Buddy-Dogs
HULPHONDEN ACADEMIE

# Algemene voorwaarden

## Buddy-Dogs Hulphonden Academie

***Versiedatum oktober 2026***

Deze voorwaarden beschrijven de afspraken met Buddy-Dogs Hulphonden Academie: wat de begeleiding inhoudt, wat ieders verantwoordelijkheid is en welke afspraken gelden bij veranderingen tijdens het traject.

**Buddy-Dogs Hulphonden Academie**
**Natasja van de Wiel**
**Gasthuisstraat 4, 6981 CS Doesburg**
**KvK 85071161**
**info@hulphondenacademie.nl | hulphondenacademie.nl**

## 1 Betrokken partijen

Buddy-Dogs Hulphonden Academie is de opdrachtnemer, hierna ‘de academie’. De opdrachtgever is de persoon of organisatie die de opdracht geeft. De cliënt is degene die de begeleiding ontvangt. Meestal is de cliënt ook de opdrachtgever.

De begeleiding wordt gegeven door Natasja van de Wiel of een gekwalificeerde coach die namens de academie werkt. De academie blijft verantwoordelijk voor de afgesproken dienstverlening.

## 2 Afspraken over het traject

Deze voorwaarden gelden voor het ontdekkingstraject en de hulphondopleiding. De cliënt of opdrachtgever ontvangt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst.

De doelen, prijs, inbegrepen diensten en betalingsafspraken worden vooraf vastgelegd in de overeenkomst. Schriftelijk gemaakte aanvullende afspraken gaan voor op deze voorwaarden. Bij financiering via een gemeente of andere derde worden ook de bijbehorende afspraken vastgelegd. Wettelijke rechten blijven gelden.

## 3 Werkwijze en welzijn

De begeleiding is maatwerk. Inhoud, tempo en duur worden afgestemd op de situatie van de cliënt en op de behoeften en mogelijkheden van de hond. De drie pijlers gereguleerd, verbonden en gelukkig vormen het uitgangspunt.

De hulphondopleiding duurt doorgaans één tot twee jaar. Elk team ontwikkelt zich in een eigen tempo. De academie biedt zorgvuldige en deskundige begeleiding, maar kan geen specifieke uitkomst of certificering garanderen.

De cliënt en de coach werken vanuit zorg en respect voor de hond. Zij stemmen de begeleiding en training af op zijn signalen, behoeften en grenzen. Daarbij gebruiken zij welzijnsgerichte methoden.

Hulphondtaken passen bij de mogelijkheden van de hond en mogen hem lichamelijk of emotioneel niet overbelasten.

Coaching en hulphondopleiding zijn aanvullend op eventuele behandeling en vervangen geen medische of psychologische zorg.

## 4 Verzorging en achtervang

De cliënt zorgt voor passende voeding, verzorging, beweging en diergeneeskundige zorg. De hond krijgt voldoende rust en slaap, een veilige plek om zich terug te trekken en dagelijks ruimte om te snuffelen, verkennen, spelen en ander natuurlijk gedrag te laten zien.

Een jaarlijkse dierenartscontrole en passende preventieve zorg horen daarbij. Bij signalen van pijn, ziekte of lichamelijk ongemak wordt passende deskundige hulp gezocht, bijvoorbeeld bij een dierenarts en waar passend aanvullend bij een osteopaat of dierfysiotherapeut.

Tijdens het ontdekkingstraject bespreken de cliënt en de coach welke vertrouwde achtervang beschikbaar is wanneer de cliënt tijdelijk niet voor de hond kan zorgen. Goede opvang en verzorging moeten ook in die omstandigheden gewaarborgd zijn.

## 5 Veranderingen en een tijdelijke pauze

Tijdens een traject kan er veel veranderen. Denk aan een terugval van de cliënt, gezondheidsproblemen bij de hond of hulphondwerk dat niet bij hem past. De cliënt en de coach bespreken samen of aanpassing, een pauze of beëindiging nodig is.

Een pauze wordt in goed overleg afgesproken. Afhankelijk van de begeleiding die tijdens de pauze nodig blijft, wordt het maandbedrag in overleg aangepast. Bij een andere betaalvorm worden de financiële afspraken in overleg aangepast.

Hervatting wordt in overleg gepland zodra er ruimte beschikbaar is.

Blijkt het hulphondwerk niet passend voor de hond, dan kan de begeleiding in overleg doorgaan met andere doelen, gericht op zijn welzijn en behoeften. De begeleiding is dan niet langer gericht op certificering als hulphondteam.

## 6 Vertrouwelijkheid en privacy

Wat de cliënt tijdens de begeleiding deelt, wordt vertrouwelijk behandeld. Dit blijft zo na afloop van het traject. Informatie wordt alleen met toestemming van de cliënt met anderen gedeeld. In uitzonderlijke situaties kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld bij een wettelijke verplichting of ernstig gevaar. Waar mogelijk bespreekt de coach dit vooraf met de cliënt.

Bij financiering door derden wordt alleen op hoofdlijnen teruggekoppeld over de afgesproken doelen en voortgang. De inhoud van coachgesprekken blijft vertrouwelijk.

Persoonsgegevens worden zorgvuldig verwerkt volgens de privacywetgeving. Meer informatie staat in de privacyverklaring op de website.

Foto's en video's brengen de ontwikkeling van de cliënt, de hond en hun samenwerking in beeld en ondersteunen de begeleiding en certificering. De beelden worden met de cliënt gedeeld en bieden praktische handvatten voor het begeleiden, opvoeden en trainen van de hond. Gebruik van herkenbaar beeldmateriaal of cliëntverhalen voor lesmateriaal, de website of sociale media gebeurt alleen met afzonderlijke toestemming van de cliënt.

## 7 Materialen en leeromgeving

De verstrekte materialen zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik door de cliënt, tijdens en na het traject. De intellectuele eigendomsrechten blijven bij de academie. Verspreiding, publicatie of commercieel gebruik vereist vooraf schriftelijke toestemming.

De academie ontwikkelt een online leeromgeving. Zodra deze beschikbaar is, krijgt de cliënt toegang tijdens de hulphondopleiding. Na certificering blijft deze toegankelijk zolang de cliënt en hond een gecertificeerd hulphondteam van Buddy-Dogs Hulphonden Academie vormen.

## 8 Certificering en hercertificering

De certificering wordt gepland wanneer de cliënt en de hond daar als team aan toe zijn. De coach kijkt samen met een tweede beoordelaar naar de samenwerking in de praktijk, passende hulphondtaken en het welzijn van cliënt en hond. Ook de ontwikkeling tijdens de opleiding wordt meegenomen.

Tijdens de certificering worden geen klachten of ontregelende situaties uitgelokt om hulphondtaken te laten zien. Waar nodig worden observaties, gesprekken en beschikbare videobeelden uit de opleiding meegenomen.

Na succesvolle certificering vormen de cliënt en de hond een gecertificeerd hulphondteam van Buddy-Dogs Hulphonden Academie. Om de certificering te behouden, vindt jaarlijks hercertificering plaats. De cliënt en de coach bespreken hoe het gaat, welke veranderingen er zijn en of de taken nog passen bij beiden.

Als iets aandacht vraagt, bespreken de cliënt en de coach welke stappen nodig zijn en wat dit betekent voor de certificering. Ook het pensioen van de hond en het geleidelijk afbouwen van taken komen tijdig ter sprake.

De jaarlijkse hercertificering is niet inbegrepen in de prijs van de hulphondopleiding. Het tarief wordt vooraf meegedeeld. Bij financiering door derden wordt vastgelegd of hercertificering is inbegrepen.

## 9 Contact na de opleiding

Ook na certificering kan de cliënt contact opnemen bij vragen of veranderingen in het gedrag of de gezondheid van de hond. De cliënt en de coach bespreken of advies, extra begeleiding of doorverwijzing passend is. De kosten van eventuele extra begeleiding worden afgesproken voordat deze begeleiding begint.

## 10 Dekje en pasje

Bij de start van de hulphondopleiding ontvangt de cliënt een opleidingsdekje met een L en een hulphond-ID-pasje in bruikleen. Deze blijven eigendom van de academie. Bij voortijdige beëindiging worden ze binnen veertien dagen teruggegeven.

Na succesvolle afronding ontvangt de cliënt een definitief tuig en wordt het opleidingsdekje ingeleverd. De cliënt behoudt het hulphond-ID-pasje. Staat daarop nog een puppyfoto, dan wordt het pasje vernieuwd.

## 11 Betaling en afspraken verplaatsen

De betalingstermijn staat in de overeenkomst of op de factuur. Bij betalingsproblemen bespreken de cliënt of opdrachtgever en de academie welke betalingsafspraken mogelijk zijn.

### Ontdekkingstraject

Het ontdekkingstraject bestaat uit vier sessies voor een vaste prijs. Na de eerste sessie wordt de trajectprijs gefactureerd. Besluit de cliënt dan niet verder te gaan, dan wordt alleen een kwart van de trajectprijs in rekening gebracht.

### Hulphondopleiding

De hulphondopleiding wordt betaald in de afgesproken maandelijkse termijnen.

Het maandbedrag omvat de afgesproken begeleiding als geheel, waaronder praktijksessies, tussentijds contact, voorbereiding en verslaglegging. Het is geen prijs per losse sessie.

De spreiding van de sessies wordt in overleg afgestemd op de ontwikkeling van cliënt en hond. Zo nodig vinden sessies na de afgesproken betaalperiode plaats.

### Afspraken verplaatsen

Wanneer een sessie niet kan doorgaan, laat de cliënt of coach dit zo snel mogelijk weten. De cliënt en de coach bespreken wanneer de sessie alsnog kan plaatsvinden. Als afspraken regelmatig of op het laatste moment worden afgezegd, bespreken zij wat nodig is om de begeleiding en planning werkbaar te houden.

## 12 Een traject beëindigen

### Ontdekkingstraject

De cliënt of opdrachtgever kan het ontdekkingstraject op ieder moment beëindigen. Alleen de gevolgde sessies worden betaald, tegen een kwart van de trajectprijs per sessie. Een eventueel te veel betaald bedrag wordt terugbetaald.

### Hulphondopleiding

De cliënt of opdrachtgever kan op ieder moment opzeggen, zonder opzegtermijn. Vanaf de einddatum stopt de begeleiding en worden geen verdere termijnen voor toekomstige begeleiding in rekening gebracht. Reeds geleverde begeleiding wordt nog afgerekend.

### Opzegging en bevestiging

Het ontdekkingstraject en de hulphondopleiding kunnen mondeling, per e-mail of via WhatsApp worden opgezegd. Het traject eindigt bij ontvangst van de opzegging, tenzij een latere datum wordt afgesproken. De academie bevestigt de einddatum schriftelijk. Er zijn geen afzonderlijke opzeggingskosten. Wettelijke rechten bij herroeping en tekortkomingen blijven gelden.

### Beëindiging door de academie

Wanneer het welzijn van de hond onder druk staat, bespreekt de coach welke veranderingen nodig zijn. Als veilige en welzijnsgerichte begeleiding niet voldoende mogelijk is, kan dit een gewichtige reden zijn om het traject te beëindigen. Ook bedreiging, agressie of ernstige grensoverschrijding kan daarvoor aanleiding zijn.

Waar mogelijk bespreekt de academie dit vooraf met de cliënt en biedt zij gelegenheid om de situatie te verbeteren. Bij acute onveiligheid kan de begeleiding direct worden stopgezet.

Ook bij beëindiging door de academie gelden de hierboven beschreven afspraken over de financiële afhandeling. Bij financiering door derden stemt de academie de administratieve afhandeling af met de opdrachtgever.

## 13 Uitval en verantwoordelijkheid

Als de coach door ziekte of andere omstandigheden niet kan begeleiden, informeert de academie de cliënt zo snel mogelijk. In overleg wordt een nieuwe afspraak, passende vervanging of een pauze afgesproken. Bij langdurige uitval bespreken de academie en de cliënt de mogelijkheden voor voortzetting of beëindiging en de gevolgen voor de betaling.

De academie is verantwoordelijk voor zorgvuldige begeleiding. De cliënt blijft verantwoordelijk voor de dagelijkse zorg en begeleiding van de hond.

De cliënt is volgens de wettelijke regels aansprakelijk voor schade die de cliënt of diens hond veroorzaakt, ook tijdens de training. De cliënt zorgt voor een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP), meldt het bezit van de hond bij de verzekeraar en controleert of schade door de hond, ook tijdens de opleiding, onder de dekking valt. Voor overmacht gelden de wettelijke regels.

## 14 Kwaliteit en klachten

Natasja van de Wiel is NOBCO-geaccrediteerd coach op EIA Practitioner-niveau en geaccrediteerd kynologisch instructeur bij de Raad van Beheer. De academie werkt volgens de Internationale Ethische Code van NOBCO. Coaches die namens de academie werken zijn passend gekwalificeerd.

De academie is aangesloten bij Stichting Psychosociale Hulphonden, een netwerk van opleiders met gezamenlijke afspraken over kwaliteit.

Bij ontevredenheid kan de cliënt contact opnemen met de academie. De academie bespreekt de klacht en mogelijke oplossingen met de cliënt. De cliënt kan ook rechtstreeks gebruikmaken van de toepasselijke onafhankelijke klachtenregeling.

Voor coaching is het klachtenreglement van NOBCO beschikbaar. Meer informatie: www.nobco.nl/klachtenreglement.

## 15 Handelen bij zorgen

De academie werkt volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Bij signalen of ernstige zorgen volgt de academie de stappen van de meldcode en weegt zij zorgvuldig af welke actie nodig is. Meer informatie staat in de meldcode op de website.

Ook bij signalen van dierenmishandeling of ernstige verwaarlozing onderneemt de academie passende stappen om het dier te beschermen.

## 16 Wijzigingen en geschillen

Voor lopende overeenkomsten blijft de afgesproken versie van deze voorwaarden gelden, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken of dwingende wetgeving anders vereist.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Bij een geschil zoeken partijen waar mogelijk eerst naar een oplossing in overleg. De toepasselijke klachten- en geschillenregelingen blijven beschikbaar. Een gerechtelijk geschil wordt voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Doesburg, 10 oktober 2026