

## Algemene Voorwaarden Icare Thuisbegeleiding

### 1. Algemeen

#### 1.1 Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Vanaf het moment dat u begeleiding van ons ontvangt, ontstaat er een overeenkomst tussen u en Icare Thuisbegeleiding en stemt u in met deze algemene voorwaarden en de digitale overhandiging van deze voorwaarden via onze website. Tevens verklaart u te zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure, privacybeleid, verwijzindex en meldcode middels de informatiebrief die op de website staat.

#### 1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de module(s) van de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij begeleiding bieden en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).
- Met 'wij/ons' wordt Icare Thuisbegeleiding bedoeld.

### 2. Begeleidingsplan en dossier

#### 2.1 Wat is het (digitaal) begeleidingsplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) plan is een (digitaal) document dat bij de start van onze begeleiding in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitaal) plan worden de afspraken over de uitvoering van de begeleiding en de uitkomsten van de planbespreking vastgelegd. In het (digitaal) plan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De begeleiding die wij geven is beperkt tot de beschikking/indicatie die u heeft. Binnen zes weken na aanvang van de intake wordt er een begeleidingsplan opgesteld dat, na bespreking daarvan en na uw instemming maakt dit onderdeel uit van deze overeenkomst.

#### 2.2 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) plan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) plan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) plan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze begeleiding, dan wordt dat in het (digitaal) plan vermeld. En wij geven dit terug aan onze opdrachtgever zoals bijvoorbeeld een gemeente.

#### 2.3 Wat gebeurt er tijdens de planbespreking?

Tijdens de planbespreking evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) plan en bespreken wij hoe de begeleiding verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken onder andere met u de doelen van de begeleiding voor een bepaalde periode en hoe wij dit met u zullen proberen te bereiken en welke regie u daar zelf in heeft. Een plan loopt qua looptijd gelijk aan de indicatie/beschikking, maar wordt niet langer dan 1 jaar afgegeven.

#### 2.4 Wat als wij de afspraken in het (digitaal) plan niet kunnen nakomen?

Als de begeleidingsvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de begeleiding te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

#### 2.5 Welke regels gelden er voor het gebruik van het dossier?

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een dossier bij in verband met de goede begeleiding aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier en zorgen ervoor dat het dossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de begeleiding, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren en de voortgang. Het (digitaal) plan maakt deel uit van het dossier.
- Voor gegevens uit het dossier geldt de wettelijke bewaartermijn vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.
- Zolang u begeleiding krijgt, kunnen wij niet zonder een dossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek

met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden. Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in hoofdstuk 5.

### **2.6 Wanneer gebruiken wij het dossier zonder uw toestemming?**

Wij gebruiken het dossier bij de begeleiding zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de begeleiding, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemeld incident;
- ten behoeve van verdere zorgverlening, daaronder vallen ook de gegevens ten behoeve van een (her)indicatie;
- wanneer u zowel begeleiding van ons ontvangt als zorg van Icare V&V geldt dat de medewerkers van respectievelijke zorgaanbieders in hetzelfde elektronisch cliëntendossier werken met één plan.

### **2.7 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het dossier?**

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het dossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze begeleiding, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis en de huisarts.

### **2.8 Aan wie geven wij inzage in het dossier?**

- U kunt (een deel van) het dossier digitaal inzien en u kunt (een deel van) het dossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie opvragen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen. U krijgt **geen** inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het dossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.
- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de begeleiding en hun vervangers, kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het zorgdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGJ), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

### **2.9 Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?**

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel **geen** inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dat is alleen anders:

- wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.
- wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:
  - daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
  - schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
    - u dat niet wenst; én
    - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
    - u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

### 3. Betalingsvoorwaarden

#### 3.1 Moet u betalen voor de begeleiding?

U stemt ermee in dat de geplande begeleidingstijd, zoals deze in overleg met ons wordt afgesproken, leidend is voor de facturering. In het plan kan worden vermeld welke afspraken hierover zijn gemaakt.

Wij hebben de intentie om zoveel mogelijk werkzaamheden bij u thuis te verrichten. Het kan echter noodzakelijk zijn dat bepaalde werkzaamheden voor u op een andere locatie dan bij u thuis moeten worden verricht. Indien en voor zover dat het geval is, zal alsnog de tijd die wij daarvoor nodig hebben achteraf aan de registratie toevoegen, met inachtneming van de dan geldende regelgeving. Het gaat dan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, om de tijd die wij nodig hebben om zaken met andere zorgverleners te regelen.

In het geval van de Wet langdurige zorg (Wlz) en wanneer het zorgkantoor niet aan ons betaalt, zal u rechtstreeks aan ons betalen. Wanneer u een Persoonsgebonden budget heeft ontvangt u van ons een factuur en betaalt u de begeleiding aan ons.

Voor begeleiding vanuit de Wmo vraagt de gemeente van u een eigen bijdrage.

#### 3.2 Hoeveel moet u betalen?

Het CAK of de gemeente bepaalt hoe hoog de eigen bijdrage is.

#### 3.3 Op welk moment moet u betalen?

- Indien van toepassing, zoals bij een Persoons Gebonden Budget, sturen wij u voor de begeleiding waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.
- In geval u de begeleiding wil stopzetten, verhinderd bent of om andere redenen de afspraak niet door kan laten gaan en niet binnen 24 uur afzegt kunnen wij voor betreffende afspraak de gebruikelijke kosten bij u in rekening brengen.
- Wij maken geen gebruik van de sleutelkluis, indien u voor anderen wel een sleutelkluis wil gebruiken, zijn de kosten die daarmee verband houden, zoals de kosten voor aanschaf en montage voor u eigen rekening.
- Wij stellen de procedure 'Cliënt doet deur niet open' in werking als cliënt de deur van zijn/haar woning niet opent, terwijl er op dat moment wel een begeleidingsafpraak is. Indien het volgens deze procedure nodig is dat wij of politie toegang moeten verkrijgen tot uw woning, bijvoorbeeld door het forceren van een deur of raam, zijn de kosten daarvan voor uw rekening.

#### 3.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

#### 3.5 Kunnen wij de prijzen van de begeleiding aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de begeleiding aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

### 4. Overige afspraken

#### 4.1 Mag u beeldopnames maken?

U mag zonder onze toestemming geen geluid- en beeldopnames maken van onze medewerkers. Als u voor privégebruik opnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming opnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

#### 4.2 Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?

Als het voor u niet mogelijk is om de begeleiding te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren.

#### 4.3 Mag de zorgaanbieder geldzaken regelen?

Wij zijn niet bevoegd om geldzaken voor u te regelen en u kan ons daar niet voor machtigen.

## 5 Klachten

### 5.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u. In onze klachtenregeling staat ook informatie over de klachtencommissie en de geschillencommissie. De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u naar de rechter.

## 6. Einde van de overeenkomst

### 6.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- a. als het resultaat eerder is behaald;
- b. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- c. als u en wij dat allebei willen;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder **6.2**;
- e. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder **6.4**;
- f. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen of in het geval van de Wmo, subsidie en jeugdwet onder een ander gemeente valt waar geen of andere afspraken zijn gemaakt.
- g. als het zorgkantoor of de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de begeleiding of wanneer u, indien van toepassing, in gebreke blijft voor de begeleiding te betalen;
- h. ingeval van ontbinding door de rechter;
- i. bij uw overlijden.

### 6.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de begeleiding die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede begeleiding meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### 6.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld onder **6.2**, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de begeleiding overneemt.

### 6.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief, met in achtneming van minimaal 24 uur bepaald onder 3.3. en 4.2