

# Algemene Voorwaarden Praktijk de Horizon

Juni 2022

## - **Bereikbaarheid en contact**

Je kunt contact opnemen via email, whatsapp of telefoon. Dit kan voor het maken of wijzigen van een afspraak, maar ook als je graag tussendoor contact wilt omtrent je hulpvraag. Ik beantwoord zo snel mogelijk, doorgaans binnen twee dagen. Ik kan geen dag- en nacht bereikbaarheid bieden en ben dan ook niet altijd beschikbaar in noodgevallen. In weekenden en vakanties reageer ik niet. Mocht je direct contact met iemand wensen, dan kun je het best contact opnemen met je huisarts of de luisterlijn (088 0767 000) of 113 (0800-0113).

Het is niet wenselijk om via whatsapp inhoudelijk dingen te bespreken. Dit vanwege de privacy, maar ook omdat korte berichten makkelijk verkeerd begrepen kunnen worden. Het contact tussendoor is dan ook altijd korter en minder diepgaand dan de gesprekken op afspraak. Het is niet de bedoeling dat er intensief contact is tussendoor.

## - **Verantwoordelijkheid**

Client blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor zijn/haar keuzes en gedrag. Ik kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van het opvolgen van adviezen die ik heb gegeven.

Het is tevens de verantwoordelijkheid van de client om mij goed en volledig te informeren. Dit helpt mee voor goede hulpverlening. Daarom verzoek ik om alle relevante informatie, ook als deze gevoelig ligt, te vertellen. Ook als ik er niet naar vraag. Graag hoor ik welke hulpverlening nog meer betrokken is, maar ook wanneer er sprake is van ontrouw in de relatie, verslaving, grote financiële zorgen, psychische diagnoses etc. hoor ik dat graag.

## - **Afzeggen**

Afzeggen graag minimaal 24 u van te voren, eerder als mogelijk. Wanneer een afspraak binnen 24 u wordt afgezegd breng ik 25 € in rekening (uitzondering voor jeugdzorg).

## - **Betaling**

Gesprekken worden achteraf gefactureerd. De facturen worden een keer per maand via email verstuurd. Wanneer er niet op tijd wordt betaald kan dit reden zijn om geen nieuwe afspraken in te plannen.

Wanneer je achteraf gezien niet tevreden bent over de inhoud van het gesprek of het resultaat van de behandeling, is er wel een betaalverplichting. Ik heb de plicht mij in te spannen maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een tegenvallend resultaat.

## - **Geheimhouding**

Volwassenen :

Alles wat besproken wordt blijft tussen ons. Ik maak geen verslagen. Ik zal geen contact opnemen met derden (zoals de huisarts) tenzij ik hier van tevoren toestemming voor heb gevraagd. Een uitzondering is wanneer ik mij genoodzaakt zie melding te doen bij Veilig Thuis of de politie. Ik zal altijd op de hoogte stellen wanneer ik melding doe, maar kan dit ook doen zonder toestemming. Wanneer een aanmelding via een huisarts of andere instantie is binnengekomen zal ik na afronden kort bericht doen dat het traject is afgerond, en eventueel het doel, resultaat of vervolg noemen.

Relatietherapie:

Hiervoor geldt hetzelfde als hierboven beschreven. Wanneer een gesprek met één van de twee partners plaatsvindt, is alles wat er besproken wordt open voor de niet-aanwezige partner. Het is dus niet mogelijk om informatie te delen die geheim moet blijven voor de eigen partner. Alleen wanneer deze partner van te voren toestemming geeft voor een vertrouwelijk gesprek, wijken we hier van af.

Jongeren:

Voor jongeren boven de 12 geldt dat ik geheimhoudingsplicht heb, maar wel contact onderhoudt met de ouders. Ik overleg van tevoren met de jongere wat ik met de ouders wil bespreken en wat niet. Ik overweeg daarin wat belangrijk is om met ouders te bespreken, in het belang van de jongere. Vanaf 16 jaar mag de jongere dit bepalen, onder de 16 jaar bepaal ik dat. Wanneer een aanmelding via een huisarts of andere instantie is binnengekomen zal ik na afronden kort bericht doen dat het traject is afgerond, en eventueel het doel, resultaat of vervolg noemen.

- **Privacy:**

Digitale informatie bewaar ik volgens de richtlijnen van het AVG.

Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor de informatie die ze toesturen via email of whatsapp. Ikzelf zal geen gevoelige informatie sturen via whatsapp. Via email stuur ik wel inhoudelijke informatie, maar geen persoonsgegevens of verslagen. Indien gewenst kunnen we via beveiligde emailverbinding communiceren.

In de wachtkamer hangen camera's. De beelden hiervan worden niet bewaard (het zijn feitelijk babyfoons). Voor de facturatie maak ik gebruik van software. Ik heb een overeenkomst met het softwarebedrijf tav verwerking van persoonsgegevens.