

## Algemene voorwaarden en werkafspraken OAH, versie 22-5-2018

### WERKAFSPRAKEN

#### Registratie en beroepsethiek:

Opvoedcoaching aan Huis (OAH) is aangesloten bij het beroepsvereniging van professionals in sociaal werk, de BPSW. OAH is toegelaten en geregistreerd binnen de kamer jeugd- en gezinsprofessional.

Met deze registratie laat OAH zien dat de kwaliteit van het professioneel handelen en beroepsuitoefening geborgd is. Opname in het register stelt controleerbare eisen aan OAH. De beroepscode voor de jeugd- en gezinsprofessional, is te vinden op de site van de BPSW,

<https://www.bpsw.nl/publicaties/beroepscode-voor-de-jeugd-en-gezinsprofessional/>

Alle medewerkers van OAH zijn SKJ ( Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) geregistreerd in de kamer jeugd -en gezinsprofessionals of zijn met dit registratieproces bezig. SKJ bewaakt vanuit haar uitvoerende, toetsende en signalerende rol de kwaliteit van de professionals van de beroepsgroepen binnen het jeugddomein. Door registratie verbindt OAH zich aan de eisen van het SKJ die gesteld worden op het gebied van opleiding, werkervaring en bijscholing. Meer informatie over het SKJ is te vinden op <https://skjeugd.nl/register/inschrijven/jeugd-en-gezinsprofessionals/>

#### Vertrouwelijkheid:

OAH werkt volgens de richtlijnen van de AVG en behandelt informatie over ouders/opvoeders, diens kinderen en hun omstandigheden vertrouwelijk. Voor meer informatie over de AVG:

<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/avg>

- Wij vragen toestemming aan cliënten als wij menen dat het noodzakelijk is om met derden vertrouwelijke informatie uit te wisselen.
- Wanneer de cliënt zichzelf of anderen in gevaar dreigt te brengen of wanneer de wet is/wordt overtreden zal informatie aan derden openbaar worden gemaakt.
- Hoe OAH omgaat met de privacy van cliënten en derden staat beschreven in de privacy policy welke te vinden is op de site van OAH

#### Eigen verantwoordelijkheid van cliënt of opdrachtgever:

Ouders en professionals dragen de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel gedurende de tijd die OAH en de cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna.

#### De verantwoordelijkheid van OAH bestaat vooral uit/ligt vooral in:

- Het bieden van een systemisch behandeltraject waarbij disfunctionele patronen van denken, voelen en doen worden geanalyseerd, inzichtelijk worden gemaakt en besproken.
- Handvatten bieden aan de gezinsleden bij het ombuigen van de disfunctionele patronen naar functionele patronen binnen het gezin.
- Het herkennen van emotionele / relationele problematiek van de verschillende gezinsleden, deze zichtbaar te maken en handvatten bieden bij het oplossen hiervan, ofwel zelf ofwel door verwijzing.

#### Wanneer je ontevreden bent:

Indien een opdrachtgever en/of cliënt, niet tevreden is over de uitvoering van de dienstverlening door OAH, dan wordt van hen verwacht hun ontevredenheid over het handelen of gedraging kenbaar te maken aan OAH. Dit kan mondeling of schriftelijk aan OAH. Na de ontvangen klacht wordt een bemiddelingsgesprek gepland.

Indien nodig kan er gebruik gemaakt worden van onze onafhankelijke klachtencommissie. Deze kan gemaïld worden op mailadres [klachtencie4@gmail.com](mailto:klachtencie4@gmail.com). Zij zullen de klacht verder behandelen.



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Definities

Opdrachtnemer: OAH in de persoon van Esther de Kock en Lotte Rombouts-Lucieer.

Opdrachtgever: de wederpartij van OAH (opdrachtnemer), anders dan cliënt.

Client: de ouders en kinderen binnen het gezinssysteem waar de opdrachtnemer zijn diensten aanbiedt.

### 2. Tekortkomingen – Afspraken Verzetten

a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

b. Bij afzeggingen van individuele of gezamenlijke oudergesprekken, door cliënten of opdrachtgever binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, wordt 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Van 48 uur tot 24 uur voor aanvang van het gesprek, evenals in gevallen van overmacht, wordt 50% van de gesprekskosten in rekening gebracht indien niet anders bepaald in de overeenkomst.

### 3. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding

a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de cliënt.

b. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Daarom zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de cliënt of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

c. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

d. Op alle communicatiemiddelen, zoals email, post, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen ervan op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd, daarom kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.

e. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

### 4. Aansprakelijkheid

a. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.

b. Opdrachtgever en/of cliënten zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

#### 5. Klachtenprocedure

a. Het klachtrecht in de jeugdzorg is geregeld in de Wet op de Jeugdzorg. Door het indienen van een klacht kan een cliënt opkomen voor zijn belangen, met een beoogd positief effect op de kwaliteit van de zorg. Dit kunnen klachten zijn over procedures of gedragingen van OAH in de personen van Esther de Kock en Lotte Rombouts-Lucieer of personen bij OAH in dienst.

b. Indien een opdrachtgever en/of cliënt, niet tevreden is over de uitvoering van de dienstverlening door OAH, dan wordt verwacht van hen de ontevredenheid over het handelen of gedraging kenbaar te maken. Dit kan mondeling of schriftelijk aan OAH. Eveneens kan er gebruik gemaakt worden van de onafhankelijke klachtencommissie bereikbaar via mailadres [klachtencie4@gmail.com](mailto:klachtencie4@gmail.com).

#### 6. Wijziging van de voorwaarden

De versie die op de website van OAH staat op het moment van aangaan van de overeenkomst is altijd geldig. Wijzigingen van de algemene voorwaarden worden binnen 24 uur op de website geplaatst.

#### 7. Ethische gedragscode

OAH in de personen van Esther de Kock en Lotte Rombouts-Lucieer werkt volgens de beroepscode voor de jeugd- en gezinsprofessional, die te vinden is op de site van de BPSW, beroepsregister van agogisch en maatschappelijk werkers. OAH werkt met samenwerkingspartners die elk afzonderlijk een eigen beroepscode kennen.

