



## Algemene voorwaarden Kids4ward

Algemene voorwaarden en richtlijnen voor cliënten en ouder(s)/verzorger(s)

### Welkom bij Kids4ward,

Binnenkort gaat u starten met een (hondenangst)training, begeleidingstraject of ondersteuning van Kids4ward. Wij kijken er naar uit om te starten! Wij willen natuurlijk goede begeleiding en ondersteuning bieden. De overheid heeft wettelijk vastgesteld wat goede zorg inhoudt en hoe zorgorganisaties, dus ook Kids4ward, hiermee om moeten gaan. Middels deze brief willen we u daarom op de hoogte brengen van de belangrijke informatie en voorwaarden van Kids4ward.

### Planning & afspraken maken/afzeggen

Nadat Kids4ward het volledig ingevulde en ondertekende cliëntformulier en/of toestemmingsformulier\* heeft ontvangen, zullen wij contact opnemen om het eerste begeleidingsmoment te plannen.

Wanneer u een begeleidingsmoment wilt annuleren of verzetten, kunt u telefonisch contact opnemen of een (Whatsapp) bericht sturen naar het nummer 06-42342318. Als de annulering 24 uur van tevoren bij Kids4ward binnenkomt, worden er geen kosten in rekening gebracht worden.

Raadpleeg eveneens het punt 'honden welzijn & welbevinden' voor informatie.

\*indien van toepassing – u heeft deze gelijktijdig ontvangen met andere formulier

### Honden welzijn & welbevinden

Kids4ward werkt met opgeleide hulphonden. De honden werken graag en doen dit met plezier, dat willen wij natuurlijk zo houden. Soms zijn er omstandigheden die maken dat de honden de geplande werkzaamheden niet uit kunnen voeren. Om het welzijn en welbevinden van de honden te waarborgen kan Kids4ward er dan voor kiezen om; geen van beide honden in te zetten, één van de honden in te zetten, het trainingsmoment waarbij de honden worden ingezet af te zeggen of de training te verplaatsen naar een andere (binnen) locatie mochten de weersomstandigheden (te koud/te warm) hierom vragen. Wij hopen hierbij dan op uw begrip.

### Privacy protocol

Wij respecteren uw privacy en persoonlijke levenssfeer, maar soms hebben we persoonlijke gegevens van u nodig om de casus beter in beeld te krijgen. In het privacy protocol op de website van Kids4ward leest u welke gegevens wij gebruiken/opvragen, waarom wij deze gegevens gebruiken/opvragen en hoe wij deze gegevens opslaan, gebruiken, beschermen en verstrekken. Deze privacyverklaring is van toepassing op de website Kids4ward en de diensten via de website. Wij behandelen jouw persoonlijke gegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG geeft aan hoe met jouw persoonsgegevens omgegaan moet worden. [www.kids4ward.nl](http://www.kids4ward.nl)

## **Meldcode huiselijk geweld en/of kindermishandeling**

Kids4ward hanteert, conform wettelijk verplichtingen, de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Bij situaties waarin er signalen zijn die wijzen op vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling, zal het meldcode protocol strikt worden gevolgd.

## **Eigen bijdrage**

Wanneer u ondersteuning ontvangt vanuit de WMO dan betaalt u een eigen bijdrage. Kids4ward kan u uitleggen wat dit inhoudt en wat de hoogte hiervan zou kunnen zijn.

## **Belangenbehartiging en klachtenregeling**

Kids4ward wil goede begeleiding bieden. Wanneer u niet (helemaal) tevreden bent of een klacht heeft over Kids4ward, wordt als eerste geadviseerd om dit te bespreken met de begeleider. Komen wij er samen niet uit of mocht dit voor u onvoldoende resultaat geven, kunt u zich richten tot Klachtenportaal Zorg. Kids4ward is aangesloten bij deze onafhankelijke partij die de belangen behartigt voor zorggebruikers.

Klachtenportaal zorg biedt een luisterend oor, vakkundige bemiddeling en onafhankelijk advies voor kleinschalige zorgverleners en zelfstandige zorgprofessionals. Een klachtenregeling die zorgt dat klachten goed opgelost kunnen worden.

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

## **Dossierinzage**

U heeft recht op (digitale) inzage in uw dossier. Wanneer wenselijk kunt u een (digitale) print van uw cliëntdossier ontvangen. U dient hiervoor een schriftelijk verzoek in te dienen. Voor minderjarige cliënten dient een wettelijke vertegenwoordiger de aanvraag in te dienen. Kids4ward zal binnen 4 weken het dossier toesturen.

## **Cliënttevredenheid**

Kids4ward vindt het belangrijk om na afronding van een traject te horen hoe de cliënt(en) en/of ouders de ondersteuning hebben ervaren. Dit wordt veelal besproken tijdens evaluatiemomenten. Bij het afsluiten van de ondersteuning zal de begeleider u vragen een digitale vragenlijst met betrekking tot cliënttevredenheid in te vullen. U bent dit niet verplicht, maar wij zouden het wel op prijs stellen, zodat wij hiermee onze begeleiding kunnen optimaliseren en verbeteren.

Misschien heeft u na het lezen van bovenstaande nog vragen of zijn er onduidelijkheden. Neemt u dan gerust contact op met Kids4ward.

Wij hopen op een prettige samenwerking.

Vriendelijke groeten, Team Kids4ward

**Chris Voorpostel, Anouk Wierema Kusters en Elke Corluy**

**Charlie**

**Biscuit**