



Richtlijnen en voorwaarden Hulp bij het huishouden

Klantenmap

Bij aanvang van de zorg ontvangt u van ons een klantenmap. Deze map ligt gedurende de hulpverlening bij u thuis. In deze map vindt u informatie over de hulpverlening en over de afspraken die met u zijn gemaakt.

Verandering in uw situatie

Soms heeft u andere of meer hulp nodig. Dat heeft gevolgen voor de uren en/of taken van uw hulpverlener. Dan heeft u een herindicatie nodig van uw gemeente. Dat geldt ook als de geldigheidsduur van uw indicatie is verlopen. Icare helpt u graag, zowel bij het aanvragen van een uitbreiding als bij het verlengen van uw indicatie.

Privacy

Uw gegevens (naam, adres, leeftijd, gezondheid, enzovoort), die wij voor het verlenen van zorg opnemen in onze administratie, worden zorgvuldig geregistreerd volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit betekent dat deze gegevens niet toegankelijk zijn voor buitenstaanders. U heeft het recht te weten welke gegevens over u zijn opgenomen. U kunt uw persoonlijke gegevens ter inzage vragen en ze laten wijzigen als ze niet juist zijn.

Ook hebben medewerkers van Icare een beroepsgeheim. Zij mogen nooit zonder uw toestemming gegevens over u doorgeven aan derden. Het volledige privacyreglement kunt u opvragen bij de zorgcentrale.

Cliëntenraad

Icare heeft ook een Cliëntenraad. Een Cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan, dat de belangen behartigt van alle klanten van Icare. In de raad zitten klanten en hun vertegenwoordigers. Deze raad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de dienstverlening te maken hebben. Dit loopt uiteen van de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging tot zaken als privacy, veiligheid en een klachtenregeling. Verder adviseert de Cliëntenraad, de directie over het gevoerde en te voeren beleid. Ook doet zij voorstellen om de hulpverlening te verbeteren. Via de Cliëntenraad hebben klanten medezeggenschap in de organisatie. Voor de Cliëntenraad staat het huidige en toekomstige belang van onze klanten altijd voorop.

Legitimatie

Conform wettelijke regels dient een hulpverlener zich te kunnen legitimeren. In geval van twijfel raden we u aan te vragen naar het identiteitsbewijs.

Werkdagen en -tijden

Onze medewerkers maken afspraken over de hulpverlening met u en/of uw mantelzorgverlener. Een mantelzorgverlener is iemand die u bijstaat en betrokken is bij uw zorg. Dat kan bijvoorbeeld een buur zijn, uw kind(eren) of andere familie. U wilt natuurlijk de afspraken over de hulpverlening helder op een rijtje hebben. Daarom leggen we de afspraken vast in een klantenmap. Uiteraard kunt u of de hulpverlener wel eens verhinderd zijn. Dan kunt u samen een andere dag afspreken. De hulpverlener kan ook wel eens verhinderd zijn. Afhankelijk van uw situatie kan Icare dan een vaste vervanging regelen.

Mocht u geen hulp meer nodig hebben of mocht er een tijdelijke onderbreking komen in de hulpverlening (bijvoorbeeld door een ziekenhuisopname), dan verzoeken wij u ons daarover zo snel mogelijk te informeren met inachtneming van de afgesproken termijn. U kunt dit melden aan de medewerker of u kunt bellen naar 0900 88 33 (€ 0,10 per minuut).

Veranderingen in uw situatie

Uiteraard kunnen zich veranderingen voordoen in uw situatie, die gevolgen hebben voor de te leveren hulp of voor de hoogte van uw eigen bijdrage. U kunt daarbij denken aan verbetering of verslechtering van een ziektesituatie, veranderingen in de gezinssamenstelling, verhuizing, opname, overlijden, uitval mantelzorg, enzovoort. Wij verzoeken u (of een familielid) vriendelijk dergelijke veranderingen zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Eventueel moet een nieuwe indicatie worden aangevraagd bij de gemeente. Uiteraard zijn we u daarbij graag behulpzaam.

Veilig werkmateriaal

Icare vindt het belangrijke dat het werk goed en vakkundig kan worden gedaan. Dit betekent veilig werkmateriaal en goede schoonmaakmiddelen. Voordat de hulp van start gaat wordt daarom vastgelegd welke hulpmiddelen worden gebruikt en aan welke eisen die moeten voldoen.

Schade aan uw spullen

Onze medewerkers gaan natuurlijk zeer voorzichtig om met uw spullen. Toch kan er altijd iets misgaan. Icare is WA verzekerd voor eventuele schade, die door de hulpverlener is veroorzaakt. Als er schade is ontstaan, meldt u of uw hulpverlener dit aan Icare. U ontvangt dan een schadeformulier, waarop u de schade kunt rapporteren.

Klachten

Wij doen onze uiterste best om uw hulp zo goed mogelijk en tot volle tevredenheid van u te laten verlopen. Als u vragen of opmerkingen heeft, dan zullen wij ons inzetten om samen met u tot een oplossing te komen. Voor al uw vragen is de hulpverlener uw eerste aanspreekpunt.

Melding bij Klachtencommissie Icare

Als de klacht na bemiddeling niet tot een gewenste oplossing heeft geleid, of als u ervoor kiest geen gebruik te maken van de andere mogelijkheden, kunt u uw klacht melden bij de Klachtencommissie van Icare. De leden van de klachtencommissie hebben geen relatie met Icare. Zij zullen uw klacht onafhankelijk beoordelen.

Bij de klachtencommissie kunt u uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen. Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere gang van zaken. Nadat de commissie beoordeeld heeft of uw klacht ontvankelijk is, vraagt zij schriftelijk aanvullende informatie op en houdt zij een "hoorzitting", waar u en Icare de standpunten kunnen toelichten.

Alle belangrijke informatie, voor zover niet in strijd met uw privacy, wordt door de klachtencommissie bestudeerd. De klachtencommissie doet binnen vier weken na ontvangst uitspraak over de klacht en geeft aan of deze gegrond, dan wel ongegrond is. Zowel u als Icare ontvangt hiervan bericht. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is beroep mogelijk bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.