



ALGEMENE VOORWAARDEN INVIZO

1. De afspraken

Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons. In deze voorwaarden staan voor u geldende regels.

Over wie gaan deze voorwaarden?

In deze voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt INVIZO bedoeld die deze voorwaarden gebruikt. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij begeleiding/dagbesteding/video home training (verder te noemen begeleiding), verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren begeleiding heeft aanvaard. Deze voorwaarden worden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan u ter hand gesteld.

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze voorwaarden. 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 kunnen wij u ook achteraf informeren.

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- Wij hebben een inspanningsverplichting. Dat betekent dat wij in alle zorgvuldigheid, deskundigheid en naar beste inzicht en vermogen het begeleidingstraject zullen uitvoeren;
- Wij werken met u samen om de begeleiding 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 begeleiding 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;
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat u ons onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt;
- U stelt ons in staat om de begeleiding te leveren zoals overeengekomen in het begeleidingsplan 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 INVIZO, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;

2. Begeleidingsplan

Wat is een begeleidingsplan en hoe komt het tot stand?

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

Ten behoeve van de begeleiding inzake onze video home training worden foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Dit is onderdeel van het begeleidingstraject. Aan de hand van het videomateriaal wordt met u besproken wat voor begeleidingstraject wordt ingezet. Indien u deelneemt aan de video home training geeft u daarmee automatisch toestemming tot het maken van beeldmateriaal bij u thuis.

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

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

Wat gebeurt er tijdens de begeleidingsplanbespreking?

Tijdens de begeleidingsplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het begeleidingsplan en bespreken wij hoe de begeleiding 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 begeleiding voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- De begeleider die voor de verschillende onderdelen van de begeleiding verantwoordelijk is;
- De wijze waarop afstemming tussen die begeleider plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- Welke familieleden of anderen bij de begeleiding worden betrokken of van ons informatie krijgen over de begeleiding en hoe wij dat zullen doen;
- Hoe vaak en waarom het begeleidingsplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het begeleidingsplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het begeleidingsplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

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

Als de begeleidingsvraag verandert en/of 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.

Als het voor u onmogelijk is om de begeleiding te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld ook als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u



dit niet doet, kunnen wij gederfde inkomsten, zijnde het volledige tarief dat gebruikelijk is voor de betreffende begeleiding, bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden.

3. Persoonsgegevens en privacy

Door het aangaan van de overeenkomst met INVIZO wordt automatisch toestemming verleend voor de verwerking van persoonsgegevens. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens vindt u in onze privacyverklaring.

Is er een begeleidingsdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede begeleiding aan u. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de begeleiding, zoals bijvoorbeeld medische gegevens. Het begeleidingsplan maakt deel uit van het dossier. Invizo is 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 en Jeugd noodzakelijk is. Anderen zijn niet:

- Degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de begeleiding 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 begeleiding uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- De goede begeleiding aan u;
- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de begeleiding;
- De financiële afwikkeling en controle;
- Intercollegiale toetsing (indien van toepassing);
- Intervisie en supervisie (indien van toepassing);
- 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 onder begeleiding 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.

Dat betekent het volgende:

- Voor gegevens uit het dossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de begeleiding, 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 dossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het dossier inzien en een kopie krijgen. 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 dossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het dossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: Kunt u het dossier inzien en een kopie krijgen?.

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. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de begeleiding?

U moet ons voor de begeleiding betalen als deze niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar 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. Ook kan het zijn dat de begeleiding onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de begeleiding, informeren wij u vóór de aanvang van die begeleiding over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Op welk moment moet u betalen?

Het CAK stuurt u maandelijks een factuur. Deze dient tijdig te worden betaald.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de betaaltermijn stuurt het CAK u een betalingsherinnering en krijgt u de gelegenheid alsnog te betalen binnen de gestelde termijn van de betalingsherinnering.



Als u daarna nog steeds niet heeft betaald is er sprake van betalingsverzuim.

Kunnen wij de prijzen van de begeleiding aanpassen?

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

5. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u, voorafgaand aan (her)indicatie, over alle onderwerpen met betrekking tot de begeleiding.

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 begeleiding belangrijk zijn;
- Welke begeleiding en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- Hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- Onze klachtenregeling;
- Ons privacyreglement;

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.

6. Klachten en geschillen

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

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.

Middels de klachtenregeling is er een onafhankelijke 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.

7. Einde van de overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- Als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken, en/of de (periode van) begeleiding is geëindigd;
- 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?;
- Als de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de begeleiding aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de begeleiding te betalen;
 - Ingeval van ontbinding door de rechter;
 - Bij uw overlijden;
 - Op de datum waarop naar de mening van de begeleider beëindiging van de begeleiding verantwoord is of doorgaan niet zinvol is.

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 de begelevingsvraag 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.

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 aanbieder die de begeleiding van INVIZO overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment schriftelijk opzeggen of met inachtneming van een termijn van een maand. U kunt de opzegging met een e-mail of brief sturen naar ezwarts@invizo.info of INVIZO, 9677 PJ, Trekweg 43a, Heiligerlee.

Ook kunt u telefonisch contact opnemen met INVIZO onder telefoonnummer: 06- 53 93 76 36.

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

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

8. Aansprakelijkheid en vrijwaring

De aansprakelijkheid van INVIZO voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering



van de begeleiding, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft.

Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor opzet of grove schuld van INVIZO.

Als de inschakeling van één of meer derden op verzoek of met toestemming van u is geschied, is INVIZO voor eventuele tekortkomingen van die derde(n) niet aansprakelijk.

Elke aansprakelijkheid van INVIZO voor indirecte schade of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten.

Eventuele aanspraken als hierboven bedoeld dienen binnen een termijn van 30 dagen schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan uw rechten zijn verwerkt.

9. Toepasselijk recht

Op de overeenkomst met INVIZO is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

April, 2019