ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden TRIΦ

Psychologische behandeling, coaching en organisatieadvies

Versie 4 november 2026 • herzien voor volwassenen, minderjarigen en ouder-kindbegeleiding

Deze voorwaarden beschrijven de afspraken over onze dienstverlening, betaling, annulering, vertrouwelijkheid en klachten. Het algemene deel geldt samen met het bijzondere deel dat past bij de overeengekomen dienst. De feitelijke aard van de dienstverlening bepaalt welke wettelijke regels van toepassing zijn.

1 TRIΦ en de betrokken partijen

1.1 TriPhi VOF, handelend onder de naam TRIΦ, gevestigd aan Kennemerstraatweg 242, 1851 AX Heiloo, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42180980, wordt in deze voorwaarden aangeduid als TRIΦ. Contact: contact@triphi.nl. Website: triphi.nl.

1.2 De opdrachtgever is degene die de overeenkomst met TRIΦ sluit. Een consument is een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. Een zakelijke opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.3 De cliënt is de persoon die de behandeling of begeleiding ontvangt. De cliënt kan een andere persoon zijn dan de opdrachtgever. In de opdrachtbevestiging staat wie opdrachtgever, cliënt, uitvoerend professional en betalingsplichtige is. Betaling door een derde geeft die derde geen recht op inhoudelijke cliëntinformatie.

1.4 Een afspraak is een overeengekomen sessie met een vooraf bepaalde datum, aanvangstijd, duur en tarief. Dit kan een individuele sessie of een gezamenlijke ouder-kindsessie zijn. De annulerings- en no-showvergoeding geldt per gereserveerde afspraak, niet per deelnemer. Kan een gezamenlijke sessie bij afwezigheid van een deelnemer verantwoord doorgaan en stemmen de betrokkenen daarmee in, dan geldt het afgesproken sessietarief zonder extra annuleringskosten. Een traject bestaat uit meerdere afspraken of werkzaamheden. Voor trainingen, groepen en gereserveerde dagdelen gelden alleen vooraf schriftelijk overeengekomen annuleringsafspraken.

2 Toepasselijkheid en totstandkoming

2.1 TRIΦ verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een wijze waarop de opdrachtgever deze kan lezen en bewaren. Een aanvraag via de website is op zichzelf nog geen betaalde opdracht, tenzij bij de aanvraag duidelijk anders is afgesproken.

2.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer partijen het aanbod hebben aanvaard. TRIΦ bevestigt de dienst, prijs, eventuele btw, duur, betalingsplichtige en toepasselijke afspraken schriftelijk, waaronder per e-mail. Meerwerk en wijzigingen met financiële gevolgen worden vooraf overeengekomen.

2.3 Dwingend recht gaat voor op deze voorwaarden. Daarbinnen gaan specifieke schriftelijke afspraken voor op algemene bepalingen en gaat het toepasselijke bijzondere deel voor op het algemene deel. Geen afspraak mag afbreuk doen aan dwingende cliënt- of consumentenrechten.

2.4 Inkoopvoorwaarden van zakelijke opdrachtgevers worden niet aanvaard zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van TRIΦ. TRIΦ wijst verwijzingen daarnaar zo nodig ook expliciet af in de offerte of opdrachtbevestiging.

2.5 Deze versie geldt voor de overeenkomst waarbij zij is verstrekt. Een nieuwe versie wordt niet met terugwerkende kracht toegepast. Wijzigingen van een lopende overeenkomst vereisen een geldige grondslag en worden vooraf meegedeeld; waar nodig vraagt TRIΦ instemming.

Algemeen deel

3 Uitvoering en samenwerking

3.1 TRIΦ voert de opdracht zorgvuldig en deskundig uit, overeenkomstig toepasselijke wetgeving en professionele normen. Een bepaald persoonlijk, therapeutisch of bedrijfsmatig resultaat wordt niet gegarandeerd. Uitdrukkelijk afgesproken werkzaamheden en producten worden wel geleverd.

3.2 De cliënt en opdrachtgever geven tijdig de informatie die redelijkerwijs nodig is voor een verantwoorde uitvoering. TRIΦ bespreekt relevante onduidelijkheden en de grenzen van de dienstverlening. Vervanging van de afgesproken behandelaar of begeleider vindt plaats in overleg en met inachtneming van toepasselijke toestemmingsregels.

3.3 TRIΦ richt zich hoofdzakelijk op volwassenen en biedt daarnaast, passend bij de deskundigheid van de betrokken professional, individuele behandeling of begeleiding van minderjarigen en gezamenlijke ouder-kindbegeleiding, onder meer vanuit Infant Mental Health (IMH). Vooraf wordt vastgelegd wie cliënt is: het kind, de ouder of beiden. Aanwezigheid van een ouder maakt deze niet automatisch zelf cliënt. Voor minderjarigen en ouder-kindbegeleiding geldt ook artikel 18.

4 Tarieven en betaling

4.1 Het tarief en de duur van een afspraak of de prijs van een traject worden vooraf overeengekomen. Aan consumenten worden totaalprijzen meegedeeld, inclusief eventueel verschuldigde btw en verplichte kosten. Bij zakelijke offertes wordt duidelijk vermeld of bedragen inclusief of exclusief btw zijn. De fiscale behandeling volgt de aard van de daadwerkelijke prestatie.

4.2 Particuliere opdrachtgevers betalen direct na de afspraak per pin. Alleen wanneer TRIΦ dit toestaat, is betaling per factuur mogelijk, binnen zeven kalenderdagen na factuurdatum. Bij een storing van de pinvoorziening van TRIΦ wordt een factuur met deze termijn verstrekt. Facturen worden tijdig verzonden; bij vertraagde verzending door TRIΦ wordt de vervaldatum passend aangepast.

4.3 Zakelijke opdrachtgevers betalen per factuur binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum. Op de factuur staat de vervaldatum. TRIΦ verzendt facturen tijdig naar het afgesproken adres; bij een aan TRIΦ toe te rekenen vertraagde verzending wordt de vervaldatum passend aangepast.

4.4 Annulerings- en no-showvergoedingen worden gefactureerd. Daarvoor geldt zeven kalenderdagen na factuurdatum voor particuliere opdrachtgevers en veertien kalenderdagen voor zakelijke opdrachtgevers.

4.5 Een vergoeding door een verzekeraar, werkgever of andere derde verandert de betalingsverplichting van de afgesproken betalingsplichtige niet. Als de werkgever zelf betalingsplichtige opdrachtgever is, wordt zijn schuld niet zonder afzonderlijke overeenkomst aan de werknemer toegerekend.

4.6 Bezwaren tegen een factuur kunnen worden gemeld via contact@triphi.nl. TRIΦ onderzoekt een gemotiveerd bezwaar en licht de factuur toe. Wettelijke rechten op opschorting en verrekening blijven behouden. Voor het niet-betwiste, verschuldigde deel blijft de betaaltermijn gelden, voor zover de wet dit toelaat.

5 Afzeggen en verplaatsen van sessies

5.1 Afzeggen of verplaatsen kan per e-mail aan contact@triphi.nl. Het tijdstip waarop de e-mail TRIΦ bereikt, bepaalt of tijdig is afgezegd. Bevestiging door TRIΦ is niet vereist. Dit geldt ook buiten openingstijden, in weekenden en op feestdagen. Een door TRIΦ aantoonbaar via een ander kanaal ontvangen en geaccepteerde afzegging wordt eveneens verwerkt.

5.2 Tot uiterlijk 24 aaneengesloten uren vóór de afgesproken aanvangstijd is afzeggen of verplaatsen kosteloos. Weekenden en feestdagen tellen mee. Bij afzeggen of verplaatsen minder dan 24 uur vóór aanvang is € 75 verschuldigd door een particuliere opdrachtgever en € 100 door een zakelijke opdrachtgever, met als maximum het overeengekomen afspraaktarief. Dit zijn de totaalbedragen; eventueel verschuldigde btw wordt hierin begrepen.

Afwezigheid en betalingsachterstand

6 Niet verschijnen en bijzondere omstandigheden

6.1 Wanneer de cliënt niet verschijnt en de afspraak niet vóór de afgesproken aanvangstijd is afgezegd, geldt als no-showvergoeding het volledige vooraf overeengekomen tarief van die afspraak, met inachtneming van artikel 6.4. Een afmelding na aanvang verlaagt deze vergoeding niet automatisch tot de vergoeding voor te laat afzeggen. Bij een trajectprijs wordt de waarde per afspraak vooraf schriftelijk vastgelegd.

6.2 De no-showvergoeding en de vaste annuleringsvergoeding worden niet gecombineerd. Een gemiste afspraak wordt niet als uitgevoerde behandeling of begeleiding gefactureerd. Als voor dezelfde afspraak vooruit is betaald, wordt dit bedrag verrekend; er wordt niet dubbel geïncasseerd.

6.3 Bij te laat verschijnen blijft in beginsel de afgesproken eindtijd en prijs gelden. Te laat komen geldt niet automatisch als niet verschijnen. TRIΦ beoordeelt of de resterende tijd nog verantwoord kan worden benut en bespreekt de gevolgen met de cliënt.

6.4 Annulerings- en no-showvergoedingen vergoeden gereserveerde tijd en het daarmee samenhangende verlies. Op het bedrag uit artikel 5.2 of 6.1 worden relevante bespaarde kosten en inkomsten uit vervangende inzet van dezelfde gereserveerde tijd in mindering gebracht. TRIΦ licht

de berekening op verzoek toe. De vergoeding wordt niet toegepast voor zover daarvoor wettelijk geen grond bestaat of toepassing in de concrete omstandigheden onaanvaardbaar is. Aantoonbare noodsituaties worden individueel beoordeeld.

6.5 Wanneer TRIΦ een afspraak annuleert, zijn daarvoor geen annulerings- of no-showkosten verschuldigd. Partijen spreken een nieuw moment af of TRIΦ betaalt het vooruitbetaalde bedrag voor de vervallen afspraak terug. Eventuele verdere wettelijke rechten blijven bestaan.

6.6 Een geldig beroep op een wettelijk herroepingsrecht of andere wettelijke grond voor kosteloze beëindiging gaat voor op deze annuleringsregeling. Het beëindigen van een volledig traject wordt beoordeeld volgens het toepasselijke bijzondere deel.

7 Betalingsachterstand en invordering

7.1 Bij overschrijding van de betaaltermijn stuurt TRIΦ een schriftelijke betalingsherinnering met een aanvullende termijn. Waar wettelijk vereist wordt de betalingsplichtige in gebreke gesteld. TRIΦ vermeldt de mogelijke gevolgen van het uitblijven van betaling en houdt rekening met een overeengekomen betalingsregeling zolang die wordt nagekomen.

7.2 Bij consumenten worden buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend berekend overeenkomstig de wettelijke regeling, nadat de consument na het intreden van verzuim vruchteloos is aangemaand om binnen veertien dagen, gerekend vanaf de dag na ontvangst van die aanmaning, alsnog te betalen. De aanmaning vermeldt de toepasselijke incassokosten. TRIΦ berekent daarnaast geen afzonderlijke herinnerings- of administratiekosten voor dezelfde invordering.

7.3 Vanaf het wettelijk geldige moment van verzuim kan wettelijke rente worden berekend. Wettelijke handelsrente wordt alleen toegepast op vorderingen waarvoor deze wettelijk geldt. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de wettelijk verschuldigde incassokosten. Proces- en executiekosten worden uitsluitend gevorderd voor zover de wet of een rechterlijke beslissing dat toelaat.

7.4 TRIΦ kan een opeisbare vordering ter incasso overdragen aan een daarvoor bevoegde dienstverlener. Alleen voor de invordering noodzakelijke informatie wordt gedeeld, met inachtneming van privacy en beroepsgeheim. Een behandeldossier wordt niet standaard aan een incassopartij verstrekt.

7.5 Een gemotiveerd inhoudelijk bezwaar wordt beoordeeld voordat verdere escalatie plaatsvindt. TRIΦ houdt bij invordering rekening met de toepasselijke klachten- en geschillenprocedure, waaronder eventuele keuzetermijnen, depotafspraken en beslissingen van de bevoegde instantie.

Privacy en praktische uitvoering

8 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

8.1 TRIΦ behandelt vertrouwelijke informatie zorgvuldig en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op een geldige grondslag. Voor gezondheidsgegevens moet daarnaast een toepasselijke wettelijke uitzondering gelden. Aanvaarding van deze voorwaarden is geen algemene toestemming voor het delen of voor ieder gebruik van persoonsgegevens.

8.2 TRIΦ legt per dienstverlening vast wie verwerkingsverantwoordelijke is. Voor het eigen cliëntdossier is TRIΦ in beginsel verwerkingsverantwoordelijke. Bij dienstverlening binnen een instelling worden de feitelijke rollen afzonderlijk beoordeeld en schriftelijk geregeld. Alleen waar daadwerkelijk sprake is van verwerking in opdracht wordt een verwerkersovereenkomst gesloten.

8.3 De cliënt ontvangt afzonderlijke privacy-informatie over doeleinden, grondslagen, bewaartermijnen, ontvangers, beveiliging en rechten. Verzoeken om inzage, correctie of andere privacyrechten worden volgens de toepasselijke wetgeving behandeld. Openstaande facturen vormen op zichzelf geen grond om wettelijke dossier- of privacyrechten te blokkeren.

8.4 Inhoud van gesprekken, diagnoses, persoonlijke bevindingen en dossiers worden niet zonder geldige grond en, waar vereist, gerichte toestemming gedeeld met werkgevers of andere derden. Voor rapportage worden vooraf doel, inhoud, ontvanger en toepasselijke cliëntrechten besproken. Wettelijke uitzonderingen op geheimhouding blijven gelden.

8.5 Administratieve informatie aan een betalende derde wordt beperkt tot wat noodzakelijk en rechtmatig is en vooraf met de cliënt besproken. Voor facturering wordt waar mogelijk een overeengekomen referentie gebruikt. Een werkgever ontvangt geen medische details via een factuur.

9 Online gesprekken en wandelsessies

9.1 TRIΦ en de cliënt spreken vooraf af of de sessie op locatie, online of wandelend plaatsvindt. TRIΦ beoordeelt of de gekozen vorm passend en verantwoord is. De cliënt meldt omstandigheden die redelijkerwijs relevant zijn voor veiligheid of uitvoering.

9.2 Bij online sessies zorgen beide partijen naar vermogen voor een werkende verbinding en een omgeving waarin vertrouwelijk kan worden gesproken. TRIΦ gebruikt passende beveiliging. Opnamen door TRIΦ worden alleen gemaakt na afzonderlijke voorafgaande toestemming. Bij technische uitval proberen partijen contact te herstellen en bespreken zij hervatting of verplaatsing; uitval geldt niet automatisch als no-show.

9.3 Bij wandelsessies worden route, inspanning, toegankelijkheid en weer beoordeeld. TRIΦ bespreekt dat volledige afscherming van gesprekken in de openbare ruimte niet kan worden gegarandeerd. Wanneer veiligheid of vertrouwelijkheid onvoldoende kan worden gewaarborgd, wordt in overleg een passende andere vorm of datum gekozen. Een noodzakelijke wijziging wegens onveilige omstandigheden leidt niet tot annuleringskosten.

9.4 De cliënt volgt redelijke veiligheidsaanwijzingen. Dit artikel sluit de wettelijke of professionele aansprakelijkheid van TRIΦ niet uit.

10 Materialen en toepasselijk recht

10.1 Rechten op bestaande methoden en door TRIΦ ontwikkelde materialen blijven bij de rechthebbende. De opdrachtgever mag geleverde materialen gebruiken voor het overeengekomen doel; zakelijke adviezen mogen daarvoor intern worden gebruikt. Verder commercieel verspreiden of exploiteren vereist toestemming, tenzij anders overeengekomen. Wettelijke rechten en cliëntrechten op het eigen dossier blijven onaangetast.

10.2 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, zonder afbreuk te doen aan dwingende bescherming die een consument op grond van toepasselijke verwijzingsregels geniet. Geschillen worden behandeld door de wettelijk bevoegde rechter of via de toepasselijke klachten- en geschillenregeling. Deze voorwaarden verplichten een consument niet uitsluitend naar een door TRIΦ gekozen rechter te gaan.

Psychologische behandeling

11 Behandelafspraken en dossier

11.1 Dit deel geldt wanneer de feitelijke dienstverlening een geneeskundige behandelingsovereenkomst vormt of de WGBO anderszins van toepassing is. De benaming van de dienst en de wijze van betaling veranderen de wettelijke kwalificatie niet.

11.2 De behandelaar informeert de cliënt begrijpelijk over de aard en het doel van de behandeling, relevante risico's, alternatieven, te verwachten verloop en kosten. De behandeling wordt met de vereiste toestemming uitgevoerd. Doelen, werkwijze en evaluatie worden met de cliënt besproken en passend vastgelegd.

11.3 Het behandeldossier wordt bijgehouden en bewaard overeenkomstig de WGBO: in beginsel twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier, of langer wanneer goede hulpverlening dit redelijkerwijs vereist. Wettelijke uitzonderingen, waaronder het recht op vernietiging en de uitzonderingen daarop, blijven gelden. Deze termijn wordt niet automatisch op alle coachings- of adviesdossiers toegepast.

11.4 TRIΦ biedt geen doorlopende crisis- of spoeddienst. Bij de start worden, waar nodig, afspraken gemaakt over bereikbaarheid en passende hulp bij acute problemen. Deze afbakening beperkt de zorgplicht binnen de bestaande behandelrelatie niet.

12 Onderbreking en beëindiging

12.1 De cliënt kan de behandeling beëindigen. De behandelaar bespreekt waar nodig de gevolgen en een verantwoorde afronding. Reeds geleverde diensten en rechtsgeldig verschuldigde annulerings- of no-showvergoedingen blijven betaalbaar; toekomstige niet-uitgevoerde sessies worden niet automatisch in rekening gebracht.

12.2 TRIΦ onderbreekt behandeling wegens betalingsachterstand alleen wanneer dit verenigbaar is met de wettelijke en professionele zorgplicht. De behandelaar beoordeelt de noodzakelijke zorg, gezondheidssituatie, afhankelijkheid, omvang en oorzaak van de achterstand en mogelijke oplossingen. Een administratieve betaalblokkade vervangt die beoordeling niet.

12.3 Beëindiging door de behandelaar is uitsluitend mogelijk bij gewichtige redenen als bedoeld in artikel 7:460 BW. Aanhoudende betalingsweigering kan daarvoor een reden vormen; één te late betaling is niet automatisch voldoende. Waar passend wordt herhaaldelijk gewaarschuwd en gelegenheid geboden tot herstel.

12.4 Bij beëindiging informeert TRIΦ de cliënt tijdig en bevestigt het besluit en de redenen schriftelijk. Een redelijke termijn, noodzakelijke zorg en passende medewerking aan overdracht worden gewaarborgd voor zover de zorgplicht dat vereist. De relevante afwegingen worden vastgelegd.

13 Aansprakelijkheid en klachten over zorg

13.1 De aansprakelijkheid voor geneeskundige behandeling wordt niet beperkt of uitgesloten. Artikel 7:463 BW en overige dwingende bepalingen blijven onverkort gelden.

13.2 Onvrede kan worden besproken met de behandelaar of gemeld via contact@triphi.nl. De cliënt kan ook rechtstreeks ondersteuning zoeken bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een voorafgaand gesprek met TRIΦ is daarvoor geen absolute voorwaarde. Ondersteuning door de klachtenfunctionaris is kosteloos voor de cliënt.

13.3 Bij toepasselijkheid van de Wkkgz ontvangt de klager zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na indiening een gemotiveerd schriftelijk oordeel. Als zorgvuldig onderzoek dit noodzakelijk maakt, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. TRIΦ meldt dit vóór het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk.

13.4 Marlies Reus is aangesloten bij een via het NIP geregelde klachtenregeling. De voor de concrete zorg geldende klachtenregeling, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de toepasselijke geschilleninstantie of klachtencommissie worden vóór aanvang met contactgegevens aan de cliënt verstrekt en in de cliëntovereenkomst vermeld. Voor jeugdhulp onder de Jeugdwet geldt de daarvoor ingerichte klachtenregeling. De klachtenprocedure beperkt geen wettelijke klacht-, tucht- of rechtsbeschermingsmogelijkheden.

Coaching en organisatieadvies

14 Coaching

14.1 Coaching richt zich op de vooraf overeengekomen ontwikkel- of begeleidingsvraag. De coach bespreekt doel, aanpak, grenzen, duur en evaluatiemomenten. Wanneer de vraag buiten de deskundigheid of passende dienstverlening valt, wordt dit besproken en waar nodig verwezen. Als de feitelijke dienstverlening onder zorgwetgeving valt, blijft die wetgeving van toepassing.

14.2 Bij door een werkgever betaalde coaching worden afspraken gemaakt met opdrachtgever en cliënt over financiering, deelname, vertrouwelijkheid en eventuele terugkoppeling. De coach bewaakt de professionele onafhankelijkheid. Stopzetting van financiering leidt niet automatisch tot een betalingsverplichting van de cliënt. Voor voortzetting voor eigen rekening is een afzonderlijke afspraak nodig.

14.3 Een consument kan een coachingopdracht te allen tijde opzeggen. De afrekening volgt de wettelijke regels voor opdracht, waaronder artikelen 7:408, 7:411 en 7:413 BW. Reeds verrichte werkzaamheden en een eventueel wettelijk verschuldigd redelijk loon worden verrekend met vooruitbetalingen. Het resterende trajectbedrag is niet automatisch volledig verschuldigd en er wordt geen verboden schadevergoeding wegens opzegging berekend.

14.4 TRIΦ kan coaching bij een toerekenbare tekortkoming na een passende schriftelijke waarschuwing en hersteltermijn proportioneel opschorten of, wanneer de wet dat toelaat, beëindigen. Bij reguliere opzegging door TRIΦ worden de wettelijke beperkingen voor de professionele opdrachtnemer en de belangen van de cliënt in acht genomen. Een betalingsregeling wordt gerespecteerd zolang deze wordt nagekomen.

15 Organisatieadvies en zakelijke trajecten

15.1 De zakelijke opdrachtbevestiging beschrijft vraagstelling, werkzaamheden, resultaten of producten, planning, budget, contactpersonen, afhankelijkheden en benodigde medewerking. TRIΦ bepaalt de professionele aanpak binnen de overeengekomen opdracht. Meerwerk wordt vooraf afgestemd en geaccordeerd.

15.2 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen besluiten en uitvoering van adviezen. Dit ontslaat TRIΦ niet van verantwoordelijkheid voor zorgvuldig en deskundig advies. Bij belangenconflicten of onverenigbare opdrachten bespreekt TRIΦ passende maatregelen.

15.3 Bij beëindiging van een zakelijke opdracht worden verrichte werkzaamheden en redelijke, aantoonbare en niet meer vermijdbare verplichtingen afgerekend volgens de overeenkomst en de wet, met verrekening van besparingen en vooruitbetalingen. Voor gereserveerde trainingen of dagdelen geldt alleen een afzonderlijke annuleringsstaffel als die vooraf schriftelijk is overeengekomen. Dubbele vergoeding wordt uitgesloten.

15.4 Bij betalingsachterstand kan TRIΦ zakelijke werkzaamheden na schriftelijke waarschuwing en een redelijke aanvullende betaaltermijn opschorten, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt. Ontbinding of opzegging geschiedt met inachtneming van de wettelijke vereisten. Alleen achterstallige, verschuldigde bedragen worden voor hervatting opgeëist; nog niet vervallen facturen worden niet automatisch versneld opeisbaar.

16 Aansprakelijkheid en klachten buiten behandeling

16.1 Voor coaching en organisatieadvies volgt de aansprakelijkheid de wettelijke regels. Deze voorwaarden bevatten geen beperking tot het factuurbedrag of de verzekeringsuitkering. Voor een zakelijke opdracht kan uitsluitend bij afzonderlijke uitdrukkelijke afspraak een rechtsgeldige beperking worden overeengekomen. Een dergelijke afspraak geldt niet voor geneeskundige behandeling en laat dwingende wettelijke rechten onverlet.

16.2 Klachten over coaching en organisatieadvies kunnen worden gemeld via contact@triphi.nl. TRIΦ bevestigt ontvangst binnen vijf werkdagen en geeft in beginsel binnen twintig werkdagen een inhoudelijke reactie. Als meer tijd nodig is, meldt TRIΦ waarom en wanneer de reactie volgt. De zorgklachtenregeling van Marlies geldt alleen voor diensten die daadwerkelijk binnen de reikwijdte daarvan vallen. Toegang tot de wettelijk bevoegde rechter en overige wettelijke rechten blijven bestaan.

Bedenktijd bij particuliere opdrachten

17 Overeenkomsten op afstand en buiten de verkoopruimte

17.1 Dit artikel geldt uitsluitend wanneer een consument een overeenkomst sluit die onder de wettelijke regeling voor overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopruimte valt. Gezondheidszorg in de zin van artikel 6:230h lid 2 onder d BW is van die regeling uitgezonderd. Alleen het gebruik van e-mail maakt een overeenkomst nog niet automatisch tot een overeenkomst op afstand.

17.2 Wanneer een wettelijk herroepingsrecht bestaat, mag de consument de dienstenovereenkomst binnen veertien dagen na het sluiten daarvan zonder opgave van redenen herroepen. TRIΦ verstrekt vóór het sluiten de wettelijk vereiste informatie en een modelformulier. Wettelijke verlenging van de bedenktijd bij ontbrekende informatie blijft van toepassing.

17.3 Herroeping kan met het onderstaande formulier of een andere ondubbelzinnige verklaring aan contact@triphi.nl of het postadres van TRIΦ. Het is voldoende dat de verklaring vóór het einde van de bedenktijd is verzonden. De ontvangstregel voor gewone afzeggingen uit artikel 5 beperkt dit herroepingsrecht niet.

17.4 TRIΦ begint tijdens de bedenktijd alleen op uitdrukkelijk verzoek van de consument; bij overeenkomsten buiten de verkoopruimte wordt dit op een duurzame gegevensdrager vastgelegd. Bij herroeping na een rechtsgeldig gevraagde start is alleen een wettelijk toegestane evenredige vergoeding voor de tot dan geleverde dienst verschuldigd, mits vooraf aan de informatievereisten is voldaan. Er worden geen gewone annulerings- of no-showkosten bovenop gerekend.

17.5 Het herroepingsrecht vervalt bij volledige uitvoering alleen wanneer de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming en de consument heeft erkend het recht na volledige uitvoering te verliezen. Aanvaarding van algemene voorwaarden alleen geldt niet als dit afzonderlijke verzoek of deze erkenning.

17.6 Bij herroeping betaalt TRIΦ ontvangen bedragen binnen veertien dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring terug, met verrekening van uitsluitend wettelijk toegestane bedragen. Terugbetaling gebeurt met hetzelfde betaalmiddel, tenzij kosteloos een andere wijze is afgesproken.

Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u een overeenkomst wilt herroepen waarvoor een wettelijk herroepingsrecht geldt.

Aan: TriPhi VOF (TRIΦ), Kennemerstraatweg 242, 1851 AX Heiloo

E-mail: contact@triphi.nl

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Dienst: _____

Besteld op (*) / ontvangen op (*): _____

Naam/Namen consument(en): _____

Adres consument(en): _____

Datum: _____

Handtekening consument(en), alleen bij indiening op papier: _____

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Minderjarigen en ouder-kindbegeleiding

18 Cliëntrollen en wettelijke vertegenwoordiging

18.1 Vooraf wordt vastgelegd of het kind individueel cliënt is, een ouder cliënt is met betrokkenheid van het kind, of ouder en kind ieder cliënt zijn. Een ouder kan ook uitsluitend optreden als wettelijk vertegenwoordiger of ondersteuner. TRIΦ legt doel, deelnemers, uitvoerend professional en dossierafspraken vast. Gezamenlijke begeleiding maakt de dossiers niet automatisch voor alle deelnemers toegankelijk.

18.2 TRIΦ stelt vast wie het gezag of de voogdij uitoefent en wie bevoegd is het kind te vertegenwoordigen. Ouders en vertegenwoordigers verstrekken hierover juiste informatie en melden wijzigingen. Bij twijfel vraagt TRIΦ passend bewijs. Een scheiding, het hoofdverblijf van het kind of het betalen van de rekening bepaalt op zichzelf niet wie gezag heeft.

18.3 Voor behandeling onder de WGBO gelden als hoofdregels: onder 12 jaar toestemming van de gezagdragende ouder(s) of voogd; van 12 tot 16 jaar toestemming van de jongere én de gezagdragende ouder(s) of voogd; vanaf 16 jaar beslist de jongere zelfstandig, mits deze de betreffende belangen redelijk kan waarderen. Bij gezamenlijk gezag is onder 16 jaar in beginsel toestemming van beide gezagdragende ouders nodig. Wettelijke uitzonderingen worden door de behandelaar zorgvuldig beoordeeld en vastgelegd; deze voorwaarden en een toestemmingsformulier vervangen die beoordeling niet.

18.4 Het kind krijgt begrijpelijke informatie en wordt betrokken naar leeftijd en ontwikkeling. Toestemming betreft de besproken aanpak en kan worden ingetrokken. Bij wezenlijke wijzigingen wordt opnieuw overlegd en zo nodig opnieuw toestemming gevraagd. Wanneer vereiste toestemming ontbreekt of vertegenwoordigers van mening verschillen, wordt niet zonder meer gestart of voortgezet; TRIΦ beoordeelt de wettelijke mogelijkheden en noodzakelijke zorg. Bij wilsonbekwaamheid ter zake gelden de toepasselijke vertegenwoordigingsregels.

18.5 Recht op informatie en dossierinzage volgt uit de wet en goed hulpverlenerschap. Bij kinderen onder 12 jaar oefenen de wettelijke vertegenwoordigers deze rechten in beginsel uit. Van 12 tot 16 jaar is voor ouderlijke dossierinzage in beginsel toestemming van de jongere nodig, behoudens informatie die noodzakelijk is voor de eigen toestemmingsrol van de vertegenwoordiger. Vanaf 16 jaar krijgen ouders in beginsel alleen informatie met gerichte toestemming van de jongere. Wettelijke uitzonderingen en bescherming van gegevens van anderen blijven gelden.

18.6 Bij gezamenlijke ouder-kindbegeleiding wordt vooraf besproken welke informatie gezamenlijk wordt besproken en hoe afzonderlijke gesprekken worden vastgelegd. Informatie over een ouder

als zelfstandig cliënt is niet automatisch toegankelijk via het dossier van het kind. Informatie aan een ouder zonder gezag wordt beoordeeld volgens diens eventuele wettelijke informatierecht en het belang van het kind; deze ouder heeft niet zonder meer recht op dossierinzage.

18.7 TRIΦ maakt afzonderlijke afspraken over wie de kosten draagt. Ondertekening als wettelijk vertegenwoordiger houdt niet automatisch in dat de ondertekenaar persoonlijk alle kosten aanvaardt. Voor jongeren van 16 en 17 jaar geldt bij een eigen WGBO-behandelingsovereenkomst artikel 7:447 BW, inclusief de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Afzonderlijke betalingsafspraken met ouders of derden en wettelijke onderhoudsplichten blijven onderscheiden. Betaling geeft geen zelfstandig recht op behandelinhoud.

18.8 Bij niet-geneeskundige begeleiding en jeugdhulp beoordeelt TRIΦ het toepasselijke wettelijke kader afzonderlijk; de WGBO-leeftijdsregels worden niet zonder beoordeling op elke coachingopdracht toegepast. De toepasselijke klachtenregeling wordt vóór aanvang verstrekt. Bij een twaalfde of zestiende verjaardag, gewijzigd gezag of een gewijzigde cliëntrol worden toestemming, informatieverstrekking en afspraken opnieuw beoordeeld. Voor de veiligheid van het kind handelt TRIΦ waar van toepassing volgens de wettelijke meldcode; dit is geen algemene toestemming tot gegevensverstrekking.