

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-Positiva¹. Heb je vragen over het werken met het platform? Wij helpen je graag. Stel gerust jouw vraag aan 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, geaardheid, normen, waarden en keuzes. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten 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 support bij psychosociale vragen. Je hebt zelf de regie. Coaches zijn er voor advies en ondersteuning bij de keuzes die je maakt. Wij verlenen geen medische of 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.

Op het platform heb je toegang tot onlineprogramma's, de chat en de community. Je krijgt een vaste coach/contactpersoon en je hebt je eigen dashboard. 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 de teamleden die waar nodig afstemmen met collega's.

Privacy is belangrijk

Om zo goed mogelijk te kunnen helpen, maken wij in een beveiligde omgeving waarin gegevens worden opgeslagen. Hier gaan wij uiteraard zorgvuldig mee om. Wij delen zonder jouw expliciete toestemming geen gegevens met anderen. Data worden, volledig geanonimiseerd, gebruikt voor de verdere ontwikkeling van het platform. Zo blijven we leren. In de privacyverklaring op de 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 een klacht hebt, kun je dat laten weten aan jouw coach of via de chat of mail (klachten@villa-positiva.nl). We zoeken dan graag samen een oplossing. In het klachtenreglement op de website vind je hoe je een klacht kunt indienen en de procedure voor de behandeling van jouw klacht. Via 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 die en ondernemen we waar nodig actie.

¹ Deze algemene voorwaarden zijn specifiek voor het gebruik van het platform. Heb je een inlog via een specialistische zorgaanbieder? Dan sluit je met hen een zorgovereenkomst af. In deze overeenkomst is een aantal aanvullende zaken geregeld.

Ook in deze 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.

Bereikbaarheid

Ook buiten kantooruren zijn wij via ons algemene telefoonnummer bereikbaar voor overleg over zaken die niet kunnen wachten. We reageren dan binnen 8 uur. In de regel neemt jouw eigen coach/contactpersoon contact met je op. Uiteraard zijn wij geen crisisdienst. Bij acuut gevaar neem je contact op met de huisarts, Veilig Thuis of met 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 kunt nakomen 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.

Je kunt bij ons een (proef)abonnement afsluiten als je 18 jaar of ouder bent. Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, verklaar je dat je 18 jaar of ouder bent.

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 clinten@villa-positiva.nl.