

Algemene voorwaarden Maatschappelijke Ondersteuning

van toepassing bij Huishoudelijke ondersteuning en Individuele begeleiding vanuit de WMO

Inhoud

Vooraf	2
1. Ondersteuningsplan	2
2. Persoonsgegevens en privacy	2
3. Uw verplichtingen	4
4. Betalingsvoorwaarden	4
5. Informatieverstrekking	5
6. Einde van de Zorgovereenkomst	5
7. Klachten	6

Vooraf

U ontvangt deze Algemene Voorwaarden samen met uw Zorgovereenkomst

1. Ondersteuningsplan

Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

In het ondersteuningsplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de WMO zorg en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de zorgovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- de resultaten van de ondersteuning voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- indien van toepassing: de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het ondersteuningsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan een keer per jaar.

Hoe vaak wordt het ondersteuningsplan aangepast?

Het ondersteuningsplan wordt zo vaak als nodig aangepast om het resultaat te behalen.

Moet u het eens zijn met het ondersteuningsplan?

Wanneer het niet lukt tot een gezamenlijk ondersteuningsplan te komen wordt uw situatie voorgelegd aan het WMO loket van de gemeente dat belast is met het verlenen van toegang tot de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning. De gemeente zal uw situatie opnieuw beoordelen en een bindende uitspraak doen.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het ondersteuningsplan?

U kunt u laten bijstaan door familie of mantelzorg. Bij de gemeente kunt u ook beroep doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner.

2. Persoonsgegevens en privacy

Is er een dossier?

Ja. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorgovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier. Het dossier is eigendom van Iriz thuiszorg.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een dossier?

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

- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht.

Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Wat doen wij met uw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorgovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de ondersteuning. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. In sommige gevallen komt het voor dat uw gegevens niet worden vernietigd omdat deze nodig zijn voor wetenschappelijk of juridisch onderzoek. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Mag u uw zorgdossier inzien?

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt. Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de zorgovereenkomst bewaren wij het dossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt. Op dit moment is de wettelijke termijn 20 jaar.

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Na uw overlijden kunnen nabestaanden alleen inzage in uw dossier krijgen als u daarvoor eerder schriftelijk toestemming heeft gegeven.

3. Uw verplichtingen

Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden (u moet beschikken over deugdelijk werkmateriaal), zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- parkeerkosten zijn voor rekening van de cliënt indien de cliënt in een gebied woont waar betaald parkeren geldt en er geen gratis parkeerplaatsen beschikbaar zijn op loopafstand van 5 minuten.

Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

Afzeggen afspraak

Als het voor u niet mogelijk is aanwezig te zijn op het afgesproken moment van ondersteuning, geef dit dan zo snel mogelijk door, in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u een afspraak heeft met een arts of als u met vakantie bent. Geeft u niet door dat u afwezig bent en u kunt niet aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden, dan kunnen wij kosten bij u in rekening brengen. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

4. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 6 weken sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

5. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de ondersteuningsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 1. Ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij u daarbij kunnen helpen;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad.

Informeren wij u over incidenten?

Als er een incident in de ondersteuning is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Heeft u nog vragen of aandachtspunten dan kunt u bij onze medewerkers of bij uw contactpersoon terecht.

Welke informatie krijgen wij van u?

- bij het aangaan van de zorg- en zorgovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u moet zich bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.
- Als er wijzigingen zijn in uw situatie die van belang zijn bij de ondersteuning dan willen wij dat graag van u weten.

6. Einde van de Zorgovereenkomst

Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorgovereenkomst is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kunt u de zorgovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. U hoeft daarbij geen opzegtermijn van in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar info@iriz.org of Iriz thuiszorg, van Dusseldorpstraat 26, 4461 LV Goes t.a.v. Afdeling WMO.

Kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?

Voordat Iriz thuiszorg de overeenkomst kan opzeggen, moeten wij aan een aantal voorwaarden hebben voldaan: Iriz thuiszorg dient zich tot het uiterste te hebben ingespannen om u van de benodigde maatschappelijke ondersteuning te voorzien door middel van een alternatief aanbod vanuit Iriz thuiszorg zelf of door doorbemiddeling naar een andere dienstverlener.

- Het eenzijdig beëindigen is alleen mogelijk bij zwaarwegende reden en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:
- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke vrijheid of veiligheid van de medewerker van Iriz thuiszorg in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit u zelf maar ook vanuit de handelwijze van uw familie;
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- Arbo omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker van Iriz thuiszorg;
- Het niet na komen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Iriz thuiszorg.
- De gemeente ons niet meer betaalt voor de dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de dienstverlening te betalen;
- Er andere gewichtige redenen zijn voor opzegging die wij met u hebben besproken

Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?

Als wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, dan stellen wij de gemeente per ommegaande hiervan op de hoogte.

7. Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

We proberen u zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze inspanningen. Dat vinden we heel vervelend. U kunt waar u niet tevreden over bent eerst bespreken met de hulpverlener. Komt u er samen niet uit, dan kunt u diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris van Iriz thuiszorg inschakelen. We hopen dat het niet zover komt, maar mocht u er met Iriz thuiszorg niet uitkomen dan kan u contact opnemen met uw gemeente.