Huis ter Leede
wonen en zorg

Huis ter Leede
wonen en zorg

Huis Ter Leede

Wat kunnen we van elkaar verwachten?

Voor cliënten die huishoudelijke Ondersteuning Thuis ontvangen

1. Wat kunnen we van elkaar verwachten?

In deze bijlage gaat het over ‘u’ en over ‘wij’. Met ‘wij’ wordt Huis ter Leede bedoeld. Met ‘u’ wordt degene bedoeld aan wie wij huishoudelijke zorg verlenen en/of diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf wanneer is deze bijlage van toepassing?
Deze bijlage is van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren huishoudelijke ondersteuning heeft aanvaard.

Kunnen wij deze bijlage wijzigen?

Wij informeren u tijdig over inhoudelijke wijzigingen. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.
Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo’n wijziging zullen wij u ook achteraf informeren.

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:
• wij werken met u samen om de dienstverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
• wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
• als er een incident in de dienstverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:
• u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
• u stelt ons in staat om de dienstverlening te leveren zoals overeengekomen in het leveringsplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
• 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 onze instelling of de gezondheid of het welzijn van onze medewerkers;
• u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

2. Leveringsplan

Wat is een leveringsplan en hoe komt het tot stand?

Het leveringsplan is een document dat bij de start van onze dienstverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het leveringsplan worden de afspraken over de uitvoering van de dienstverlening en de uitkomsten van de evaluaties vastgelegd. In het leveringsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden, binnen de mogelijkheden van de beschikking die door uw gemeente is afgegeven.

Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het leveringsplan?
Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het leveringsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze dienstverlening/behandeling, dan zullen wij, in nauw overleg met u, de opdracht terug geven aan de gemeente.

Wat gebeurt er tijdens een evaluatiegesprek?
Tijdens het evaluatiegesprek bespreken en actualiseren wij met u het leveringsplan, bespreken wij hoe de dienstverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn.

Wat als wij of u de afspraken in het leveringsplan niet kunnen (kunt) nakomen?
Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.
Als het voor u onmogelijk is om de dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet thuis bent. Als u dit niet doet, kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten en verloopt via het CAK.

3. Persoonsgegevens en privacy

Is er een dossier?
De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede dienstverlening aan u. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de dienstverlening. Het leveringsplan maakt deel uit van het dossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier.

Waarvoor wordt uw dossier gebruikt en wie hebben inzage?
Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het dossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.
Anderen zijn niet:
• degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de dienstverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
• uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.
Wij gebruiken uw dossier bij de dienstverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:
• de goede dienstverlening en behandeling aan u;
• kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de dienstverlening;
• de financiële afwikkeling en controle;
• intercollegiale toetsing;
• intervisie en supervisie;
• calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw dossiergegevens?
Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw dossier. Wij vernietigen uw dossier 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 uw dossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.
Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw dossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze

schriftelijke reactie op uw verzoek.
Zolang u bij ons in zorg bent kunnen wij niet zonder dossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het dossier?
Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving.
Wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken betrekking tot intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident.
Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

Kunt u het dossier inzien en een kopie krijgen?
Het dossier ligt bij u thuis en mag u gerust inzien.

Wat gebeurt er met het dossier na het einde van de overeenkomst?
Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het dossier en overige (administratieve) gegevens (alles digitaal) zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Het papieren dossier wordt vernietigd.

Geven wij uw nabestaanden inzage in het dossier?
Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het dossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

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, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

4. Wat kunt u verwachten van de huishoudelijke ondersteuning?

U heeft altijd een beschikking nodig voor de huishoudelijke ondersteuning. De beschikking wordt afgegeven door de gemeente. De beschikking is de basis voor het zorgarrangement dat we met u afspreken en vastleggen in het leveringsplan.

Intake:
Zodra de beschikking bij ons binnen is gekomen, neemt onze teamcoach contact met u op voor het maken van een afspraak. Tijdens die afspraak wordt uw hulpvraag geïnventariseerd op basis van de beschikking en het huishoudelijk ondersteuningsplan.
Er wordt ook afgesproken op welke dag / dagdelen u de hulp gaat ontvangen en welke medewerker bij u gaat komen.

Continuïteit:
Wij werken in principe met vaste medewerkers, maar ten tijde van vakantie of ziekte zal uitgeweken worden naar vervanging zodat de hulp in ieder geval gecontinueerd wordt. Desnoods op een ander dagdeel. E.e.a. zal altijd in overleg met u plaats vinden.

Arbeidsomstandigheden:
Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers hun werkzaamheden onder de juiste arbeidsomstandigheden kunnen uitvoeren. Daartoe wordt tijdens het intakegesprek samen met u een formulier “arbocheck” ingevuld. We kijken o.a. naar de veiligheid van de werkomgeving en of alle werkmaterialen aanwezig zijn, deze deugdelijk en veilig zijn.

Aanwezigheid:
Wij verlenen de dienstverlening alleen indien u zelf aanwezig bent in de woning. Bent u afwezig door bijvoorbeeld vakantie of een ziekenhuisopname, verlenen wij geen diensten in uw woning.

Veilig Thuis:
Bij een (vermoeden van) ouderenmishandeling zijn wij bij wet verplicht dit te melden bij het meldpunt Veilig Thuis. Indien wij dit doen, brengen wij u daarvan op de hoogte.

Geld:
Onze medewerkers nemen geen bankpasjes of creditcard mee als zij bijv. een boodschap voor u moeten halen. Zij betalen alleen met contant geld. Heeft u geen geld in huis, dan kan de medewerker geen boodschappen doen. Voor het doen van boodschappen heeft u een beschikking nodig van de gemeente nodig. Onze medewerkers mogen geen geld of cadeaus aannemen.

5. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de dienstverlening?

U moet ons voor de dienstverlening betalen als deze niet op grond van de WMO rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?
Als u moet betalen voor de dienstverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Op welk moment moet u betalen?
Wij sturen u voor de dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen, bij voorkeur via automatische incasso.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?
Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 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.

Kunnen wij de prijzen van de dienstverlening aanpassen?
Wij kunnen elk jaar de prijzen van de dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

6. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?
Wij informeren u in ieder geval tijdens het intake – en evaluatiegesprek over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder **Hoofdstuk 2. Leveringsplan: Wat gebeurt er tijdens een**

evaluatiegesprek?
Ook spannen wij ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:
• algemene zaken die bij ons spelen en die voor de dienstverlening belangrijk zijn;
• welke eventuele aanvullende diensten wij bieden;
• hoe u een nieuwe beschikking kunt krijgen of hoe u uitbreiding van het aantal uren kunt aanvragen;
• onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
• onze klachtenregeling;
• ons privacyreglement;
• onze cliëntenraad.

Hoe geven wij informatie?
Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

Welke informatie krijgen wij van u?
Voor de aanvang van de dienstverlening:
• geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of 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;
• en gedurende de looptijd daarvan, legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs.

7. Klachten en geschillen

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde huishoudelijke ondersteuning, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

7.1 Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?
Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website of in een folder. 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 en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Deze functionaris kan volledig onafhankelijk te werk gaan.
Wij bieden u de mogelijkheid om bij ontevredenheid (digitaal en/of schriftelijke klacht) binnen een termijn van vier (4) weken een andere uitvoerende medewerker toegewezen te krijgen. Deze mogelijkheid kunnen wij u alleen onthouden als de redenen voor u om te vragen om een andere uitvoerende medewerker onredelijk worden geacht, niet wenselijk zijn gelet op uw problematiek én overleg heeft plaatsgevonden met gemeente.

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?
Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u met uw klacht naar de gemeente die de beschikking heeft afgegeven. Maar u kunt ook uw geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven hier onder **7.2 Geschillen** en op de website van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

7.2 Geschillen
Welke procedure geldt er bij een geschil?
Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?
U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?
U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?
U kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIGgeregistreerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?
Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?
Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

8. Einde van de overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?
De overeenkomst eindigt:
• als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
• als u en wij dat allebei willen;
• na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: **Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?**;
• na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder: **Kunt u de overeenkomst opzeggen?**;
• op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
• als de gemeente ons niet meer betaalt voor de dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de dienstverlening te betalen;
• ingeval van ontbinding door de rechter;
• bij uw overlijden.

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?
De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief als:
• wij de huishoudelijke hulp die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen.
• 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.
Gewoonlijk hanteren wij bij het opzeggen een redelijke opzegtermijn. In uitzonderlijke situaties is het niet mogelijk een redelijke opzegtermijn te hanteren.

Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?
• Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder:

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?, 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.
• U krijgt desgevraagd een kopie mee van het dossier.
• Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?
U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief met inachtneming van een termijn van 4 weken of in gezamenlijk overleg met ons.

Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende dienstverlening wijzigen?
Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende dienstverlening die u zelf betaalt, mag u de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde prijzen gelden.
* * *