

Algemene voorwaarden

Horizonte Coaching & Advies

VERSIE OKTOBER 2026

DEEL 1 • DIENSTVERLENING

1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en dienstverlening van Horizonte Coaching & Advies.

De voorwaarden worden voorafgaand aan de start van een traject verstrekt: aan de opdrachtgever bij de offerte en aan de cliënt per e-mail voorafgaand aan de eerste sessie.

2 Aard van de dienstverlening

De door Horizonte Coaching & Advies aangeboden dienstverlening betreft coaching, begeleiding en advies gericht op persoonlijke ontwikkeling. Deze dienstverlening is uitdrukkelijk geen medische, psychologische of psychiatrische behandeling. Er worden geen diagnoses gesteld en er wordt geen behandeling geboden voor psychische aandoeningen.

3 Professionele standaarden

De dienstverlening vindt plaats met inachtneming van relevante beroepscodes en ethische richtlijnen, waaronder die van het NIP, de ZKM Vereniging en de LVSC, de beroepsvereniging voor professioneel begeleiders.

4 Geschiktheid en uitsluitingen

Coaching is niet geschikt voor cliënten met ernstige psychische klachten zoals psychoses, suïcidaliteit of andere psychiatrische aandoeningen. Indien dergelijke klachten aanwezig zijn of ontstaan, dient de cliënt passende professionele hulp in te schakelen.

DEEL 2 • UITVOERING VAN DE BEGELEIDING

5 Verantwoordelijkheid van de cliënt

De cliënt blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor zijn of haar fysieke en mentale gezondheid, keuzes en gedrag. De cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige informatie.

6 Afspraken verzetten en niet verschijnen

Een afspraak kan tot achtenveertig uur voor aanvang kosteloos worden verzet naar een nieuw moment.

Wordt een afspraak binnen achtenveertig uur voor aanvang verzet, of verschijnt de cliënt zonder bericht niet, dan wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht. De sessie wordt in dat geval niet

ingehaald.

7 Online sessies

Sessies kunnen in overleg online plaatsvinden. Online sessies worden niet opgenomen, noch door Horizonte Coaching & Advies, noch door de cliënt. De cliënt draagt er zorg voor deel te nemen vanaf een rustige plek waar het gesprek niet door anderen kan worden meegeluisterd.

8 Inzet van andere coaches

Horizonte Coaching & Advies kan een traject geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door een andere aan Horizonte Coaching & Advies verbonden coach, bijvoorbeeld bij afwezigheid van de betrokken coach of bij een traject waarvoor meerdere begeleiders nodig zijn. De cliënt en, indien van toepassing, de opdrachtgever worden hierover vooraf geïnformeerd. De verplichtingen uit deze voorwaarden, waaronder de geheimhouding, gelden onverkort voor iedere ingezette coach.

9 Overmacht

Van overmacht is sprake bij omstandigheden buiten de invloedssfeer van Horizonte Coaching & Advies waardoor een sessie geen doorgang kan vinden, waaronder ziekte van de coach, het uitvallen van de locatie en technische storingen bij online sessies.

Bij ziekte van de coach wordt de afspraak in overleg verzet naar een nieuw moment. Restitutie van reeds betaalde bedragen vindt in dat geval niet plaats.

In overige gevallen van overmacht stemmen Horizonte Coaching & Advies en de cliënt of opdrachtgever in onderling overleg af op welke wijze het traject wordt voortgezet.

DEEL 3 · VERTROUWELIJKHEID EN GEGEVENS

10 Geheimhouding

Alles wat tijdens de sessies wordt besproken is vertrouwelijk. Horizonte Coaching & Advies deelt de inhoud van de gesprekken niet met derden, tenzij de cliënt daarvoor uitdrukkelijk toestemming geeft.

Horizonte Coaching & Advies kan de geheimhouding uitsluitend doorbreken indien sprake is van een acuut en ernstig gevaar voor de cliënt of voor anderen, of indien een wettelijke verplichting daartoe noodzaakt. In dat geval wordt niet meer gedeeld dan noodzakelijk is en wordt de cliënt hierover geïnformeerd, tenzij dat in de gegeven omstandigheden niet mogelijk of niet verantwoord is.

11 Terugkoppeling aan de opdrachtgever

Terugkoppeling aan de opdrachtgever vindt altijd plaats in afstemming met de cliënt. De terugkoppeling vindt in beginsel plaats in een gezamenlijk gesprek tussen de coach, de cliënt en de opdrachtgever, leidinggevende, P&O of een andere relevante vertegenwoordiger van de organisatie.

Voorafgaand aan dit gesprek wordt met de cliënt besproken welke informatie wordt teruggekoppeld. Hierbij wordt afgestemd welke informatie gedeeld kan worden en welke informatie vertrouwelijk blijft. De coach deelt geen persoonlijke of inhoudelijke informatie met de opdrachtgever buiten hetgeen hierover vooraf met de cliënt is afgesproken, tenzij de cliënt hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft of sprake is van een wettelijke verplichting tot het verstrekken van informatie.

12 Privacy en gegevensverwerking

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG en de interne richtlijnen van Horizonte Coaching & Advies. Het verwerkingsregister is op verzoek beschikbaar.

DEEL 4 · TARIEVEN, BETALING EN ANNULERING

13 Offerte en geldigheidsduur

Een offerte van Horizonte Coaching & Advies is geldig gedurende dertig dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn is vermeld. Na het verstrijken van deze termijn kunnen de genoemde tarieven en voorwaarden worden herzien.

Alle in een offerte genoemde bedragen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

14 Betaling

Betaling geschiedt conform de in de offerte overeengekomen bedragen en termijnen.

15 Annulering

De intake is kosteloos. Na de intake wordt het traject ingepland.

Tot twee weken voor de eerste sessie kan het traject kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering binnen twee weken voor de eerste sessie wordt de eerste sessie in rekening gebracht.

Na de start van het traject worden bij annulering de gevolgde sessies in rekening gebracht, vermeerderd met 50% van de nog niet opgenomen sessies.

16 Nog niet opgenomen sessies

Sessies die deel uitmaken van een overeengekomen traject en nog niet zijn opgenomen, komen niet zonder meer te vervallen. Horizonte Coaching & Advies en de cliënt of opdrachtgever stemmen in onderling overleg af binnen welke termijn de resterende sessies worden ingepland. Ligt een traject langere tijd stil, dan kan Horizonte Coaching & Advies de cliënt uitnodigen hierover afspraken te maken.

DEEL 5 · OPSCHORTING, AANSPRAKELIJKHEID EN KLACHTEN

17 Opschorting en beëindiging

Horizonte Coaching & Advies kan een traject opschorten of met onmiddellijke ingang beëindigen indien de situatie de grenzen van coaching overschrijdt, indien voortzetting naar het oordeel van Horizonte Coaching & Advies risico's oplevert voor de cliënt of voor anderen, of indien sprake is van gedrag dat een verantwoorde begeleiding onmogelijk maakt.

Bij beëindiging op grond van dit artikel bestaat geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen voor het resterende deel van het traject.

Horizonte Coaching & Advies spant zich in om de cliënt in dat geval te wijzen op passende vormen van hulpverlening of begeleiding elders.

18 Crisis

In geval van acute psychische nood dient de cliënt zich te wenden tot de huisarts, de crisisdienst of andere bevoegde hulpverlening. Coaching is geen vervanging van crisiszorg.

19 Klachten

Klachten over Horizonte Coaching & Advies worden in eerste instantie besproken met de betreffende coach, met als doel gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend via info@horizonte-groep.nl. De ontvangst wordt binnen tien werkdagen bevestigd. Binnen zes weken na ontvangst volgt een inhoudelijke reactie.

Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan gebruik worden gemaakt van de onafhankelijke klachtenprocedure van de LVSC, de beroepsvereniging voor professioneel begeleiders. Deze procedure voorziet in bemiddeling door de Commissie van Toetsing en Bemiddeling en, indien nodig, in beoordeling door het College van Tucht.

20 Aansprakelijkheid

Horizonte Coaching & Advies is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voortvloeiend uit een aantoonbare tekortkoming, opzet of grove schuld. Aansprakelijkheid voor psychische ontregeling, verslechtering van de mentale gezondheid of psychiatrische klachten is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.

DEEL 6 · OVERIGE BEPALINGEN

21 Intellectueel eigendom

Alle door Horizonte Coaching & Advies verstrekte materialen, waaronder werkboeken, modellen, oefeningen, vragenlijsten, presentaties en verslagen, blijven eigendom van Horizonte Coaching & Advies.

De cliënt mag deze materialen gebruiken in het kader van het traject. Verveelvoudiging, openbaarmaking, verspreiding of commercieel gebruik buiten de eigen organisatie is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Horizonte Coaching & Advies.

22 Wijziging van de voorwaarden

Horizonte Coaching & Advies is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Op lopende overeenkomsten blijft de versie van toepassing die gold op het moment waarop de overeenkomst tot stand kwam, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. De meest recente versie is te vinden op www.horizonte-groep.nl.

23 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen is Nederlands recht van toepassing.

24 Slotbepalingen

Algemene voorwaarden van de cliënt of opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.