

Algemene Voorwaarden anaCare

Inhoudsopgave

1. Zorgplan	4
2. Persoonsgegevens en privacy	5
3. Betalingsvoorwaarden	7
4. Informatieverstrekking	8
5. Klachten en geschillen	9
6. Einde van de overeenkomst	10

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- Wij werken met u samen om de hulpverlening 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 hulpverlening 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 hulpverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan 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, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, 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.

1. Zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze hulpverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de hulpverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze hulpverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de hulpverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- De wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de hulpverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de hulpverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de hulpverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de hulpverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

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

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de hulpverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

Als de hulpvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de hulpverlening 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 hulpverlening 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 aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij gedeerde 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 gedeerde inkomsten.

2. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede hulpverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de hulpverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, 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 hulpverlening 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 zorgdossier bij de hulpverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- De goede hulpverlening aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de hulpverlening;
- 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 zorgdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw 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 uw zorgdossier 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 zorgdossier 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 zorgdossier 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 zorgdossier?

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

- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de hulpverlening, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken met, over 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 zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt uw zorgdossier inzien via CarenZorgt. Ook kunt u een kopie krijgen.

De volgende voorwaarden gelden voor inzage in het dossier:

- Een kind is 12 jaar of ouder en het kan zijn eigen belangen goed inschatten;
- ouders met gezag of de voogd als het kind nog geen 16 jaar of ouder is, mogen het dossier inzien. Is het kind 16 jaar of ouder, dan heeft u voor inzage toestemming nodig van het kind;
- ouders met gezag of de voogd als het kind 16 of 17 jaar is en zijn eigen belangen niet goed kan behartigen, mogen het dossier inzien;
- inzage vindt plaats onder begeleiding van de coördinator.

Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

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

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is.

Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. 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 wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- Het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

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.

3. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de hulpverlening?

U moet ons voor de hulpverlening betalen als deze niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of de Jeugdwet rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de hulpverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die hulpverlening 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 hulpverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of acceptgiro.

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 buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

Kunnen wij de prijzen van de hulpverlening aanpassen?

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

4. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder Hoofdstuk 2. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

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 hulpverlening belangrijk zijn;
- welke hulpverlening en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing kunt krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- het AKJ;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- de verwijzindex;
- onze huisregels;
- 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 zorg:

- 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;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de hulpverlening
- informeert u ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

5. Klachten en geschillen

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

Vertrouwenspersoon AKJ

Alle (ouders van) kinderen met jeugdhulp kunnen vanuit het AKJ ondersteuning krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Wanneer je niet alles begrijpt of iets niet durft te vragen, biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor en een helpende hand.

Bij het indienen van een klacht kunt u zich ook laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn uit uw eigen omgeving, maar u kunt ook ondersteund worden door een onafhankelijke vertrouwenspersoon via het Advies- en Klachtenbureau jeugdzorg (AKJ).

Telefoon: 088-555 10 00 Email: info@akj.nl Chatruimte: www.akj.nl

5.1 Klachten

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.

Kinderombudsman

Mocht u niet tevreden zijn omdat u van mening bent dat het belang van uw (pleeg)kind geschaad wordt, dan kunt u contact opnemen met de kinderombudsman via:

Telefoon: 0800-876 5432

Email: info@dekinderombudsman.nl

Post: Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (postzegel niet nodig)

6. 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 hulpverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de hulpverlening 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 en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- Wij de hulp die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in hulpvraag dat wij geen goede hulpverlening 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.

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 van het zorgdossier;
- alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de hulpverlening overneemt;
- als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente, de gecertificeerde instelling en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende hulpverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende hulpverlening die u zelf betaalt, mag u de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.