

## Algemene Voorwaarden

### Geheimhouding

Naast de ethische code en geheimhoudingsplicht die er al is, onder andere vanuit verschillende beroepsgroepen (NIP, NVVA, SRAO), zijn er aanvullende maatregelen volgens de eisen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zodat gegevens en informatie van cliënten nog meer beschermd worden. Vanzelfsprekend ga ik hoogst vertrouwelijk om met uw gegevens en informatie.

### AVG

De AVG is 25 mei 2018 in werking getreden. Hieronder volgen een aantal punten uit deze verordening. Uw gegevens worden veilig opgeslagen, volgens de AVG normen.

- Persoonsgegevens worden tijdens het eerste gesprek met cliënt opgenomen en verder worden er tijdens de gesprekken/sessies aantekeningen op papier geschreven ten behoeve van het kunnen teruglezen/volgen van het proces. Deze informatie wordt zorgvuldig bewaard in afgesloten kasten, alleen voor coach bereikbaar en maximaal 15 jaar bewaard (wettelijke verplichting), tenzij u per direct om vernietiging vraagt.
- Soms worden er aantekeningen op de computer gemaakt. De computer is beveiligd met wachtwoord. De modem/router en WIFI heeft eigen gecreëerde inloggegevens.
- Persoonsgegevens staan soms ook op facturen. Voor de belasting worden deze verplicht 7 jaar bewaard.
- Email verkeer is op een met wachtwoord en goede virusscan beveiligde computer.
- Telefoon verkeer via de app/sms of voicemail: ook de telefoon is beveiligd met een wachtwoord.
- Met derden die slechts NAW gegevens kunnen zien (zoals de boekhouder op de facturen) worden verwerkingsovereenkomsten opgesteld.

### Afspraak afzeggen

Alt het nodig is een afspraak af te zeggen, doet cliënt dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur van tevoren. Niet nagekomen afspraken worden (deels) in rekening gebracht. Bij overmacht vindt overleg plaats.

### Klachten

Mocht u onverhoopt klachten hebben, en komt u er met de coach niet uit, dan kunt u zich voor het klachtrecht wenden tot de van toepassing zijnde beroepsvereniging. Omdat coachingstrajecten vaak door werkgever betaald worden kan het ook zinvol zijn uw eventuele klacht bij uw werkgever te uiten en kan er via die weg een oplossing gevonden worden samen met de coach.

Handtekening voor gezien en akkoord:

.....

Naam: ----- Datum/plaats: .....