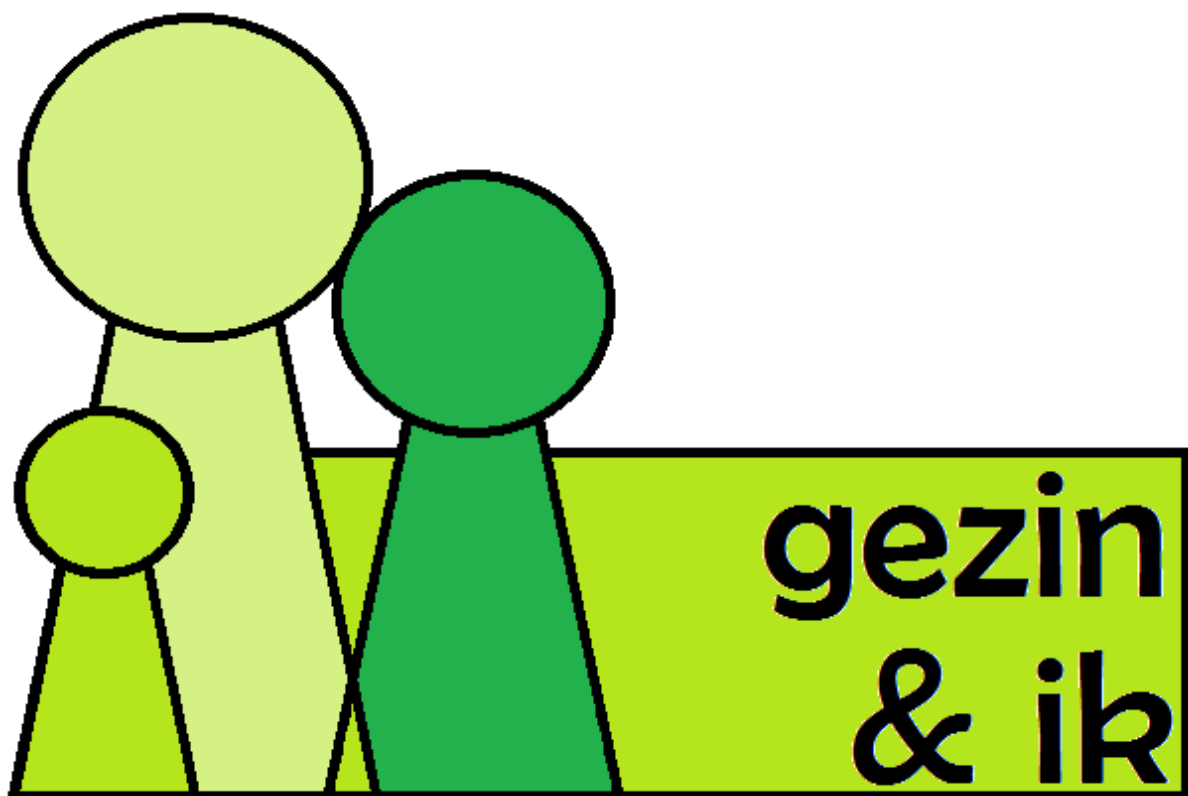


Kwaliteitsplan 'Gezin en Ik'

Januari 2021



K.M. Oerlemans-Jurgens

Voorwoord

Gezin en Ik bestaat sinds 2017 en is vanaf 2020 meerdere dagen per week geopend. Met de professionaliseringsslag die de afgelopen jaren is gemaakt wil Gezin en Ik groeien en meer hulpverlening bieden dan tot op heden het geval is geweest. De afgelopen jaren hebben er vooral individuele ouder -en kindercoaching, weerbaarheidstrainingen en begeleiding van pedagogisch medewerkers plaatsgevonden.

Naast de reguliere werkzaamheden is er aandacht geweest voor kwaliteitsontwikkeling en borging. Gezin en Ik heeft de wet AVG gewaarborgd door rekening te houden met de verwerking en beveiliging van cliëntgegevens (zie bijlage 3: privacyverklaring), ingeschreven staan bij geschillencommissie en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, zodat Gezin en Ik voldoet aan de vragen gesteld binnen de wet Wkkgz. Ook intervisie met vakgenoten verbonden aan het CAT register heeft een plek gevonden.

De tijd is gekomen om de doelen voor de komende jaren vast te stellen. Wat is er nodig om Gezin en Ik te laten groeien en een deel te laten uitmaken van de jeugdzorgmogelijkheden in Zuid-Holland. In dit document wordt een vier- jarenplan uitgezet welke in aparte kwaliteitsplannen de komende jaren zal worden geëvalueerd.



Inhoudsopgave

1. Profiel van de organisatie	
i. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	4
ii. Missie	4
iii. Visie	4
iv. Cultuur	4
2. Omschrijving doelgroep	
i. Type zorgverlening	5
ii. Zorgomgeving	6
3. Plannen en voornemens	
i. Borgen van intervisie	7
ii. Inschrijven SKJ register	7
iii. Onderhouden van registerinschrijvingen	7
iv. IGJ inschrijving	7
v. Intensiveren contacten met de gemeente	8
vi. Aanvullende activiteiten in de jeugdzorg	8
4. Evaluatie	
i. Evaluatie kwaliteitsplan 2017-2021	9
ii. Evaluatie na traject	10
iii. Persoonlijke evaluatie/Intervisie	
5. Bijlagen	
i. Bijlage 1- evaluatieprotocol	
ii. Bijlage 2- algemene voorwaarden	
iii. Bijlage 3- privacyverklaring	
iv. Bijlage 4-	

1. Profiel van de organisatie

Gezin en Ik is een eenmansbedrijf, geregistreerd bij de KvK als zijnde een bedrijf gericht op onderwijs, begeleiding en coaching (inschrijfnummer: 67756387). Gezin en Ik richt zich op kortdurende trajecten voor kinderen en ouders, waarbij een behandelplan op wordt gesteld bij licht psychologische of gedragsgerelateerde problemen.

i. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

De zorgvisie van Gezin en Ik is dat de zorg gericht moet zijn op het beantwoorden van de zorgvraag en het verminderen van de daarbij behorende problematiek. Kernwaarden daarbij zijn open en eerlijk overleggen over de mogelijkheden binnen een traject, flexibel zijn in het aanbod van de begeleiding en een veilige omgeving bieden om de zorgvraag te kunnen beantwoorden.

ii. Missie

Gezin en Ik biedt begeleiding aan ouders en kinderen in de omgeving van Leiderdorp. Gezin en Ik richt zich op een vertrouwde, veilige omgeving, zodat er op korte termijn een ontwikkeling kan plaatsvinden in het gedrag van iedere cliënt. Hierbij staat ook de open en eerlijke communicatie richting alle betrokkenen voorop.

iii. Visie

In de huidige onderwijscultuur is ontwikkeling van sociale vaardigheden en het leren kennen van eigen talenten vaak ondergeschikt aan de cognitieve vaardigheden. De huidige maatschappij verwacht veel van kinderen, maar dus ook van ouders. Stevig in de schoenen staan is geen overbodige luxe met de vele uitdagingen die gezinnen tegenkomen. Om kinderen, ouders en gezinnen te ondersteunen in deze (maatschappelijke) vragen kan Gezin en Ik een rol spelen. De persoonlijke benadering van iedere situatie zorgt voor een eigen copingsstrategie voor ieder individu.

iv. Cultuur

Gezien de gerichte aanpak van Gezin en Ik is de voorwaarde voor begeleiding kleinschaligheid. Trainingen worden gegeven in groepen met maximaal 8 deelnemers, waardoor de kwaliteit van de gegeven training gecontroleerd wordt. De persoonlijke coaching zorgt voor direct contact, waardoor openheid in de communicatie gegarandeerd wordt. Alle stappen worden in cliëntcontact overlegd, waardoor de zorg transparant en laagdrempelig blijft.

De missie en visie ondersteunen die cultuur door te benadrukken dat persoonlijke, duidelijke, kortdurende zorg centraal staan.



2. Omschrijving doelgroep

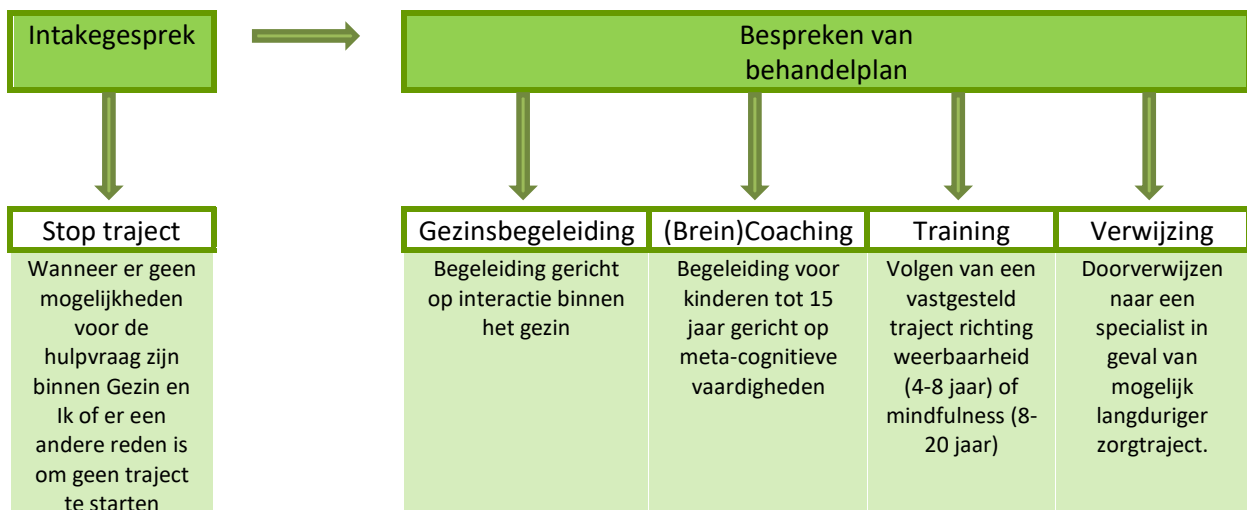
Gezin en Ik richt zich op kinderen, ouders en gezinnen in individuele begeleiding ofwel (kinder)coaching. Trainingen betreft weerbaarheid richten zich op kinderen van vier tot acht jaar, de mindfulnesstrainingen hebben een bredere doelgroep. Alle trainingen hebben maximaal acht beschikbare plekken. In de intakegesprekken kan worden vastgesteld of de zorg die Gezin en Ik kan bieden passend is voor de problematiek die speelt.

i. Type zorgverlening

Binnen Gezin en Ik zijn de (kinder)coaching en psychotherapie onderdelen die in de aanvullende verzekering bij sommige zorgverzekeraars vergoed kunnen worden. De prestatiecodes van deze twee behandelingen zijn:

- Psychotherapie | 24500 Psychotherapie is een therapievorm voor volwassenen en kinderen die maken hebben met psychische of psychosomatische aandoeningen, problemen en stoornissen, zoals angsten, depressies en verslavingsproblemen. Ook bij stress of een burn-out kan psychotherapie zijn vruchten afwerpen. Het doel van de therapie is om de psychische problemen en klachten (sterk) te verminderen of verdraaglijker te maken.
- (kinder) Coaching | 24505 Coaching is geworteld in de positieve psychologie en moet niet verward worden met counseling of begeleidingsvormen die erop gericht zijn mentale blokkades of psychische stagnatie te verhelpen. Indien er sprake is van kinder coaching behandelt de therapeut in kwestie ook kinderen door deze te coachen.

In de onderstaande tabel is een overzicht van het verloop van een mogelijk zorgtraject weergegeven. Hierbij moet in acht worden genomen dat tijdens het intakegesprek en het bespreken van het behandelplan afgeweken kan worden van de in eerste instantie gevraagde hulp, aangezien een uiteindelijk geformuleerde zorgvraag toch gebaat kan zijn bij andere hulp. Bij ieder zorgtraject wordt uitgegaan van een maximum van 10 bijeenkomsten.



ii. Zorgomgeving

Gezin en Ik biedt kortdurende trajecten aan, waarbij licht-psychologische problemen middels coaching, begeleiding of psycho-educatie aangepakt worden. Coaching en training vindt plaats in Leiderdorp op een eigen locatie, trainingen met een aantal deelnemers dat groter is dan drie worden gegeven op alternatieve locatie. De alternatieve locatie kan verschillen in verband met beschikbaarheid. Op dit moment is Gezin en Ik een eenmansbedrijf. Coaching wordt gegeven door Kirsten Oerlemans-Jurgens.

3. Plannen en voornemens

Sinds 2015 is het zorgstelsel wat betreft wetgeving flink aangepast. In de jeugdzorg worden er veel meer (kwaliteits-) eisen gesteld aan zorgaanbieders. Gezin en Ik wil hier graag aan voldoen. De plannen voor de komende jaren richten zich vooral ook op het behouden van de tot nu toe gerealiseerde kwaliteit en het voldoen aan wettelijk gestelde eisen. Doelen voor de komende vier jaar zijn:

i. Borgen van intervisie

Sinds 2020 is het gelukt om een werkbare intervisiegroep samen te stellen. Dit doel heeft een aantal jaar op zich laten wachten, gezien het wegvallen van aspirant leden bij eerdere pogingen. De huidige intervisiegroep, bestaande uit zes personen, is tot op heden (januari 2021) twee maal bij elkaar geweest. Besproken onderwerpen zijn casussen, werkwijze en eigen handelen.

ii. Realiseren van een digitaal cliëntendossier

De wet verplicht zorgverleners vanaf juli 2021 een digitaal cliëntendossier bij te houden, welke de cliënt ook in kan zien. CAT voorziet in een dergelijk cliëntendossier. Doel is dit dossier vanaf juli 2021 actief te zullen gebruiken.

iii. Inschrijven in het skj-register

Gezin en Ik heeft de mogelijkheden om jeugdhulp te bieden, maar vanuit de gemeente zal hiervoor een SKJ registerinschrijving overlegd moeten worden. Ten einde deze inschrijving te kunnen doen is in oktober 2020 gestart met de opleiding tot SKJ geregistreerd jeugd -en gezinsprofessional. In mei 2021 zal deze studie naar alle waarschijnlijkheid afgerond worden, waardoor de inschrijving in het register vanaf deze datum gerealiseerd kan worden.

iv. Onderhouden registerinschrijvingen

Op dit moment staat Gezin en Ik geregistreerd bij:

- KABIZ- Kwaliteitsregister Beroepsbeoefenaren in de Zorg
- CAT- Complementair aanvullend therapeuten
- NBTP- Nederlandse Beroepenvereniging Toegepast Psychologen

Deze registers hebben elk hun eigen voorwaarden om geregistreerd te blijven. Doel is om de komende jaren de registratie-eisen te blijven voldoen door bijvoorbeeld het doen van nascholingen en het doornemen van literatuur.

v. IGJ inschrijving

In 2021 zal er mogelijk een wetswijziging plaatsvinden voor de inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd. Dit houdt in dat aanbieders van jeugdhulp zich hierin moeten inschrijven. Doel is om eind



2021 de inschrijving bij het IGJ gedaan te hebben. Voorwaarde hiervoor is inschrijving bij het SKJ register.

vi. Intensiveren van contact met gemeenten

Na inschrijving bij SKJ en IGJ zal er meer mogelijkheid ontstaan de banden met de gemeente aan te halen. In eerdere jaren is Gezin en Ik meerdere malen in contact getreden met de gemeente, maar voldeed hierbij niet aan de voorwaarden om mee te kunnen bieden in tenders. Doel is om na inschrijving bij de verschillende registers opnieuw de mogelijkheden te inventariseren om contacten op te doen binnen de gemeente en mogelijkheden binnen de gemeente voor Gezin en Ik in kaart te brengen.

vii. Aanvullende activiteiten in de jeugdzorg

Om de handelingsbekwaamheid om peil te houden zal Gezin en Ik zich de komende jaren, naast de reguliere zorg, richten op ZZP-opdrachten bij zorgaanbieders: ambulante begeleiding, gezinsondersteuning en (kinder)coaching. Doel hiervan is het ervaring opdoen in verschillende zorginstellingen en het uitbreiden van het netwerk.

Een schematische weergave van de doelen, te behalen in de komende vier jaar:

	2021	2022	2023	2024	
Borgen van intervisie	x	x	x	x	Voorwaarde CAT: ieder jaar minimaal 6 uur.
Realiseren digitaal cliëntendossier	Juli 2021				Wettelijk verplicht vanaf juli 2021.
Inschrijven in het skj-register	Uiterlijk december				Vanaf mei 2021 zal inschrijving begonnen kunnen worden.
Onderhouden registerinschrijvingen	x	x	x	X	
IGJ inschrijving		Januari			Na inschrijving SKJ kan de inschrijving bij IGJ compleet gemaakt worden
Intensiveren van contact met gemeenten	x	x			In de gaten houden van tenders vanuit de gemeente en voorwaarden voor contracten.
Aanvullende activiteiten in de jeugdzorg	x	x	x		

4. Evaluatie kwaliteitsplan 2017-2021

Over het algemeen kan er gezegd worden dat Gezin en Ik de doelen uit het kwaliteitsplan gehaald heeft. Omdat de meeste doelen niet concreet gemaakt zijn is het lastig te formuleren in hoeverre het doel behaald is. In het kwaliteitsplan 2021-2025 is er meer gelet op de concretisering van de doelen en zal dus beter getoetst kunnen worden of de doelen behaald zijn. Hieronder vindt u een omschrijving per doel van het afgelopen kwaliteitsplan.

i. Evaluatie kwaliteitsplan 2017-2021

Doelen in het kwaliteitsplan 2017-2021 waren:

a. Uitbreiden netwerk

Dit doel is bereikt door het aanschrijven van scholen en hulporganisaties, het contacten leggen met CJG's en gemeente en het benaderen van andere hulpverleners. Ook het contact met de beroepsvereniging en registers heeft hieraan bijgedragen. Vooral het CAT heeft bijgedragen aan meer contact met vakgenoten.

b. Uitbreiden van praktijk

Dit doel is behaald. Hoewel de uitbreiding minimaal is zijn er ieder jaar meer inkomsten gegenereerd en is er een stijgend aantal hulpverleningsuren. Door Corona (2020) is er wel een stop gekomen op het aantal inschrijvingen.

c. Oppakken van intervisie

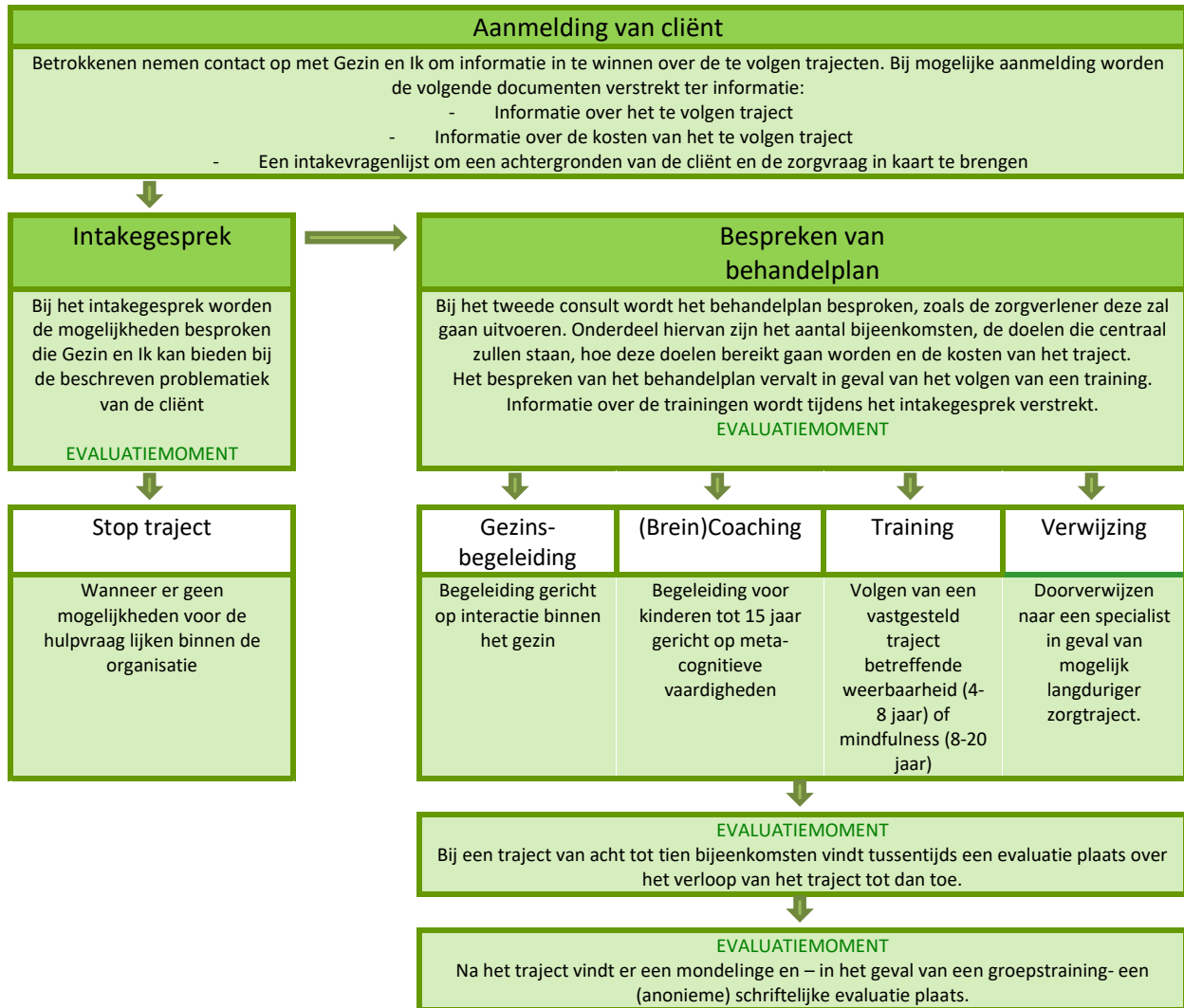
In 2020 is het gelukt na een aantal mislukte pogingen om een intervisiegroep samen te stellen. Deze intervisiegroep is actief, betrokken en sinds oktober 2020 al twee keer bij elkaar geweest.

d. Stage lopen in verschillende zorgfaciliteiten

Door de opleiding tot SKJ geregistreerd jeugd- en gezinsprofessional zijn er meerdere contacten geweest met zorginstanties. Daarnaast zijn er meerdere leersituaties geweest en een bezoek aan een speciaal-onderwijschool.

ii. Evaluatie na begeleidingstrajecten en trainingen

In het onderstaande schema wordt visueel gemaakt hoe de zorg dient te verlopen wanneer een traject is ingezet. Ook de momenten waarop geëvalueerd wordt met de betrokkenen staan in dit schema vermeld. De evaluatiemomenten worden ingevuld naar aanleiding van het evaluatieprotocol (bijlage 1). Er zijn geen redenen geweest van 2017 tot 2021 deze manier van evalueren bij te stellen.



iii. Persoonlijke evaluatie/Intervisie

In de afgelopen jaren is er meer ruimte gekomen om te richten op eigen handelen en intervisie. Hierdoor is de kwaliteit van de gegeven hulp geëvalueerd en zijn vraagstukken besproken met vakgenoten. Gezin en Ik is altijd gericht op leertrajecten, zowel bij cliënten als in de eigen beleving. De afgelopen jaren laten dat in scholingsuren en literatuurstudie zien.

Kwaliteitsplan 'Gezin en Ik'

Bijlage 1

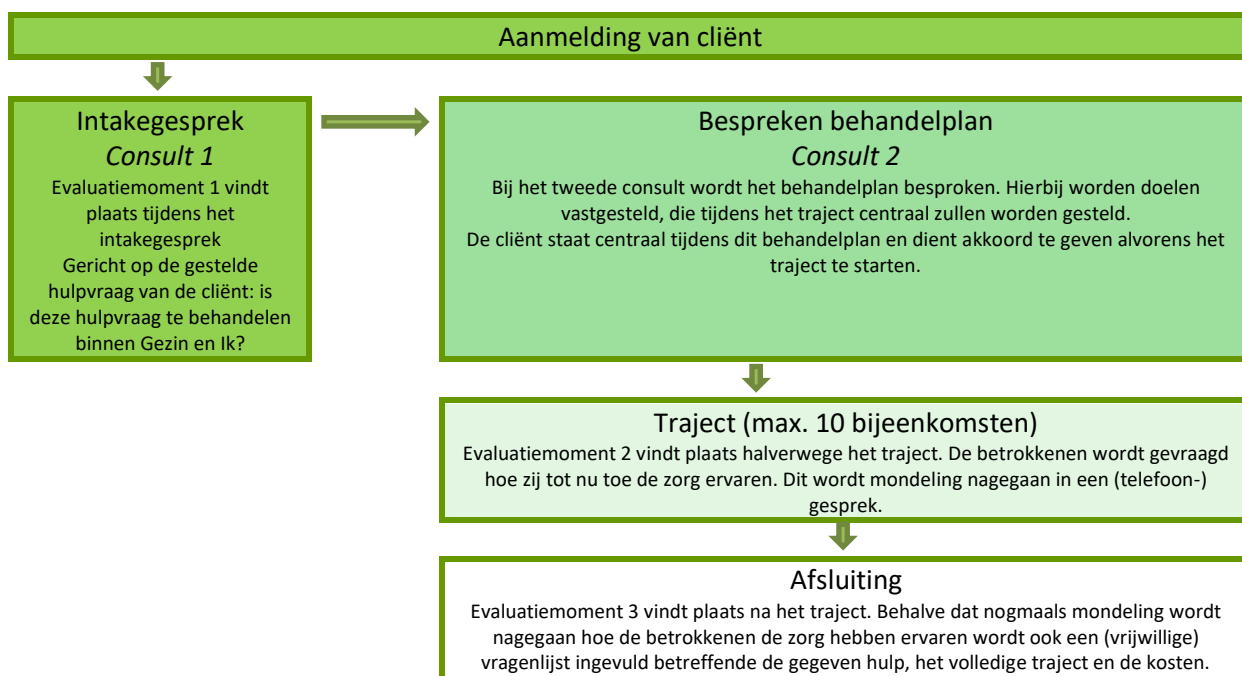
Evaluatieprotocol

Opgesteld november 2018

Dit protocol geeft een richtlijn voor het waarborgen van de kwaliteit van de geleverde zorg.

Na doorlopen van dit protocol is de tevredenheid van de betrokkenen gemeten t.a.v.

- de gegeven psychologische hulp
- het doorlopen traject
- de kosten van het traject



Alle gegevens afkomstig uit het protocol worden verwerkt in een jaarverslag. Conclusies uit het jaarverslag kunnen leiden tot veranderingen in het zorgaanbod.

Kwaliteitsplan 'Gezin en Ik'

Bijlage 2

Algemene voorwaarden

Definities

1. Gezin en ik; Gezin en Ik, gevestigd te Leiderdorp onder KvK nr.: 67756387
2. Klant: degene met wie Gezin en Ik een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Gezin en Ik en klant samen.
4. Consument: een klant die tevens een individu is en die als privé persoon handelt.

Inhoudsopgave

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Aanbiedingen en offertes	13
Aanvaarding	13
Prijzen	13
Gevolgen niet tijdig betalen	14
Opschortingsrecht	14
Verrekening	14
Verzekering	14
Garantie	14
Informatieverstrekking door de klant	15
Duur van de overeenkomst betreffende een dienst	15
Vrijwaring	15
Klachten	15
Ingebrekestelling	16
Hoofdelijke aansprakelijkheid klant	16
Aansprakelijkheid Gezin en Ik	16
Vervaltermijn	17
Recht op ontbinding	18
Overmacht	18
Wijziging van de overeenkomst	18
Wijziging algemene voorwaarden	18
Overgang van rechten	19



Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid	19
Toepasselijk recht en bevoegde rechter	19

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Gezin en Ik.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.

Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Gezin en Ik zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld.
3. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Aanvaarding

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt Gezin en Ik zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt Gezin en Ik slechts nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd.

Prijzen

1. Alle prijzen die Gezin en Ik hanteert zijn in euro's, zijn inclusief BTW en exclusief eventueel overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
2. Alle prijzen die Gezin en Ik hanteert voor zijn producten of diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan Gezin en Ik te allen tijde wijzigen.
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Gezin en Ik vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Gezin en Ik, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.
5. Indien partijen voor een dienstverlening door Gezin en Ik een totaalbedrag zijn overeengekomen, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.

6. Gezin en Ik is gerechtigd om tot 10% van de richtprijs af te wijken.
7. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Gezin en Ik de klant tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is.
8. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, heeft de klant het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.
9. Gezin en Ik heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen.
10. Voorafgaand aan de ingang ervan zal Gezin en Ik prijsaanpassingen meedelen aan de klant.
11. De consument heeft het recht om de overeenkomst met Gezin en Ik op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

Gevolgen niet tijdig betalen

1. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is Gezin en Ik gerechtigd een rente van 1% per maand in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.
2. Wanneer de klant in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan Gezin en Ik.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.
4. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Gezin en Ik zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Gezin en Ik op de klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Gezin en Ik, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Gezin en Ik te betalen.

Opschortingsrecht

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten

Verrekening

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan Gezin en Ik te verrekenen met een vordering op Gezin en Ik.

Verzekering

1. De klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:
 - a. Geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
 - b. Zaken van Gezin en Ik die bij de klant aanwezig zijn
 - c. Zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De klant geeft op eerste verzoek van Gezin en Ik de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Garantie



Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Gezin en Ik enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatverplichtingen.

Uitvoering van de overeenkomst

1. Gezin en Ik voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Gezin en Ik heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat Gezin en Ik tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat Gezin en Ik tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de klant.

Informatieverstrekking door de klant

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Gezin en Ik.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert Gezin en Ik de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Gezin en Ik redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

Duur van de overeenkomst betreffende een dienst

De overeenkomst tussen Gezin en Ik en de klant betreffende een dienst of diensten wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Opzeggen overeenkomst dienst voor onbepaalde tijd

1. De klant kan een overeenkomst voor een dienst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
2. Een consument heeft het recht een overeenkomst voor een dienst voor onbepaalde tijd op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

Vrijwaring

De klant vrijwaart Gezin en Ik tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Gezin en Ik geleverde producten en/of diensten.

Klachten



1. De klant dient een door Gezin en Ik geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant Gezin en Ik daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. Consumenten dienen Gezin en Ik uiterlijk binnen 2 maanden na constatering van de tekortkomingen hiervan op de hoogte te stellen.
4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Gezin en Ik in staat is hierop adequaat te reageren.
5. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.
6. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Gezin en Ik gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.
7. Indien de klant ontevreden is over de dienstverlening van Gezin en Ik, deelt de klant dit zo spoedig mogelijk mee aan Gezin en Ik en zullen partijen proberen om tot een informele oplossing te komen.
8. Wanneer de in lid 1 gevolgde weg niet tot een voldoende oplossing leidt, kan de klant een klacht indienen bij GAT (Geschilleninstantie Alternatief Therapeuten).

Ingebrekestelling

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan Gezin en Ik.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling Gezin en Ik ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

Hoofdelijke aansprakelijkheid klant

Als Gezin en Ik een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan Gezin en Ik verschuldigd zijn.

Aansprakelijkheid Gezin en Ik

1. Gezin en Ik is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien Gezin en Ik aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
3. Gezin en Ik is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien Gezin en Ik aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledig) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.





Vervaltermijn

Elk recht van de klant op schadevergoeding van Gezin en Ik vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

Recht op ontbinding

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden, wanneer Gezin en Ik toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Gezin en Ik niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Gezin en Ik in verzuim is.
3. Gezin en Ik heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien Gezin en Ik kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Gezin en Ik in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan Gezin en Ik kan worden toegerekend in een van de wil van Gezin en Ik onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Gezin en Ik kan worden verlangd.
2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie worden ook -doch niet uitsluitend- gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
3. Indien zich een overmacht situatie voordoet waardoor Gezin en Ik 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Gezin en Ik er weer aan kan voldoen.
4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie tenminste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. Gezin en Ik is in een overmacht situatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht toestand enig voordeel geniet.

Wijziging van de overeenkomst

Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Wijziging algemene voorwaarden

1. Gezin en Ik is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.



2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Gezin en Ik zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

Overgang van rechten

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Gezin en Ik.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Gezin en Ik bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Gezin en Ik is gevestigd/praktijk houdt/kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Opgesteld op 1 februari 2021

Kwaliteitsplan ‘Gezin en Ik’

Bijlage 3

Privacyverklaring

Gezin en Ik, gevestigd aan Anna van Saksenstraat 17 2351RK Leiderdorp, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

Kirsten Oerlemans is de Functionaris Gegevensbescherming van Gezin en Ik. Zij is te bereiken via:

info@gezinenik.nl

<https://www.gezinenik.nl>

Anna van Saksenstraat 17, 2351RK Leiderdorp, 0647686557

Persoonsgegevens die wij verwerken:

Gezin en Ik verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bankrekeningnummer

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken:

Gezin en Ik verwerkt de persoonsgegevens van personen jonger dan 16 jaar.

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@gezinenik.nl, dan verwijderen wij deze informatie.



Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Gezin en Ik verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van jouw betaling
- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Je te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten

Gezin en Ik verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte. Met het aangaan van een begeleidingscontract gaat de betrokkene/cliënt akkoord met de verwerking van de benodigde persoonsgegevens.

Geautomatiseerde besluitvorming

Gezin en Ik neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Gezin en Ik) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Gezin en Ik bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren de bewaartermijn van vijf jaar voor de door ons verzamelde persoonsgegevens.

Delen van persoonsgegevens met derden

Gezin en Ik verkoopt jouw gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die jouw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Gezin en Ik blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Gezin en Ik gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te



maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Gezin en Ik en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar info@gezinenik.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek.

Gezin en Ik wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen Gezin en Ik neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons per telefoon of via info@gezinenik.nl