



HUIZE KAKELBOND  
PLEK VOOR GEZIN & GEDOE

## **Algemene voorwaarden, januari 2022**

Door gebruik te maken van zorg door Huize Kakelbond, geef je aan onze algemene voorwaarden te accepteren.

### **Verwijzing**

Aanmelden voor systeemtherapie kan met een verwijzing van een jeugdconsulent of gezinscoach van een van de volgende gemeenten: Venray, Horst aan de Maas, Bergen, Beesel, Peel en Maas, Venlo en Genneep. Een huisarts, medisch specialist of gezinsvoogd kan ook verwijzen.

### **Gespreksduur**

Een kennismakingsgesprek duurt 30 minuten en kan ook telefonisch plaats vinden. Een behandlesessie duurt ongeveer 60-90 minuten.

In overleg kan een afwijkende gespreksduur worden afgesproken. Ook inhoudelijke telefoon- en WhatsApp-gesprekken gelden als behandeling en worden in rekening gebracht.

### **Locatie**

De behandeling vindt overdag plaats op onze locatie in Venray of in Horst. In overleg vinden er huis-en of schoolbezoeken plaats en kunnen afspraken ook buiten kantoortijden gepland worden.

### **Afzeggen/verzetten van afspraken**

Als je verhinderd bent of de afspraak wilt wijzigen, is het fijn als je dit zo snel mogelijk laat weten, bij voorkeur uiterlijk 24 uur van tevoren. Dit kan telefonisch (een voicemailbericht inspreken is voldoende), of via het versturen van een e-mail, SMS of WhatsApp bericht. Zeg je korter van te voren af, dan wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht, tenzij er sprake is van een overmachtssituatie. Bij een “no-show” (als je de afspraak niet nakomt en ook niets hebt laten weten) wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht.

### **Beroepscode**

De systeemtherapeuten van Huize Kakelbond zijn geregistreerd bij de beroepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Relatie-en Gezinstherapeuten (NVRG) en gebonden aan de beroepscode van de Nederlandse vereniging voor psychotherapie (NVP). Tevens zijn zij lid van het BIG-register of Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en daarmee gebonden aan de beroepscode voor professionals in sociaal werk (Januari 2022). De beroepscodes zijn online in te zien of op aanvraag bij Huize Kakelbond.

### **Privacy en geheimhouding**

Als systeemtherapeut hebben wij geheimhoudingsplicht (= beroepsgeheim). Onze gesprekken zijn vertrouwelijk. Tenzij je ons uitdrukkelijk toestemming geeft, delen wij hetgeen je tegen ons vertelt niet met anderen.

De enige wetmatige uitzondering op deze regel is als wij signalen krijgen dat er sprake is van (acute of structurele) onveiligheid voor jou of iemand in je gezin. In dat geval zijn wij verplicht een collega te consulteren en eventueel Veilig Thuis te raadplegen (anoniem). Wij zullen dit altijd met jou te bespreken. Wij zullen een zorgvuldige afweging maken en wanneer jij (door bijvoorbeeld geen passende hulp te aanvaarden) of wij niet in staat zijn om duurzame veiligheid te garanderen, zijn wij verplicht melding te maken bij de daarvoor bevoegde instanties (Veilig Thuis, en de contactpersoon van de gemeente wanneer deze betrokken is).

Wij zijn dus verplicht de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (ingegaan op 1 januari 2019) door te lopen wanneer de veiligheid voor jou of een gezinslid in het geding is. We zullen dit altijd met jou bespreken voordat we een melding maken bij Veilig Thuis.

Het kan zijn dat wij de voortgang van de behandeling bespreken tijdens een intercollegiaal overleg (intervisie, supervisie). Daarbij delen we echter nooit je persoonsgegevens. Voor overige informatie over privacy en persoonsgegevens in het kader van de AVG, verwijzen we je naar de privacyverklaring op de website van Huize Kakelbond.

### **Dossiervorming**

Aan het begin van de behandeling wordt een behandelovereenkomst opgesteld. Hier worden enkele persoonsgegevens (naam, geboortedatum, adres, woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres), de hulpvraag en de doelen die we bij de start afspreken vastgelegd. Van de behandeling wordt een dossier bijgehouden. Daarin worden aantekeningen gemaakt over het verloop van de behandeling. Je hebt recht op inzage in je dossier. Indien gewenst (of gevraagd door de contactpersoon van de gemeente) kunnen we aan het einde van de behandeling een evaluatie of afsluiting schrijven. Wanneer een behandeling tussentijds stopt brengen we daar de verwijzer, meestal de contactpersoon van de gemeente of de huisarts, telefonisch of schriftelijk van op de hoogte, maar nooit zonder dat je dit weet of je hier toestemming voor hebt gegeven.

De wettelijke bewaartermijn voor het dossier bedraagt 20 jaar, gerekend vanaf het tijdstip waarop de behandeling wordt afgesloten. Na deze termijn wordt je dossier vernietigd.

NB

Van een eenmalig consult worden geen aantekeningen gemaakt en er wordt geen dossier bijgehouden.

## **Klachten**

Wanneer je, ondanks onze inspanningen om je zo goed mogelijk te helpen, klachten hebt over de behandeling, dan willen we je vragen om dat eerst direct met de betrokken systeemtherapeut te bespreken. We vertrouwen erop dat we samen tot een oplossing komen. Wanneer je klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of het duurt langer dan 6 weken voordat je klacht is opgelost, kun je je klachten richten aan de externe klachtencommissie. Huize Kakelbond is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, die zorgdraagt voor de klachten- en geschillenregeling.

Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder onze beroepsaansprakelijkheid wordt uitbetaald.

## **Kosten en betaling**

Als je een beschikking hebt van jouw gemeente voor systeemtherapie bij Huize Kakelbond op naam van een van je kinderen, dan sturen we de factuur/declaratie rechtstreeks naar de gemeente, mits we een contract hebben met de betreffende gemeente.

In alle andere gevallen krijg je van ons per maand een factuur. We verzoeken je om die binnen 14 dagen te voldoen. Hebben we na 14 dagen geen betaling ontvangen, dan krijg je van ons een herinnering. Als de betaling na 28 dagen (gerekend vanaf de factuurdatum) nog niet binnen is, dan volgt een aanmaning. Bij een aanmaning worden administratiekosten in rekening gebracht en worden eventuele afspraken die er gepland staan, geannuleerd tot de betaling binnen is.

De kosten voor relatietherapie (dus geen gezinstherapie), worden niet vergoed vanuit de basisverzekering. Huize Kakelbond heeft geen contracten met zorgverzekeraars.

## **Vragen en feedback**

Als je vragen of feedback hebt over deze algemene voorwaarden, kun je contact opnemen met:

**Judith Creemers**  
**Systeemtherapeut**  
**Huize Kakelbond**  
**T 06 55 864 684**

