

**1. Kennismaking**

Na het eerste persoonlijke contact, komt Gezinscoaching.net bij u thuis voor een ontmoetingsgesprek. Tijdens dit ontmoetingsgesprek wordt gezamenlijk besloten of Gezinscoaching.net iets voor u (en/of uw gezin) kan betekenen. Op basis van heldere factoren die tijdens het kennismakingsgesprek worden uitgesproken, wordt een overeenkomst aangegaan.

**2. Begeleiding**

Gezinscoaching.net geeft vraaggerichte, praktische en doelgerichte tips, adviseert, oefent vaardigheden en biedt ondersteuning vanuit ervarings- en opleidingsdeskundigheid op gebied van sociale, psychi(atri)sche, en/of opvoedingsproblematiek. De hulpverlening/ coaching van Gezinscoaching.net richt zich op concrete problematiek waarbij duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen coaching en behandeling. We zijn géén professionele behandelaars, in de zin van psychiater of psycholoog, maar wél professionele coaches. We werken zorgvuldig en (be)handelingsgericht vanuit specifieke opleidings- en ervaringsdeskundigheid. Daarnaast werken we samen met een nauw netwerk van professionals, die u en wij kunnen raadplegen voor advies en/of ondersteuning. Alle observaties en gesprekken worden met u geëvalueerd en gerapporteerd in een persoonlijk volgsysteem.

**3. Professionaliteit**

Wanneer Gezinscoaching.net van mening is dat er een andere hulp-ondersteuningsvorm gewenst of noodzakelijk is, dan zal dat in alle eerlijkheid worden geadviseerd en in uiterst geval wordt de overeenkomst ontbonden. Eventueel kan Gezinscoaching.net helpen zoeken naar een vervangende hulp- of ondersteuningsvorm waarbij we het van belang vinden dat de relatie tussen u en de zorgaanbieder goed moet zijn. Er moet een goede professionele vertrouwensbasis zijn, wil een ontwikkeltraject goed tot stand komen. Dat geldt zeker voor de relatie tussen u en ons. Gezinscoaching.net zal niemand beoordelen en/of veroordelen en werkt op basis van wederzijds respect.

**4. Afspraken**

Afspraken worden in direct overleg met de coaches gemaakt (variabele tijden). Bent u door welke omstandigheden ook, niet in staat om een gemaakte afspraak na te komen, dan dient u de gezinscoach hier zo snel mogelijk van te berichten. Indien een medewerker van Gezinscoaching.net wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid buiten schuld om (zaken waar we geen invloed op hebben zoals verkeer, (langdurige) ziekte of spoedeisende situaties), dan vervalt de afspraak/overeenkomst. Gedurende die periode kan de overeenkomst door u of ons worden uitgesteld (maximaal 4 weken) of worden ontbonden, zonder enige verplichting of vergoeding wederzijds. Een andere mogelijkheid is de overeenkomst, met uw instemming, over te dragen aan een Gezinscoaching.net voorgedragen vervanger (mits er een vervanger beschikbaar is) zodat de hulpverlening kan worden vervolgd.

**5. Aansprakelijkheid**

Een overeenkomst wordt aangegaan op basis van een beginsituatie (punt 1). Op basis van deze factoren worden concrete doelen gesteld en beschreven in een persoonlijk volgsysteem. Gezinscoaching.net is niet aansprakelijk voor niet verleende hulpvragen of schade, die niet in het door u, voor akkoord getekende persoonlijk volgsysteem, beschreven staan. Derhalve kunt u Gezinscoaching.net niet aansprakelijk stellen voor

indirecte schade en daaronder begrepen gevolgschade. Hiertoe heeft Gezinscoaching.net een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Mocht zich onverhoopt een situatie voordoen waarbij u en Gezinscoaching.net in een uitzichtloze conflictsituatie komen, dan is de Rechtbank in Almelo bevoegd om kennis te nemen van het geschil en een bindende uitspraak te doen.

**6. Betaling**

Voor de verleende dienstverlening rekent Gezinscoaching.net een overeengekomen tarief, inclusief reistijd en kilometervergoeding. U ontvangt per post en/of per e-mail een maandelijkse factuur die u binnen de gestelde termijn dient te betalen. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan verwachten we dat u tijdig persoonlijk contact opneemt om een eventuele regeling te treffen. Een andere mogelijkheid is dat de zorg middels een zorgindicatie rechtstreeks door Gezinscoaching.net wordt gedeclareerd, bij een ambtelijke instantie of bij een collega zorgaanbieder. In dat geval heeft u niets met betalingen van doen. U heeft u ten allen tijde inzage in uw persoonlijke urenregistratie.

**7. Toestemmingsverklaring**

Alles wat tussen u en Gezinscoaching.net wordt besproken en gerapporteerd in uw persoonlijk dossier is vertrouwelijk. Zonder uw toestemming\* wordt aan niemand informatie verstrekt. U kunt anderen machtigen om inzage te hebben in uw dossier. U dient dan een schriftelijke verklaring te tekenen en een kopie van een legitimatiebewijs te overhandigen. U kunt ten allen tijde de verklaring schriftelijk intrekken, de betrokkene dient hiervan wel op de hoogte te zijn.

**8. Beroepsgeheim**

Uw gegevens die voor het verlenen van hulp in onze administratie en uw persoonlijk dossier staan, worden geregistreerd volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat uw gegevens niet toegankelijk zijn voor buitenstaanders\*. Het dossier heeft als doel uw hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Uw dossier wordt na afloop van de hulpverlening 15 jaar bewaard en daarna vernietigd. U kunt altijd om inzage of een kopie van uw dossier vragen (de werkaantekeningen maken geen deel uit van het dossier).

**9. Medewerkers**

De medewerkers van Gezinscoaching.net werken volgens deze Algemene Voorwaarden, werken vraaggericht en worden ingezet op hun kwaliteiten. Gezinscoaching.net bezit van elke medewerker een actuele ambtelijke 'Verklaring van Goed Gedrag', afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

**10. Kwaliteit**

Gezinscoaching.net werkt continue aan ontwikkeling en verbetering van haar dienstverlening. Hiertoe werkt zij volgens een eigen kwaliteitshandboek dat voldoet aan de meest recente ontwikkelingen binnen de zorg, maar met de eigenheid en vertrouwdheid van de werkwijze van Gezinscoaching.net.

\* Er dient gezegd te worden dat Gezinscoaching.net zichzelf enige vorm van bescherming moet toekennen. Mochten er zich situaties voordoen waarbij Gezinscoaching.net deskundig advies nodig heeft of waarbij we de maatschappelijke plicht hebben onafhankelijk advies in te winnen of een zorgmelding te doen, dan zult u altijd vooraf in kennis gesteld worden. Op deze manier blijft de vertrouwensrelatie tussen u en Gezinscoaching.net gewaarborgd.