

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. Ook verklaart u te zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en het privacybeleid via de informatiebrief die op de website staat.

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

In de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- Met 'u' wordt degene bedoeld die begeleiding ontvangt 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, de rapportages van het contact en huisbezoek vastgelegd. In het (digitaal) plan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De begeleiding die wij bieden is beperkt tot de beschikking/indicatie waarover u beschikt. Binnen vier tot zes weken na de intake (afhankelijk van de eisen van uw gemeente) wordt een begeleidingsplan opgesteld. Dit plan maakt, nadat het met u besproken is en u instemming heeft gegeven, 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 update 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. Wij geven dit ook terug aan onze opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld een gemeente.

2.3 Wat gebeurt er tijdens de evaluatie?

Tijdens het evaluatiemoment updaten 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, hoe wij dit samen proberen te bereiken en welke rol 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 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 dossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het dossier 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 hiervoor een schriftelijk of digitaal verzoek doen. Wij bespreken dit verzoek met u en geven aan of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of digitaal 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. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals is beschreven in hoofdstuk 5 van deze algemene voorwaarden.

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, meting 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.

2.7 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig

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. Wanneer u zowel begeleiding van ons ontvangt als zorg van Icare Verpleging & Verzorging, maken medewerkers van de respectieve zorgaanbieders gebruik van 1 gezamenlijk elektronisch cliëntdossier en werken wij op basis van 1 plan. Wanneer u hier niet mee instemt, heeft dit tot gevolg dat voor begeleiding of zorg een alternatieve zorgaanbieder wordt gezocht.

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 leidend is. Dit geldt in uitzonderlijke situaties.
- Medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van uw begeleiding en hun vervangers mogen, voor zover dat nodig is voor hun werkzaamheden, zonder uw toestemming informatie inzien die zij nodig hebben om u te kunnen begeleiden.
- 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 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 dossier. 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. Wanneer en voor zover dat het geval is, wordt alsnog de tijd die wij daarvoor nodig hebben achteraf aan de registratie toegevoegd, 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, betaalt u rechtstreeks aan ons. Voor begeleiding op grond van de Wmo en de Jeugdwet stelt de gemeente de indicatie vast en verstrekt deze aan de uitvoeringsinstanties. Voor zorg die wordt verleend op basis van de Wmo kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. Wanneer u een Persoonsgebonden budget heeft, ontvangt u van ons een factuur en betaalt u de begeleiding aan ons.

3.2 Hoeveel moet u betalen?

De hoogte en inning van de eigen bijdrage worden vastgesteld en uitgevoerd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Wij zijn niet verantwoordelijk voor de vaststelling, berekening of inning van de eigen bijdrage door het CAK. Eventuele vragen hierover stemt u rechtstreeks met het CAK af. Voor meer informatie zie <https://www.hetcak.nl/>.

3.3 Op welk moment moet u betalen?

- Wanneer 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 betaalt.
- In geval u de begeleiding wilt stopzetten, verhinderd bent of om andere redenen de afspraak niet door kan laten gaan en niet binnen 24 uur afzegt, kunnen wij voor de betreffende afspraak de gebruikelijke kosten bij u in rekening brengen.
- De kosten voor een sleutelkluis zijn voor eigen rekening. Wij maken geen gebruik van de sleutelkluis. Enkel in zeer uitzonderlijke gevallen kan hier incidenteel van worden afgeweken.
- Wij stellen de procedure *‘Geen contact met de cliënt en niet pluis gevoel’* in werking als u de deur van uw woning niet opent, terwijl er op dat moment wel een begeleidingsafpraak is. Als het volgens deze procedure nodig is dat wij of de politie toegang moeten verkrijgen tot uw woning, bijvoorbeeld door het forceren van een deur of raam, zijn de kosten daarvan voor uw rekening.
- Materiële of fysieke schade door u veroorzaakt als gevolg van opzettelijk handelen of geweld kan op u als veroorzaker worden verhaald. U wordt in dat geval aansprakelijk gesteld. Daarnaast kan aangifte worden gedaan bij de politie.

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 wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming opnames van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

4.2 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, vragen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u. U kunt op elk gewenst moment de toestemming intrekken waarna beeldmateriaal wordt verwijderd.

4.3 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. Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij voor betreffende afspraak de gebruikelijke kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was op tijd uw afspraak af te zeggen. Bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis.

4.4 Mag de zorgaanbieder geldzaken regelen?

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

4.5 Welke verplichtingen heeft u nog meer?

U heeft ook de volgende verplichtingen:

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de begeleiding;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de begeleiding;
- u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de begeleiding te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) plan. En u draagt er zorg voor dat de omstandigheden zodanig zijn dat de werkzaamheden veilig en verantwoord kunnen worden uitgevoerd.
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van onze medewerkers;
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

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 onafhankelijk van ons werkzaamheden verricht. Deze functionaris is gratis voor u. In onze klachtenregeling staat ook informatie over 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 artikel 6.2;
- e. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder artikel 6.4;
- f. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen of, in het geval van de Wmo, subsidie of de Jeugdwet, verhuist naar een gemeente waarmee geen of afwijkende afspraken zijn gemaakt.
- g. als het zorgkantoor of de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de begeleiding of wanneer u, wanneer van toepassing, in gebreke blijft om voor de begeleiding te betalen;
- h. in geval 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.
- wanneer u niet instemt dat zowel Icare Verpleging & Verzorging als wij gebruik maken van één gezamenlijk cliëntendossier en dit gevolgen heeft voor de begeleiding of de zorg. Dit is alleen van toepassing wanneer u zowel begeleiding van ons ontvangt als zorg van Icare Verpleging & Verzorging. Op dat moment maken medewerkers van beide zorgaanbieders gebruik van één gezamenlijk elektronisch cliëntendossier en werken wij op basis van één plan.

6.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder artikel 6.2, dan doen wij ons best om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en wijzen wij u 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 artikel 3.3. en 4.3.

7. U ontvangt Modulair Pakket Thuis (MPT)?

Bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) kan de zorg worden geleverd door een of meerdere zorgaanbieders. Als er ook andere zorgaanbieders betrokken zijn, geldt het volgende:

- wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgaanbieder(s) helder zijn verdeeld.
- wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en over welke informatie met welke zorgaanbieder(s) wij over u uitwisselen. Dit vanwege de goede zorg aan u.