

# Algemene voorwaarden voor cliënten

Voor je aan de slag gaat, is een akkoord op onze algemene voorwaarden nodig. In deze algemene voorwaarden vind je de werkwijze van het online platform van Villa~Positiva<sup>1</sup>. Villa~Positiva werkt geheel online. Heb je vragen over het werken met het platform? Wij helpen je graag. Stel gerust jouw vraag via [hallo@villa-positiva.nl](mailto:hallo@villa-positiva.nl). Domme vragen bestaan niet!

## Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met de gebruikers van ons platform. Wij respecteren ieders culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, geartheid, normen, waarden en keuzes. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten zo veel mogelijk aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren dus geen enkele vorm van discriminatie, bedreiging of geweld op of rond het platform. Dit soort zaken leidt direct tot het stopzetten van jouw account. In ernstige situaties zullen wij ook een melding of zelfs aangifte doen.

## Onze werkwijze

Bij ons kun je terecht voor online hulp bij sociale en psychische problemen. Wij verlenen geen medisch-specialistische zorg. Uiteraard handelen wij volgens de geldende wet- en regelgeving. Specialistische zorgaanbieders kunnen het platform ook inzetten bij de begeleiding en behandeling van cliënten. In dat geval ligt de regie bij deze zorgaanbieder.<sup>1</sup>

Op het platform heb je toegang tot jouw dossier, onlineprogramma's, de chat en de community. Je krijgt een vaste coach (contactpersoon). Wij proberen de goede match te maken op persoon en expertise, maar als je liever samenwerkt met iemand anders, kun je dat gewoon aangeven. Het is jouw leven, jij kiest.

Je kunt op de website afspreken wanneer je wilt chatten of (video-)bellen. Als jij het wilt, kan ook iemand uit jouw omgeving daarbij aansluiten. Als de algemene chat openstaat, kun je ook hier terecht met jouw vragen. Je krijgt dan contact met een van onze teamleden die waar nodig afstemmen met collega's.

## Privacy is belangrijk

Om zo goed mogelijk te kunnen helpen, maken we in een beveiligde omgeving een dossier aan waarin gegevens worden opgeslagen. Hier gaan we uiteraard zorgvuldig mee om. Alleen jij en jouw vaste coach hebben toegang tot jouw dossier. Wij delen, zonder jouw expliciete toestemming, geen dossierinformatie met anderen. Data worden, volledig geanonimiseerd, gebruikt voor de verdere ontwikkeling van het platform. Zo blijven we leren. In het privacyreglement op onze website vind je uitgebreidere informatie over hoe wij omgaan met jouw gegevens.

## Klachtenregeling

Overall waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Dat geldt dus ook voor ons. Als je niet tevreden bent, kun je dit laten weten aan jouw coach of via de chat of mail ([hallo@villa-positiva.nl](mailto:hallo@villa-positiva.nl)). We zoeken dan graag samen een oplossing. Klachten nemen we uiteraard serieus. In het klachtenreglement op onze website vind je hoe je een klacht kunt indienen en hoe die vervolgens wordt opgepakt. Via [vertrouwenspersoon@villa-positiva.nl](mailto:vertrouwenspersoon@villa-positiva.nl) kun je contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

## Veiligheid voorop

Als team doen we er, samen met betrokkenen, alles aan om een veilige situatie voor cliënten en hun omgeving te realiseren. Als we zorgen hebben over de veiligheid bespreken we dat en ondernemen we waar nodig actie. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

---

<sup>1</sup> Deze algemene voorwaarden zijn specifiek voor het gebruik van het platform. Heb je een inlog via een specialistische zorgaanbieder? Dan sluit je met die aanbieder een zorgovereenkomst af. In deze zorgovereenkomst staan ook voorwaarden voor het gebruik van het online platform van Villa~Positiva.



### **Bereikbaarheid**

Bij spoedeisende zaken zijn wij bereikbaar voor overleg. Deze bereikbaarheid verloopt via ons algemene telefoonnummer, we reageren binnen 8 uur. In de regel neemt je eigen coach/contactpersoon contact met je op. Uiteraard zijn wij geen crisisdienst. Bij acuut gevaar bel je 112!

### **Financiële verplichtingen**

Als particuliere cliënt heb je, na de gratis proefperiode, een abonnement bij Villa~Positiva. Je gaat dit aan voor minimaal 6 maanden, daarna is het abonnement maandelijks opzegbaar. Als je een afspraak niet na kunt komen en niet 24 uur van tevoren afzegt, kan het zijn dat we kosten in rekening moeten brengen. Soms maken we voor bijzondere vragen, uiteraard met jouw schriftelijke toestemming, aanvullende afspraken voor een consult van een specialist. Dat zijn uren die we apart factureren.

### **Jouw mening telt**

Wij zijn er voor onze cliënten en willen dus graag weten wat je vindt van onze dienstverlening, de werkwijze en de onderlinge samenwerking. Daarom meten wij de ervaringen en de effecten van de inzet van onze support. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliënten en hun naasten met ons meedenken in de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening. Wil je meedoen met de cliëntenraad die wij gezamenlijk met een aantal specialistische zorgaanbieders hebben? Kijk dan op de community, meld je bij je coach/contactpersoon of stuur een mailtje naar [clienten@villa-positiva.nl](mailto:clienten@villa-positiva.nl).