



*Begeleiding bij ziekte, rouw en verlies
voor kinderen, jongeren en gezinnen*

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden vormen de basis van de begeleidingsovereenkomst die u met Praktijk Anne aangaat. Hierin staat wat u en Praktijk Anne bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het persoonlijke contact tussen u en Praktijk Anne is daarnaast een belangrijke factor.

Praktijk Anne biedt begeleiding op maat bij ziekte rouw en verlies. De hulpvraag, doelen, werkvormen, het aantal bijeenkomsten en mogelijke afspraken over de financiering, zullen in overleg met u en uw kind beschreven worden in een begeleidingsovereenkomst.

In dit document staan algemene voorwaarden die gelden vanaf de intake met u als ouders/ verzorgers en uw kind door Praktijk Anne.

De algemene voorwaarden en begeleidingsovereenkomst moeten door de wettelijke vertegenwoordiger van het kind getekend worden voorafgaand aan de start van de begeleiding. De wettelijk vertegenwoordiger kunnen de (gezag dragende) ouders of verzorgers of voogd zijn. Vanaf de leeftijd van 12 jaar stemmen zowel u als uw kind in met de algemene voorwaarden en begeleidingsovereenkomst. Vanaf de leeftijd van 16 jaar bepaalt uw kind zelf of hij/zij instemt met de algemene voorwaarden en begeleidingsovereenkomst en is uw toestemming gewenst.

Wanneer meerdere kinderen uit een gezin begeleid worden door Praktijk Anne, zal voor ieder kind een individuele begeleidingsovereenkomst opgesteld worden. Bij begeleiding van u als ouder kunt u in onderstaande teksten 'en uw kind' weglaten.

1. Betekenis van woorden

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Praktijk Anne: De rechtspersoon en opdrachtnemer die de begeleiding van uw kind uitvoert.

Ouders/verzorgers: De biologische ouders, verzorgers en/of wettelijke vertegenwoordigers van het kind.

Uw kind: De client en/of mede opdrachtgever, natuurlijk persoon, die de begeleiding van Praktijk Anne direct ontvangt.

Betrokkene: Familie, naasten, vrienden en externe organisaties en hulpverlening.

Wettelijke vertegenwoordiger: de vertegenwoordiger van uw kind als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van uw kind uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover uw kind wilsonbekwaam is en voor

Praktijk Anne
Thomsonlaan 72
2565 JE Den Haag
0683338769
Praktijkanne@ziekterouwenverlies.nl

KVK: 71055339
BTW: NL001390295B30
IBAN: NL12RABO0338043578





*Begeleiding bij ziekte, rouw en verlies
voor kinderen, jongeren en gezinnen*

zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door u of uw kind. De wettelijk vertegenwoordiger kan de (gezag dragende) ouder(s) of verzorger(s) of een voogd zijn.

Begeleiding: De dienst geleverd door Praktijk Anne, aangepast aan de vraag, mogelijkheden en context van u en uw kind. Deze is gericht op (her)participatie en bevorderen van zelfredzaamheid van uw kind in zijn eigen leefomgeving. Ondersteuning is een activiteit die valt onder begeleiding. Advisering aan u als ouders/verzorgers hoort hier ook bij.

Begeleidingsovereenkomst: Het document, waarin begeleidingsafspraken, begeleidingsvorm, intensiteit, financiering en noodzakelijke informatie voor de uitvoering van de begeleiding staan vermeld.

Dossier: Gebundelde documenten waarin noodzakelijke persoonsgegevens, informatie over de begeleiding, toestemmingen, voortgang van de begeleiding en evaluatie van de begeleiding zijn opgenomen.

Klacht: Een uiting van onvrede over de begeleiding of de persoon die begeleiding biedt.

Incident: Een gebeurtenis tijdens de begeleiding die tot schade aan u of uw kind of Praktijk Anne heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Calamiteit: Een incident waarbij ernstige schade is geleden door u of uw kind of Praktijk Anne.

Meldcode: De meldcode helpt professionals bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling in 5 stappen te bepalen of ze een melding moeten doen bij Veilig thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet.

Belemmering: Een factor die voorzetting van de begeleiding onmogelijk maakt.

Overmacht: Een niet toerekenbare factor waardoor de begeleiding niet voorgezet kan worden.

2. Duidelijke informatie

Alle informatie welke gegeven en besproken wordt door Praktijk Anne moet afgestemd en te begrijpen zijn voor u en uw kind. Praktijk Anne zal zorgen dat informatie juist en volledig is en vragen of alles duidelijk is. Ook als deze informatie van andere organisaties komt.

Praktijk Anne geeft informatie over de te maken stappen en gemaakte afspraken van intake tot het afsluiten van de begeleiding: alle kosten, hoe te betalen, eigen risico en wat wel/niet vergoed kan worden, wat te doen bij klachten en de privacy regels.

3. Algemene informatie

Uw kind volgt de begeleiding vrijwillig. U als ouder/verzorger zorgt dat uw kind weet





*Begeleiding bij ziekte, rouw en verlies
voor kinderen, jongeren en gezinnen*

waarvoor ze bij Praktijk Anne komen. Praktijk Anne houdt u tijdens de begeleiding op de hoogte van de voortgang van de begeleiding en biedt mogelijk adviezen. Praktijk Anne bespreekt met u als ouders/verzorgers hoe de begeleiding gaat, tot de leeftijd van 12 jaar. Wat er besproken wordt bespreekt ze in overleg met uw kind. Vanaf 12 jaar zal de jongeren zelf, of in samenspraak met Praktijk Anne, u over de voortgang van de begeleiding informeren.

Praktijk Anne is verplicht tot geheimhouding van alles wat besproken wordt en bij de begeleiding hoort. Met Uitzondering van de situatie dat uw kind in gevaar is. Dan zal Praktijk Anne de Meldcode volgen en indien aan de orde daarvan melding maken bij Veilig Thuis. Praktijk Anne zal u en uw kind hiervan op de hoogte brengen.

Voor samenwerking, overleg en/of het delen van informatie met andere betrokkenen vraagt Praktijk Anne toestemming aan u en uw kind. Dit wordt opgenomen in de begeleidingsovereenkomst.

Wanneer u via huisarts, kinderarts, een specialist of de gemeente bij Praktijk Anne bent aangemeld is Praktijk Anne verplicht hen te informeren over de begeleidingsovereenkomst en bij afsluiting van de begeleiding het behaalde resultaat. Wanneer meer overleg en uitwisseling van informatie met de partijen gewenst is zal dit opgenomen worden in de begeleidingsovereenkomst.

Bij sprake van calamiteiten of geweld is Praktijk Anne verplicht dit te melden bij de politie en ook de gemeente. Deze partijen bepalen welke informatie Praktijk Anne moet delen.

4. De begeleidingsovereenkomst en het dossier

Voorafgaand aan het opstellen van de begeleidingsovereenkomst bepalen Praktijk Anne, u en uw kind of Praktijk Anne de gewenste begeleiding kan bieden. Informatie die belangrijk is om te bepalen of dit mogelijk is wordt onderling uitgewisseld. Na analyse hiervan wordt door Praktijk Anne besloten of de hulpvraag past bij wat Praktijk Anne kan bieden. Met u en uw kind wordt besloten of er een persoonlijke klik is.

In de begeleidingsovereenkomst vermeld Praktijk Anne de gemaakte afspraken. Gedurende de begeleiding zal de voortgang van uw kind worden gerapporteerd en evaluatie van de begeleiding door Praktijk Anne. U en uw kind hebben recht op inzage en kopie van het dossier.

Bij start van de begeleiding zorgt u als ouder/verzorger dat bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, bij voorkeur de wettelijk vertegenwoordiger, bekend zijn bij Praktijk Anne.

Praktijk Anne is verantwoordelijk voor het regelen van materialen, benodigdheden of faciliteiten om de begeleiding uit te voeren. Wanneer er kosten ontstaan door het niet nakomen van deze afspraken zijn de kosten voor Praktijk Anne.

Inzet van u als ouder/verzorger in uitvoering van adviezen ter steun en aanmoediging van uw kind is gewenst. Als ouder/verzorger maakt u keuzes en beslissingen ten aanzien van uw kind. Deze behoren tot uw eigen verantwoordelijkheid.



U en uw kind gebruiken de informatie en adviezen ontvangen door Praktijk Anne alleen voor de begeleiding en voortgang hiervan beschreven in de begeleidingsovereenkomst. Met uitzondering van het geval dat er een juridisch procedure tegen Praktijk Anne gestart wordt. Dan mag de informatie alleen gedeeld worden met de in dat verband noodzakelijke personen en organisaties.

In de eindevaluatie wordt samen met u en uw kind bepaald in welke vorm nazorg gewenst is. Indien noodzakelijk zal praktijk Anne met uw toestemming een overdracht versturen naar betrokkenen met uw toestemming.

Praktijk Anne moet het dossier van uw kind 20 jaar na het 18^e levensjaar bewaren. Met uitzondering van het geval dat dit anders is afgesproken en opgenomen in de begeleidingsovereenkomst of er om wettelijk voorschrift bewaren vereist is.

In geval van een acute situatie en directe adviesvraag zal Praktijk Anne een dossier starten en een verslaglegging starten zonder persoonlijke gegevens, met uitzondering van contactgegevens. Praktijk Anne zal op een nader te bepalen moment contact opnemen om te inventariseren of vervolghulp en een begeleidingsovereenkomst gewenst zijn. Wanneer dit niet gewenst is zal het dossier door Praktijk Anne verwijderd worden.

5. Betaling

Kosten en tarieven voor kennismaking, intake en de begeleiding van Praktijk Anne zijn beschikbaar op de website www.ziekterouwenverlies.nl. Kosten en tarieven worden ook genoteerd in de begeleidingsovereenkomst. Mogelijk afwijkende afspraken zijn in de begeleidingsovereenkomst terug te vinden. De tariefafspraken in de begeleidingsovereenkomst zijn leidend.

Praktijk Anne stuurt u een factuur van de begeleiding en geboden dienst na afloop van ieder contact moment. U als ouders/verzorger dient de factuur te betalen binnen de betalingstermijn van twee weken. Na het verlopen van de betalingstermijn stuurt Praktijk Anne een betalingsherinnering en krijgt u de gelegenheid binnen twee weken na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als na het verlopen van de tweede betalingstermijn nog niet betaald is, is Praktijk Anne gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf de verloopdatum van de eerste betalingstermijn.

De kosten en tarieven zijn inclusief de kosten voor materialen, benodigdheden en faciliteiten die nodig zijn om de begeleiding te bieden. Wanneer aparte afspraken gemaakt zijn over bepaalde extra kosten is Praktijk Anne verplicht deze kosten inzichtelijk te maken.

Wanneer de kosten betaald worden door de gemeente geldt een met hen afgestemd tarief. Praktijk Anne mag in deze situatie geen extra kosten aan u declareren. Praktijk Anne laat u weten of betaling van de kosten door de gemeente mogelijk is en zal de procedure hiervoor opstarten. Dit wordt opgenomen in de begeleidingsovereenkomst.

Afspraken die korter dan 24 uur van tevoren worden afgezegd of verschoven worden geheel in rekening gebracht.



*Begeleiding bij ziekte, rouw en verlies
voor kinderen, jongeren en gezinnen*

6. Klachten

Wanneer iets fout gaat of anders dan gedacht, met of zonder schade voor u of uw kind, kunt u dit per post of e-mail binnen 30 dagen aan Praktijk Anne melden als klacht of incident. De klacht of het incident kan betrekking hebben op de begeleiding of de factuur. Deze procedure verplaatst de betalingstermijn niet.

Praktijk Anne zal klachten/incidenten in de beveiligde software van de praktijk opslaan en toevoegen aan het dossier van uw kind. Praktijk Anne zal zo snel mogelijk contact met u opnemen om een goede oplossing te vinden en een plan opzetten om gelijke klachten of incidenten in de toekomst te voorkomen. Daarnaast maakt Praktijk Anne van incidenten een melding aan in het systeem van veilig incidenten melden. (www.vim-digitaal.nl) Incidenten met ernstige gevolgen meldt Praktijk Anne als calamiteit bij de IGZ. (www.igz.nl/melden).

Het advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (www.AKJ.nl) kan u helpen wanneer u hulp wilt bij een klacht. Bent u het niet eens over de afhandeling van de klacht, na uitspraak van een onafhankelijke klachten commissie, dan kunt u hulp zoeken bij de jeugdbudsmansman. www.jeugdbudsmansmanhaag.nl)

Wanneer na deze stappen de klacht of het incident niet is opgelost kunt u een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen of te mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl Dit is ook mogelijk wanneer u met de klacht niet direct bij Praktijk Anne terecht kan. Klachtenportaalzorg is een onafhankelijke klachten commissie.

In het geval van schade of letsel bij uw kind, gedurende en door de begeleiding van Praktijk Anne of gebreken in de veiligheid geboden door Praktijk Anne kunt u aanspraak maken op de aansprakelijkheidsverzekering van Praktijk Anne. Wanneer Praktijk Anne schade op doet door toedoen of gedrag van uw kind kan zij aanspraak maken op uw aansprakelijkheidsverzekering.

7. Beëindigen overeenkomst

Wanneer Praktijk Anne en u als ouders/verzorger tot de conclusie komen dat de begeleiding ernstig belemmerd wordt kan in overleg afgesproken worden de begeleiding te stoppen. Praktijk Anne zal een document opstellen wat door u, mogelijk uw kind en Praktijk Anne ondertekend wordt.

Wanneer Praktijk Anne de begeleiding geheel of gedeeltelijk annuleert, zal zij u kosten gemaakt voor de uitvoering van de begeleiding betalen.

Wanneer niet tot een overeenkomst over beëindigen van de begeleiding gekomen wordt en doelen niet bereikt kunnen worden door de belemmering moet de ene partij de andere partij in gebreke stellen.

Wanneer begeleiding niet meer doelmatig kan zijn zal deze worden beëindigd door Praktijk Anne.





*Begeleiding bij ziekte, rouw en verlies
voor kinderen, jongeren en gezinnen*

In het geval van overlijden of langdurige ziekte vervalt de begeleidingsovereenkomst met Praktijk Anne. In deze uitzonderlijke situatie heeft haar waarnemer inzicht in de software en dossiers van Praktijk Anne. Haar waarnemer zal u op de hoogte stellen en mogelijkheid bieden een kopie van uw dossier op te vragen. Wilt u in deze specifieke situatie niet dat het dossier inzichtelijk wordt voor de waarnemer, dan dient u dit samen met praktijk Anne op te nemen in de overeenkomstzorg.

Praktijk Anne is in deze specifieke situatie niet verantwoordelijk voor het nakomen van de begeleidingsovereenkomst. U heeft in deze specifieke situatie geen recht op (schade)vergoeding van kosten.

In geval van overmacht bij u of uw kind moet u dit per e-mail of post aan Praktijk Anne melden. Praktijk Anne zal de opdracht annuleren.

