

Werkafspraken

Deze werkafspraken zijn bedoeld om duidelijkheid en rust te creëren rondom onze samenwerking. Ze beschrijven hoe mijn praktijk is ingericht en wat je van mij mag verwachten – en wat ik van jou verwacht – wanneer je besluit een traject bij mij aan te gaan.

Door deze werkafspraken door te nemen en te ondertekenen, ga je akkoord met de onderstaande afspraken.

1. Praktische zaken rondom afspraken

Geen wachtruimte

De praktijk beschikt niet over een wachtruimte. Kom daarom niet te vroeg. In verband met andere afspraken of pauze kan ik je pas op het afgesproken tijdstip binnenlaten.

Opbouw en duur van sessies

Sessies zijn zo ingericht dat ik de laatste 10 minuten gebruik voor dossiervoering, het mailen van eventueel huiswerk en het voorbereiden van een plan voor de volgende sessie.

Dat betekent dat:

- een sessie die om 09.00 uur start, om 09.50 uur eindigt;
- ik daarna nog 10 minuten doorwerk buiten jouw aanwezigheid.

Praktische zaken, zoals het plannen of wijzigen van afspraken, bespreek je bij voorkeur aan het begin van de sessie. Zo kunnen we de inhoudelijke tijd goed benutten en kan ik de laatste tien minuten volledig gebruiken voor administratie en voorbereiding.

2. Het plannen van sessies en continuïteit

Mijn praktijk is ingericht op het werken met trajecten. Voor een goed verloop is continuïteit belangrijk.

Vooruit plannen

Ik adviseer om na de intake direct meerdere sessies vooruit te plannen. In de meeste trajecten werkt een frequentie van eens per 2 à 3 weken prettig.

Belangrijke aandachtspunten:

- Gebruik bij iedere boeking dezelfde voor- en achternaam als bij de intake.
- Kom je met je partner? Het dossier staat op naam en e-mailadres van degene die de intake heeft gepland. Gebruik bij het inplannen van nieuwe afspraken altijd deze gegevens (en niet die van de partner).
- Je bent zelf verantwoordelijk voor het plannen en bewaken van je afspraken.
- In drukke periodes kan de beschikbaarheid beperkt zijn. Door vooruit te plannen voorkom je lange pauzes in je traject.

Online agenda

- Mijn online agenda staat altijd 60 dagen vooruit open.
- Elke dag schuift er automatisch één nieuwe dag bij – echter zijn niet alle dagen van de week werkdagen van mij, wat maakt dat je niet letterlijk iedere dag opties erbij ziet komen.
- Verder vooruit plannen dan 60 dagen is niet mogelijk.
- Door vooruit te plannen werk je rustiger en consistent. Ik adviseer om jezelf om de twee à drie weken een reminder te geven om in de agenda te kijken en alvast een volgende afspraak vooruit in te plannen. Zo voorkom je lange pauzes en blijft je proces goed doorlopen.
- Alle beschikbare tijden staan in de agenda; mailen voor andere opties heeft geen zin.
- Ik kan geen meldingen sturen wanneer er een plek vrijkomt. Houd de agenda hier zelf voor in de gaten.
- Een afspraak is pas definitief nadat ik deze heb bevestigd (meestal binnen twee werkdagen).

Losse sessies

Het is mogelijk om losse sessies te plannen. Houd er rekening mee dat je in het meest ongunstige geval na een intakegesprek tot 60 dagen moet wachten op een nieuwe afspraak.

Mijn werkdagen en vakanties

Mijn werkdagen zijn:

Even weken: maandag 09.00 – 13.00u

Oneven weken: dinsdag 09.00 – 13.00u

Iedere woensdag 09.00 – 17.00u

Iedere vrijdag 09.00 – 17.00u

Ik ben alle schoolvakanties vrij.

3. Annuleren of verzetten van afspraken

Afspraken (zowel intake als vervolgsessies) kunnen tot 48 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verzet, mits dit werkdagen zijn.

Voorbeeld:

- Een afspraak op maandag om 09.30 uur kan uiterlijk op donderdag om 09.30 uur kosteloos worden geannuleerd.

Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur wordt het volledige bedrag van het consult (inclusief eventuele toeslagen) in rekening gebracht, ongeacht de reden van annulering.

Annuleren of verzetten kan uitsluitend per e-mail: contact@lindahauer.nl

Wanneer een sessie vervalst, plan je zelf een nieuwe afspraak in via de online agenda. Extra plekken creëren is helaas niet mogelijk.

Mocht ik zelf onverwachts een sessie moeten annuleren (bijvoorbeeld door ziekte), dan informeer ik je uitsluitend per e-mail. Ik kan cliënten hierover niet telefonisch benaderen.

Ik vraag je daarom om op de dag van je sessie altijd je e-mail te checken, zodat je niet onverhoopt voor niets naar de praktijk komt.

4. Bereikbaarheid en contact tussen sessies

Tussen de sessies door ben ik per e-mail bereikbaar voor korte, praktische vragen, zoals:

- het verzetten of annuleren van een afspraak;
- praktische vragen over planning of bereikbaarheid.

Voor inhoudelijke vragen, therapeutische thema's of urgente kwesties ben ik tussen de sessies door niet beschikbaar. Deze punten bespreken we tijdens de sessies.

Telefonisch contact

In verband met mijn sessies ben ik doorgaans op mijn werkdagen telefonisch niet bereikbaar. Als je denkt dat telefonisch contact nodig is, kun je per mail een verzoek sturen voor een belafpraak.

5. Klachten en onvrede

Ben je ergens ontevreden over of ervaar je onvrede over de zorg? Dan nodig ik je uit om dit eerst met mij te bespreken. Samen kijken we of we tot een oplossing kunnen komen.

Als je de klacht niet met mij wilt of kunt bespreken, of als je onafhankelijke ondersteuning wenst, kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Hierbij ben ik aangesloten.

Na ontvangst beoordeelt Klachtenportaal Zorg of de klacht voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te worden genomen en welke procedure passend is. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om dit aan te vullen en de procedure zorgvuldig op te starten.

6. Privacy en persoonsgegevens (AVG)

Ik ga zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en dossier.

Voor uitgebreide informatie over privacy, gegevensverwerking en je rechten in het kader van de AVG verwijs ik je naar de algemene voorwaarden en het privacystatement op mijn website <https://lindahauer.nl>.

7. Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden van Linda Hauer zijn te vinden op de website <https://lindahauer.nl>

8. Akkoord

Voordat je een afspraak kunt inplannen in mijn online agenda, word je gevraagd te bevestigen dat je deze afspraken hebt gelezen en ermee akkoord gaat. Door dit aan te vinken geef je aan dat je:

- deze werkafspraken hebt gelezen;
- de inhoud te begrijpen;
- akkoord gaat met met de algemene voorwaarden;
- en akkoord gaat met de hierboven beschreven afspraken.

Linda Hauer.