

1 bAware

- a) **bAware** is een hoogwaardige, onafhankelijke counseling, gevestigd te Amsterdam en levert diensten op het gebied van psycho-sociale begeleiding aan particulieren.

2 De Dienst

- b) De Dienst, Awareness Based Counseling, bestaat uit begeleiding van mensen met psychosociale klachten¹, die verminderd functioneren en/of enige vorm van lijden veroorzaken.
- c) Begeleiding bestaat uit het voeren van gesprekken met gebruik van verhelderingstechnieken en oefeningen² opdat cliënt inzicht verwerft in de problematiek en vervolgens zelf nieuwe keuzes maakt hoe beter om te gaan met de klacht.
- d) De Dienst betreft een inspanningsverplichting zonder resultaatverplichting.

3 De Ontmoeting

- a) Het eerste gesprek, de Ontmoeting, is vrijblijvend, kosteloos en duurt ongeveer één uur.
- b) Afhankelijk van de aard en zwaarte van de problematiek kan verwijzing plaatsvinden naar bv. huisarts, psychotherapeut/psychiater, GGZ hulpverlener of andere hulpverlenende instanties.
- c) Indien besloten wordt de gesprekken voort te zetten, maken cliënt en counselor afspraken over de locatie waar de gesprekken bij voorkeur zullen plaatsvinden, duur van een sessie en het uurtarief. Deze afspraken worden vastgelegd in het Oriëntatieverslag.
- d) Hiermee ligt de vergoeding voor een sessie vast (duur van een sessie x uurtarief). Eventueel kan het aantal sessies vastgelegd worden waarmee de kosten voor deze begeleiding voor de cliënt gefixeerd en inzichtelijk zijn (aantal sessies x vergoeding).

4 Het Oriëntatieverslag

- a) Het Oriëntatieverslag geeft een indruk van de persoonlijke omstandigheden van cliënt, een eerste indruk van de counselor. Het Oriëntatieverslag bevat verder de (hulp)vraag c.q. (aanmeldings)klacht, begeleidingsdoel(en) en een voorlopige conclusie (contra-indicatie of indicatie eerste aanpak). Het Oriëntatieverslag bevat de gemaakte afspraken en de expliciete *wilsuiting* t.a.v. de begeleiding door zowel de cliënt als de counselor alsmede de 'klik'.
- b) Het Oriëntatieverslag is een dynamisch document en kan tijdens iedere sessie in overleg tussen cliënt en counselor gewijzigd worden.
- c) Het Oriëntatieverslag is onderdeel van het Cliëntdossier en daarmee strikt vertrouwelijk (zie Privacy/Vertrouwelijkheid).

5 De Overeenkomst

- a) Cliënt en counselor bekrachtigen door ondertekening van de Overeenkomst het besluit de gesprekken aan te gaan onder de vigerende Algemene Voorwaarden en de afspraken vastgelegd in het Oriëntatieverslag.
- b) Buiten de Algemene Voorwaarden en afspraken vastgelegd in het Oriëntatieverslag zijn geen andere voorwaarden en/of beperkingen, anders dan de Nederlandse wetgeving, van toepassing op de begeleiding.
- c) Ondertekening van de Overeenkomst markeert het formele begin van de begeleiding en verplicht de counselor tot professionele inzet van mens kwaliteiten, vakkennis/ervaring en vaardigheden; de *expertise*.

1 bv. het ervaren van onrust, spanning, stress, burnout verschijnselen, angstige en/of sombere gevoelens, emotionele afhankelijkheid en/of een verslaving (bv. in relaties en/of middelen bv. alcohol, drugs, medicijnen)

2 survey/visual technieken, mindfulness oefeningen, voice dialogue, cognitief schema, sociaal panorama, transactionele analyse, emotie regulatie technieken (geen hypnose en/of regressie)

- d) Door ondertekening van de Overeenkomst is cliënt geheel zelfverantwoordelijk voor de gevolgen van de begeleiding. Dit betreft in het bijzonder de gevolgen voor cliënt en/of zijn/haar omgeving die nieuw verkregen en/of gewijzigde inzichten teweeg kunnen brengen.
- e) Suggesties en/of voorstellen, in welke vorm dan ook gesteld door de counselor, dienen altijd door de cliënt beoordeeld te worden op haalbaarheid en eventuele gevolgen.
- f) Bij overname en ten uitvoer brengen van suggesties en/of voorstellen van de kant van de counselor door de cliënt, in welke vorm dan ook, is de counselor ontslagen van enige aansprakelijkheid voor de haalbaarheid en eventuele gevolgen (zie Aansprakelijkheid).
- g) Door ondertekening van de Overeenkomst benadrukt cliënt zijn/haar *motivatie* een veranderingsproces te willen aangaan. Deze *motivatie* komt ook tot uitdrukking in de vergoeding, een bekrachtiging, die cliënt bereid is te betalen voor de Dienst.

6 Sessies

- a) De sessies bestaan uit gesprekken met gebruik van verhelderingstechnieken en oefeningen.
- b) Iedere sessie begint met een hernieuwde ontmoeting, korte terugblik op de afgelopen periode en opbouw van de onderhavige sessie om te komen tot behandeling van een deel van de problematiek als besloten in de hulpvraag.
- c) Tijdens de sessies bewaakt de counselor met uiterste zorgvuldigheid de veiligheid en integriteit van de cliënt.
- d) De counselor bepaalt in samenspraak met de cliënt een afrondingsmoment voor de sessie om te komen tot een afgerond deel van de problematiek en afbouw van de sessie.

7 De Evaluatie/Afronding

- a) De Overeenkomst eindigt op enig moment, in ieder geval, indien vastgelegd, binnen het aantal overeengekomen sessies, met een evaluatie-/afrondingsgesprek.
- b) Tijdens Evaluatie/Afronding wordt nagegaan in hoeverre de begeleiding in *kwalitatieve* zin tot verbetering heeft geleid (afname van de klacht, verbeterd functioneren, vermindering van lijden) en of verdere begeleiding wenselijk is.
- c) Cliënt verleent decharge aan de counselor, die daarmee ontheven is van verdere verplichtingen tegenover cliënt en/of enige aansprakelijkheidstelling door cliënt.
- d) Decharge markeert het formele einde van de begeleiding.
- e) Indien verdere begeleiding wenselijk is, dan vindt deze plaats met het afsluiten van een nieuwe Overeenkomst.

8 Het Cliëntproces

- a) Het Cliëntproces, het veranderingsproces van de cliënt, is leidend tijdens de begeleiding (cliënt-gedreven).
- b) Het cliëntproces wordt met uiterste zorgvuldigheid en respect betracht en geborgd, waarbij cliënt zelf inhoud, diepgang en tempo bepaalt.
- c) Cliënt kan op elk moment nieuwe keuzes maken en/of het proces onderbreken dan wel stop zetten.

9 Het Begeleidingsproces

- a) De counselor bewaakt het begeleidingsproces, doet suggesties en/of voorstellen voor het gebruik van verhelderingstechnieken en oefeningen, informeert periodiek naar de *kwalitatieve* voortgang, zoals de cliënt die ervaart, en bewaakt de veiligheid en integriteit voor de cliënt.
- b) De counselor kan het begeleidingsproces ombuigen, onderbreken dan wel stop zetten uit overwegingen van veiligheid en integriteit voor de cliënt.

10 Planning en Annulering

- a) Als op enig moment voor cliënt of counselor duidelijk wordt dat een geplande sessie niet kan plaatsvinden, dan wordt dit zo snel mogelijk gecommuniceerd. De sessie wordt opnieuw ingepland zonder extra kosten voor cliënt onder voorbehoud van het volgende.
- b) Indien annulering binnen 24 uur voor aanvang van een geplande sessie plaatsvindt en de sessie niet voor of binnen 7 dagen na de oorspronkelijk geplande datum kan plaatsvinden, dan is 50% van de vergoeding voor de sessie verschuldigd te voldoen bij de volgende sessie.

11 Voortijdige Beëindiging

- a) Cliënt en/of counselor kunnen ieder op een willekeurig moment, zonder opgave van redenen, de begeleiding beëindigen. Getracht zal worden ook dan tot een evaluatie/afronding te komen, mondeling dan wel schriftelijk, ten einde de begeleiding beargumenteerd en in goede verstandhouding te beëindigen. In een dergelijke situatie zijn er geen verdere kosten voor cliënt anders dan nog openstaande vorderingen (zie Registratie).

12 De Locatie

- a) Begeleiding vindt bij voorkeur plaats op het vestigingsadres van bAware.
- b) Om daartoe moverende redenen kan overwogen worden de gesprekken op een afwijkende locatie te doen plaatsvinden, waarbij ev. een reiskostenvergoeding in overleg wordt bepaald.
- c) Incidenteel kan in beide gevallen 12 a) en 12 b) een afwijkende locatie gekozen worden.

13 De Registratie

- a) bAware voert een Registratie, waarin per sessie datum, duur, vergoeding, betaling, nog te betalen bedrag en eventueel een opmerking vastgelegd worden.
- b) Indien cliënt direct na afloop van een sessie expliciet bezwaar maakt tegen het voldoen van de vergoeding als vastgelegd in het Oriëntatieverslag, dan wordt in overleg een oplossing gezocht. Hiervan wordt aantekening gemaakt in de Registratie.
- c) Indien cliënt direct na afloop van een sessie niet expliciet bezwaar maakt tegen het voldoen van de vergoeding als vastgelegd in het Oriëntatieverslag, dan stemt cliënt stilzwijgend in met de ontstane vordering en zal hij/zij overgaan tot betaling van de ontstane vordering.
- d) In de Registratie wordt op gelijke wijze de inspanning voor Overige Diensten verwerkt (zie Overige Diensten).
- e) De Registratie dient enkel en alleen als fiscale verantwoording en voor beroepsregistratie c.q. verantwoording. Er worden geen persoonlijke gegevens uit de Registratie ter beschikking gesteld aan derden (zie Privacy/Vertrouwelijkheid).

14 Overige Diensten

- a) Uitsluitend op verzoek van cliënt en in wederzijds overleg maakt de counselor een gespreksverslag met belangrijke punten c.q. gemaakte afspraken. Het Gespreksverslag wordt besproken, eenmalig aangepast, is dan definitief en staat niet verder ter discussie.
- b) Op verzoek van cliënt kan de counselor ondersteuning bieden bij het voeren van bv. correspondentie en/of het aangaan/onderhouden van contacten met bv. instanties als GGZ, UWV, CWI, gemeente, maatschappelijk werk of met huisarts, psycholoog of psychiater.
- c) De tijdinspanning voor Overige Diensten wordt in rekening gebracht op basis van besteedde tijd en het uurtarief vastgelegd in het Oriëntatieverslag.
- d) De vordering die ontstaat op basis van de tijdinspanning voor Overige Diensten wordt vastgelegd in de Registratie.
- e) bAware, de counselor in concreto, is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de gevoerde correspondentie en/of aangegane contacten.
- f) Overige Diensten betreffen eveneens een *inspanningsverplichting* en geen resultaatverplichting.

15 Factuur

- a) Op verzoek ontvangt cliënt facturen voor de kosten van de begeleiding incl. de kosten voor overige diensten onder vermelding van het BTW bedrag.
- b) Bij voortijdige beëindiging van de begeleiding ontvangt de cliënt een creditnota over reeds gefactureerde gesprekken/overige diensten die niet meer geleverd worden.

16 De Betaling

- a) Aan het eind van iedere sessie wordt de vergoeding voor de betreffende sessie door cliënt voldaan tenzij anders overeengekomen. Tevens worden eventuele openstaande vorderingen voor geleverde Overige Diensten voldaan.
- b) De betaling wordt verwerkt in de betreffende regel(s) in de Registratie, waarmee de vordering over die regel(s) is omgezet in een betaling.
- c) Bij vorderingen, die langer openstaan dan 30 kalenderdagen, ontvangt de cliënt een betalingsherinnering over alle openstaande vorderingen met het verzoek tot betaling van alle vorderingen binnen een termijn van 30 kalenderdagen. Indien niet binnen een termijn van 30 kalenderdagen voldaan is aan het verzoek tot betaling, dan volgen ingebrekestelling en overdracht aan incasso. De Begeleiding wordt stopgezet (zie Voortijdige Beëindiging).

17 Intervisie/Supervisie

- a) De inhoud van de gesprekken kan dienen als inbreng in overleg tussen de counselor en een collega counselor (intervisie/supervisie) onder geheimhouding van de identiteit van de cliënt. Dit gebeurt alleen in overleg met en met toestemming van de cliënt.

18 Aansprakelijkheid

- a) In de aard van de zaak ligt besloten dat bAware niet aansprakelijk kan zijn voor het bereiken van het door de cliënt gestelde doel, i.c. het verwerven van inzicht en/of het bereiken van een acceptabele wijze van omgaan met een klacht.
- b) Aansprakelijkheid en ev. schadevergoeding is beperkt tot de gevolgen van de begeleiding ontstaan door grove nalatigheid, opzettelijke misleiding en/of het uitoefenen van macht door de counselor.

19 Privacy/Vertrouwelijkheid

- a) De *Privacy* van de cliënt wordt met uiterste zorgvuldigheid bewaakt en geborgd.
- b) Alle door cliënt verstrekte en/of door de counselor verkregen gegevens en inzichten blijven strikt vertrouwelijk.
- c) Het Cliëntdossier omvat oriëntatieverslag(en), overeenkomst(en), aantekeningen, verslagen, brieven, e-mails, notities, reflecties, etc., is toegankelijk voor de cliënt en wordt bij beëindiging van de begeleiding in overleg met de cliënt geanonimiseerd dan wel vernietigd.
- d) Door cliënt verstrekte gegevens en/of door de counselor verkregen gegevens en inzichten over de cliënt zijn niet toegankelijk voor andere partijen zoals ev. werkgever(s), keuringsinstellingen, ziektekostenverzekeraars, assessment en/of outplacement bureaus, etc. anders dan op verzoek van en met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van cliënt.