigering zal altijd beargumenteerd worden.
- Een klant heeft te allen tijde het recht om de coaching stop te zetten. Eventuele reeds aan Bounce Back verschuldigde vergoedingen blijven dan verschuldigd.

## **8. Klachtenprocedure**

- Eventuele klachten over Bounce Back, de inhoud en/of de vorm van de coaching, verzoek ik u te melden via e-mailadres: [info@bounce-back.nl](mailto:info@bounce-back.nl). Bounce Back neemt een klacht binnen 14 dagen in behandeling en zal de klant altijd schriftelijk (post of email) berichten.

## **9. Tarieven**

- Klanten worden voorafgaand aan het coaching traject op de hoogte gebracht van de tarieven.
- Bounce Back is gerechtigd de tarieven te wijzigen en zal haar klanten hier minimaal een maand van tevoren per e-mail van op de hoogte brengen.
- Er wordt door Bounce Back bijgehouden hoeveel uren coaching zijn afgenomen. Hier kan men echter geen rechten aan ontleen.
- Als een coaching traject door meerdere klanten wordt bijgewoond, zal dit niet tot een verlaging van het tarief per klant leiden.
- Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht. Als Mark den Boer in totaal meer dan 10 kilometer moet reizen, wordt € 0,20 per kilometer in rekening gebracht, ongeacht de wijze van vervoer. Er wordt altijd vooraf met de klant overlegd over het in rekening brengen van reiskosten.
- Bounce Back behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen extra kosten in rekening te brengen. Te denken valt aan kopieerkosten, telefoonkosten en overige kosten die Bounce Back moet maken om een effectieve begeleiding te kunnen waarborgen. Hierover wordt altijd vooraf overlegd met de klant.

## **10. Betaling**

- Er wordt door Bounce Back maandelijks gefactureerd.
- De klant maakt het bedrag over middels een overboeking. Contant betalen is niet mogelijk.
- Men ontvangt de factuur per e-mail. Indien men de factuur per post wenst te ontvangen, zitten hieraan administratiekosten verbonden.
- Er geldt een betalingstermijn van één maand. Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt er per e-mail een betalingsherinnering verstuurd. Indien dan na 14 dagen nog niet is betaald, wordt een tweede herinnering gestuurd, ditmaal per post. De coaching wordt dan stopgezet, totdat de betaling

is voldaan. In verband met extra administratiekosten, wordt het factuurbedrag met 10% verhoogd met een minimum van € 5,00. Als laatste verstuurt Bounce Back (opnieuw na 14 dagen) een derde herinnering. Het factuurbedrag wordt dan nogmaals met 10% verhoogd met een minimum van € 5,00. Mocht daar binnen 7 dagen niet op gereageerd worden, dan wordt de incasso uit handen gegeven. De wettelijke rente en incassokosten komen dan geheel voor rekening van de klant.

- Bezwaren tegen de in rekening gebrachte bedragen, dienen binnen 14 dagen na factuurdatum aan Bounce Back kenbaar te worden gemaakt.
- Betalen in termijnen is mogelijk. De klant dient hiervoor contact op te nemen met Bounce Back.

Mark den Boer  
Bounce Back  
Januari 2019