

Praktische afspraken en algemene voorwaarden

Gezinszorg en
aanvullende thuiszorg



INHOUD

1.	Missie visie en waarden	5
2.	Privacyverklaring	5
3.	Praktische afspraken.....	6
3.1.	Wij staan voor u klaar.....	6
3.2.	Kennismakingsgesprek.....	6
3.3.	Taakafspraken.....	7
3.4.	Praktisch	10
3.4.1	Werkuren van de medewerker	10
3.4.2	Gsm.....	10
3.4.3	Roken.....	10
3.4.4	Hygiënische omgeving.....	10
3.4.5	Veilige omgeving	10
3.4.6	Wederzijds respect en vertrouwen.....	11
3.4.7	Scheiding werk-privé	11
3.4.8	Geen pesterijen, geweld en ongewenste intimiteiten	11
3.4.9	Sociale media.....	11
3.4.10	Wat bij schade of diefstal?	11
3.4.11	Huissleutel	11
3.4.12	Betalingen in opdracht van de klant	11
3.4.13	Bewakingscamera's	11
3.4.14	Bijscholing	12
4.	Algemene voorwaarden.....	12
4.1.	Betalen van de zorg en ondersteuning.....	12
4.1	Gebruikersbijdrage.....	12
4.1.2	Kortingen	12
4.1.3	Extra kosten bij verplaatsingen/parkeren.....	13
4.1.4	Betaling	13
4.2.	Afwezigheden	13
4.2.1	Afwezigheid van de medewerker.....	13
4.2.2	Afwezigheid van de klant	13
4.3.	Stopzetting zorg en ondersteuning	14
5.	Heeft u een vraag, suggestie of klacht?	14

WELKOM BIJ I-MENS

Beste klant

Bedankt dat we u als klant mogen verwelkomen en u vertrouwen hebt in onze gezinszorg en aanvullende thuiszorg (poetshulp, oppashulp, klusjesdienst, kraamzorg ...).

Om de samenwerking zo vlot mogelijk te organiseren, maken we graag goede afspraken. We hebben deze opgedeeld in 2 onderdelen.

Onder 'Praktische afspraken' geven we enkele aanbevelingen over materiaal en vertellen we wat u kan doen in geval van schade.

Onder 'Algemene voorwaarden' geven we u mee hoe u uw zorg kunt wijzigen of stopzetten.

Mocht u nog een vraag, zorg of opmerking hebben, dan zijn we er voor u. Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om u op een kwaliteitsvolle manier thuis te ondersteunen.

Warme groet
i-mens

Tramstraat 61,
9052 Zwijnaarde

☎ 078 15 25 35 (24/24 - 7/7)

🌐 www.i-mens.be
info@i-mens.be



1. MISSIE, VISIE EN WAARDEN

Onze visie is in de eerste plaats **humanistisch**. We stellen de mens centraal. Dit zijn geen loze woorden in een gezondheidssector waar de klant/patiënt nog vaak als een lijdend voorwerp wordt gezien. We zijn niet betuttelend maar erkennen des te meer de nood of vraag tot begeleiding bij zij die niet mondig genoeg zijn of zich in een situatie bevinden waarin hulp of ondersteuning ontbreekt.

Wij geloven in de kracht en de **autonomie** van elke mens. Het zit in onze genen om de zelfredzaamheid en dus het vermogen van elk individu om zichzelf te redden, te verhogen. We willen die zelfstandigheid versterken, garanderen en respecteren. Dit vormt de basis van onze hulp en zorg aan huis.

We willen de zorgpartner zijn van al onze klanten op elk moment van hun leven, van voor de geboorte tot aan het levenseinde. Vanuit een **geïntegreerde zorgvisie** volgen we elke individuele klant op. We luisteren naar zijn of haar behoeftes en vragen, en bieden oplossingen aan huis of op afstand.

Dit maakt het mogelijk om zo lang als mogelijk zelfstandig thuis of in een thuissetting te blijven wonen. En dat op een vlotte, soepele manier zonder administratieve overlast.

We geloven in de vrijheid en de gelijkwaardigheid van elke mens. **Vrijheid** betekent dat de mens zelf autonoom beslist en mee aanstuurt.

Gelijkwaardigheid betekent dat iedereen toegang moet hebben tot onze zorg, ongeacht afkomst of middelen.

Dat de mens centraal staat is des te belangrijker voor een zorgorganisatie, omdat onze dienstverlening niet enkel fysiek maar ook emotioneel is. Elke zorgtaak is uniek omdat elke mens uniek is. We zien de zorgverlening niet als een puur zakelijke dienstverlening, maar als de uitbouw van een **professionele** en tegelijk **warme** relatie met onze klanten.

We willen niet alleen de beste zorg verlenen met de beste medewerkers. We willen ook de warmste zorgorganisatie zijn voor onze klanten en onze medewerkers.

2. PRIVACYVERKLARING

i-mens vzw neemt uw privacy ernstig. De gegevens die u met ons deelt in het kader van uw zorg en ondersteuning worden opgeslagen in 1 of meerdere bestanden. Ook kunnen gegevens die relevant zijn, gedeeld worden met andere hulpverleners die bij u aan huis komen of met die instanties waartoe we wettelijk verplicht zijn. Dat doen we in het kader van een efficiënte, kwalitatieve hulpverlening of omdat ons wettelijke bepalingen worden opgelegd. Essentiële gegevens over uw zorgaanvraag en de wijzigingen in kader van uw zorgaanvraag (uitvoering, afbouw, stopzetting ...) kunnen we delen met uw ziekenfonds in kader van de dienstverlening die ze aanbiedt.

Dit allemaal kan niet zonder uw toestemming. Daarom vragen we u om het formulier 'geïnformeerde toestemming' in te vullen. U geeft hiermee het akkoord om uw persoonsgegevens op te slaan en te delen. U kunt uw gegevens altijd inkijken.

Bent u van mening dat de opgeslagen persoonsgegevens over u onjuist of onvolledig zijn? Dan heeft u steeds het recht om de gegevens onmiddellijk te laten corrigeren of aanvullen.

De toestemming kan u steeds intrekken. U neemt hiervoor contact op met privacy@i-mens.be. U vindt de volledige privacyverklaring terug op **www.i-mens.be**.

MEER INFORMATIE OVER DEZE PRIVACYVERKLARING?

 Informatieveiligheid,
Tramstraat 61,
9052 Zwijnaarde

 078 15 25 35

 privacy@i-mens.be

3. PRAKTISCHE AFSPRAKEN

3.1 WIJ STAAN VOOR U KLAAR

- Onze **intaker** is wellicht 1 van de eerste medewerkers van i-mens die u leert kennen. Deze persoon komt bij u langs om te zien welke zorgnoden er zijn en zoekt samen met u naar mogelijke oplossingen. Ook zorgt de intaker ervoor dat uw bijdrage correct wordt berekend.
- De **teamcoach** ziet erop toe dat u de afgesproken zorg ontvangt en bewaakt de kwaliteit ervan. Deze persoon heeft regelmatig contact met de medewerker die bij u aan huis komt en met andere hulpverleners om te zien of de zorgen maximaal op elkaar zijn afgestemd.
- Onze **teamplanners** stemmen de zorgvragen van de klanten en de beschikbare medewerkers op elkaar af. Ze maken de planningen op voor alle medewerkers.
- De **ondersteuners** staan in voor het dagdagelijks contact. U kan bij hen terecht met al uw vragen. Indien ze geen antwoord kunnen geven, zorgen zij ervoor dat uw vraag bij de juiste persoon terechtkomt.
- Onze **verzorgenden** staan in voor de volgende taken die opgenomen zijn in het taakafsprakenblad:
 - persoonlijke verzorging: hulp bij bewegen en verplaatsen, hulp bij aan- en uitkleden, haarverzorging, toezicht op voorgeschreven medicatie ...;
 - hulp in het huishouden: onderhoud van de woning, boodschappen, was en strijk, maaltijden bereiden en toedienen, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren ...;
 - psychosociale ondersteuning: actief en meelevend luisteren, zelfzorg stimuleren, begrip voor rouwverwerking, vereenzaming voorkomen ...;
 - algemene ondersteuning: hulp bij de uitvoering van administratieve handelingen, ondersteuning bij de verzorging en opvoeding van de kinderen ...;
 - in geval van een onverwachte noodsituatie (acute zorg) kunnen we zo snel mogelijk gedurende maximaal 14 dagen of 2 weken zorg en ondersteuning bieden.
- De **poetshulpen** staan in voor:
 - de zorg voor woon- en leefklimaat: leefruimten onderhouden, bedden opmaken en verschoneren, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren ...;
 - de zorg voor kleding en linnen: wassen, strijken, verstellen ...
- Onze **klusjeshulpen** worden ingeschakeld voor kleine herstellingen, kleine woningaanpassingen, beperkt schilder- en behangwerk en tuinonderhoud. Ook opruimen en poetsen van zolders en kelders, en afwassen van plafonds behoort tot hun takenpakket.
- De **oppashulpen** houden toezicht en bieden gezelschap aan zieke volwassenen, personen met een beperking en bejaarden:
 - begeleiding bij een wandeling of boodschap;
 - licht verzorgende taken die geen deskundigheid vereisen;
 - toedienen van maaltijden;
 - gezelschap en toezicht.
- Tijdens de zwangerschap en na de geboorte kan u beroep doen op **kraamverzorgenden** die extra hulp en ondersteuning geven. Ze dragen zorg voor u en de baby en staan in voor licht huishoudelijk werk.

3.2 KENNISMAKINGSGESPREK

Voordat we de zorg en ondersteuning starten, komen we bij u langs voor een kennismakingsgesprek.

- Wij luisteren naar uw zorgvragen en behoeften.
- Samen met u bekijken we welke zorg en ondersteuning het meest aangewezen is.

We stellen een zorg- en ondersteuningsplan op, dat bestaat uit doelstellingen en concrete taakafspraken.

- Wanneer wij geen passend zorgaanbod kunnen bieden, verwijzen we u door

naar andere diensten of nemen, mits uw akkoord, contact op met deze diensten.

- De graad van hulpbehoefte wordt beoordeeld aan de hand van de BelRAI-screener. Die brengt op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier de zorgnoden in kaart. De score wordt geregistreerd in een centrale databank. De gegevens zijn dus ook beschikbaar voor andere zorgverleners en de zorgkassen. Het resultaat van de BelRAI-screener is bepalend voor het al dan niet toekennen van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (de vroegere 'zorgverzekering') door de zorgkas. Meer info vindt u via www.belrai.org en via www.ehealth.fgov.be.
- Omdat uw bijdrage afhankelijk is van uw inkomsten en de samenstelling van uw gezin, vragen wij u om een aantal documenten in verband met uw inkomsten te bezorgen. Van die documenten wordt een kopie als bewijsstuk bij uw dossier gevoegd. Indien nodig kunnen we, met uw goedkeuring, bepaalde gegevens zelf opvragen.
- We bespreken de praktische kant van uw zorg en ondersteuning: aard, dagen, uren, frequentie, ...
- De tijdsduur van de zorg is bespreekbaar.
- De gezinssamenstelling, de berekeningswijze van de bijdrage en de score op de BelRAI-screener worden op het sociaal verslag vermeld. U ondertekent dit document ter goedkeuring.
- Om de zorg en ondersteuning op elkaar af te stemmen is regelmatig evalueren en overleggen noodzakelijk. Dit gebeurt niet enkel binnen onze dienst. We maken ook afspraken met andere diensten die aan huis komen. Dit gebeurt in overleg met u en uw omgeving.
- Afhankelijk van uw type zorg komen we minstens één keer per jaar of per twee jaar bij u langs om na te gaan of de zorg en ondersteuning nog steeds voldoet aan uw noden en behoeften.
- Wanneer u enkel poets-, klusjes- of oppashulp heeft, gebeurt het onderzoek tweejaarlijks.
- Wijzigt uw inkomen of uw gezinssamenstelling? Breng onze dienst dan telefonisch of schriftelijk op de hoogte. Deze wijziging kan een effect hebben op uw bijdrage.

3.3 TAAKAFSPRAKEN

In overleg met u stellen we een zorg- en ondersteuningsplan op en wordt iedere taak schriftelijk vastgelegd in een overzicht waarvan u een kopie ontvangt.

Goede afspraken over welke taken we wel of niet uitvoeren, moeten ervoor zorgen dat u als klant goed weet wat onze medewerker bij u thuis kan doen.

Wanneer u van deze afspraken wil afwijken, vragen we u onze dienst vooraf te verwittigen.

De verzorging van een huisdier (kattenbakken, aquaria, vogelkooien ... reinigen) kan enkel opgenomen worden als dat vooraf afgesproken en opgenomen is in de taakafspraken.

Sommige taken kunnen we jammer genoeg niet voor u uitvoeren. Ofwel omdat dit wettelijk niet mag, ofwel vanuit veiligheidsoverwegingen voor de medewerker en voor u als klant.

- Reinigen van de buitenkant van de ramen op de eerste of tweede verdieping. Dit is uitzonderlijk wel toegestaan als u het juiste

materiaal (een telescopische steel) voorziet en er geen gevaarlijke situatie ontstaat zoals het balanceren op een smalle vensterbank.

- Wassen van voertuigen.
- Verplaatsen van zware meubels en tapijten (vb. bij grote schoonmaak).
- Gevaarlijke werken in de hoogte. De medewerker mag enkel een veilige trapladder gebruiken voor een schoonmaak op beperkte hoogtes.
- Buiten werken bij regen, sneeuw of vriesweer. Hetzelfde geldt voor buitenwerk bij uitzonderlijk hoge temperaturen.

Volgende taken kunnen enkel worden uitgevoerd worden door onze klusjesdienst:

- Opruimen van zolder en kelder.
- Reinigen van plafonds, muren en rolluiken.

Aarzel niet om ons te contacteren bij vragen of onduidelijkheden.

MATERIAAL

Wat moet u nu precies in huis hebben?

- Het spreekt voor zich dat u enkel het materiaal hoeft te voorzien voor de taken die de medewerker bij u uitvoert.
- We vragen u om degelijk materiaal ter beschikking te stellen, in goede, propere en veilige staat. We vinden het erg belangrijk dat onze medewerkers zo veilig en ergonomisch

mogelijk hun taak kunnen uitvoeren. Degelijk materiaal betekent een betere bescherming van de medewerker tegen rug- en gewrichtsklachten.

- Versleten materiaal vragen we tijdig te vernieuwen.
- In onderstaande checklist geven we u graag een overzicht van wat de medewerker zal helpen in de uitvoering van de huishoudelijke taken.

Voor gewone schoonmaak is het gebruik van bleekwater en ammoniak niet toegestaan. Deze producten zijn niet gezond, slecht voor het milieu en tasten de huid aan.

CHECKLIST MATERIAAL

- Deze checklist geeft u een overzicht van welk materiaal voor onderhoud, poetsen, wassen en strijken, koken en verzorgen door onze medewerker kan worden gebruikt.
- De producten waarmee wordt gewerkt, vragen we in de originele verpakking te voorzien. Zo kan de gebruiksaanwijzing van het product steeds worden gelezen en gecheckt.
- Als het materiaal, nodig voor een bepaalde taak, niet aanwezig is, kan de medewerker deze taak niet uitvoeren. We hopen dat u steeds het nodige materiaal kan voorzien, zodat we de zorg en ondersteuning goed kunnen uitvoeren.
- Wanneer de medewerker de eerste maal bij u thuiskomt, geeft u best een woordje uitleg over het te gebruiken materiaal en producten.

ONDERHOUD

Graag te voorzien basismateriaal

- Minimum 4 microvezeldoeken
- 1 kleine en 1 grote plasticen emmer met goede handgreep
- 1 zeemvel (bij voorkeur synthetisch)
- 1 (raam)trekker
- 1 stofzuiger met veilige bedrading, voldoende zuigkracht en een lange steel
- 2 dweilen (bij voorkeur microvezel)
- 1 schuursponsje
- 1 vaatdoek
- Een trapladder in goede staat met antislip treden, rubberen dopjes aan de poten, een steunbeugel bovenaan en een veiligheidssluiting

- 1 toiletborstel
- 1 trekker met lange steel
- 1 zachte borstel met lange steel
- 1 schuurborstel met lange steel
- 1 vuilblik en handborstel

Wat is nog nuttig?

- 1 ragebol
- 1 extra vaatdoek
- 1 harde borstel

PRODUCTEN

Basismateriaal

- Allesreiniger
- Wc-reiniger
- Afwasproduct
- (Strooi)zout

Wat is nog nuttig?

- Vloerzeep
- Azijn
- Soda

WAS EN STRIJK

Basismateriaal

- 1 veilig elektrisch (stoom)strijkijzer
- 1 strijkplank
- Wasmiddel
- Wasmachine (voor grote wasbeurten)

Wat is nog nuttig?

- 1 waslijn of droogrek
- Wasknijpers

① Handwas gebeurt enkel voor minimale hoeveelheden en/of kleine stukken.

MAALTIJDBEREIDING

Basismateriaal

- Potten en pannen met vaste handgrepen
- 1 fornuis met minstens 2 kookplaten
- 1 scherp keukenmesje
- 2 onderzetters
- 1 wasbekken of gootsteen met dop
- 2 keukenhanddoeken
- Snijplankje
- 1 klopper
- Voldoende bestek
- 1 vergiet

BOODSCHAPPEN

Basismateriaal

- Caddie (voor wekelijkse boodschappen in de stad waarbij geen auto gebruikt wordt)

VERZORGING

Basismateriaal

- 1 handdoek
- 1 washandje
- 1 wasbekken
- 1 nageltang en nagelschaar (indien verzorging van nagels nodig is)
- 1 stuk zeep
- 1 keukenrol

Wat is nog nuttig?

- 1 extra handdoek
- 1 extra washandje

3.4 PRAKTISCH

3.4.1 WERKUREN VAN DE MEDEWERKER

- De medewerker komt, in de mate van het mogelijke, bij u langs op het afgesproken tijdstip. Wij verwittigen u op voorhand als het afgesproken tijdstip verandert. Het wijzigen van de afgesproken hulpbeurten kan slechts na overleg met de dienst.
- De tijd die de medewerker nodig heeft om zich te verplaatsen, wordt aangerekend.
- De medewerker respecteert de werkuren en mag het werk niet vroeger stopzetten. Wanneer de medewerker het werk te laat aanvat of vroeger stopt, vragen wij u om ons zo snel mogelijk op de hoogte te brengen. Dat kan telefonisch of via mail.
- Als onze medewerker een hele dag bij u werkt, mag die tijdens de middagpauze de meegebrachte maaltijd opeten. Het staat u vrij om onze medewerker een drankje te voorzien.
- Het is de medewerker niet toegestaan om overuren te presteren bij u.

3.4.2 GSM

Het gebruik van gsm voor professionele doeleinden is tijdens de werkuren toegestaan.

3.4.3 ROKEN

De medewerker mag tijdens de werkuren niet roken noch alcohol en/of verdovende middelen gebruiken. Uit bezorgdheid voor de gezondheid van onze medewerkers vragen wij ook aan u om niet te roken in hun bijzijn.

3.4.4 HYGIËNISCHE OMGEVING

We danken u erop toe te zien dat onze medewerker kan werken in een hygiënische omgeving.

- De medewerker kan beschikken over een bruikbaar toilet.
- De medewerker beschikt over warm water.
- In geval van een besmettelijke ziekte vragen we u om de dienst te verwittigen zodat we de nodige voorzorgsmaatregelen kunnen nemen.
- Onze medewerkers dragen werkkledij.
- Als uw woning bij aanvang van de zorg en ondersteuning te sterk bevuild is, zullen we samen met u zoeken naar een oplossing. Dat kan bijvoorbeeld door bijkomende dienstverlening in te schakelen, zoals de klusjesdienst. Dat

kan extra kosten met zich meebrengen. In dat geval staat u in voor deze kosten. Mocht de situatie niet verbeteren, kunnen wij ons genoodzaakt zien de hulp te beëindigen.

3.4.5 VEILIGE OMGEVING

- Om ongevallen te voorkomen is het belangrijk dat de trappen en doorgangen vrij zijn van obstakels en dat er een degelijke leuning is.
- Een veilige omgeving betekent ook dat het materiaal, de toestellen en de leidingen van gas en elektriciteit in goede staat zijn, zodat ze zonder risico's kunnen gebruikt worden.
- Stopcontacten en schakelaars zitten goed vast in de muur en snoeren van elektrische toestellen zijn in goede staat.
- Tijdens de koude maanden vragen wij u om de ruimtes minimaal te verwarmen tot 18°.
- In geval van een onveilige situatie zullen we steeds samen met u zoeken naar een oplossing. Indien nodig kan er een vakman ingehuurd worden. Dat kan extra kosten voor u inhouden. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kunnen wij ons genoodzaakt zien om de zorg en ondersteuning te stoppen.
- Mocht u wapens in uw bezit hebben, dan vragen we u daarvan de dienst op de hoogte te brengen. Wij vragen u ook steeds de wettelijke veiligheidsvoorschriften na te leven.
- We passen een nultolerantie toe als u verboden middelen bezit. In dat geval zetten we de hulp onmiddellijk stop. Indien nodig kunnen wij ons verplicht zien de politiediensten te verwittigen.
- Tijdens de aanwezigheid van de medewerker vragen wij u uw huisdier af te zonderen, zodat het werk veilig en vlot kan gebeuren.
- Onze medewerkers zijn verzekerd tegen lichamelijke letsels tijdens de werkuren en op weg van en naar het werk.

HUISAPOTHEEK

Tip. Een goede huisapotheek is voor uzelf én voor de medewerker van groot belang.

Wat zit er in uw huisapotheek?

- Ontsmettingsmiddel
- Verbandhaakjes of veiligheidsspelden
- Enkele steriele kompressen
- Zalf tegen brandwonden
- Zalf tegen insectenbeten
- Schaar
- Kleefpleisters en gaaswindels

Controleer de houdbaarheidsdatum.

3.4.6 WEDERZIJDIG RESPECT EN VERTROUWEN

De medewerker is gebonden aan de discretieplicht. Onze medewerker zal zich te allen tijde professioneel gedragen en bijgevolg een scheiding tussen werk en privé garanderen. De medewerker maakt geen onderscheid op basis van uw huidskleur, gender, fysieke kenmerken of politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij danken u om dezelfde houding tegenover de medewerker te tonen.

3.4.7 SCHEIDING WERK-PRIVÉ

Wij vragen u om de relatie met de medewerker professioneel te houden. Om het werk en privé goed te kunnen scheiden, is het niet toegelaten dat u of uw gezinsleden buiten de werkuren afspreken met de medewerker. Het is ook niet toegelaten dat u geschenken of fooien geeft of dat u (financiële) transacties tussen u en de medewerker laat plaatsvinden. De medewerker voert geen taken uit buiten de afgesproken momenten.

3.4.8 GEEN PESTERIJEN, GEWELD EN ONGEWENSTE INTIMITEITEN

Pesterijen, geweld of ongewenste intimiteiten zijn gedragingen, woorden of gebaren, die de medewerker als grensoverschrijdend ervaart. De medewerker zal u daarop attent maken en de dienst hierover inlichten.

Als het ongewenst gedrag aanhoudt, zal dat aanleiding geven tot stopzetting van de zorg en ondersteuning. i-mens hanteert een nultolerantie wat betreft ongewenst gedrag.

3.4.9 SOCIALE MEDIA

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Maar het gebruik ervan brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Onze medewerkers moeten zich steeds respectvol en loyaal gedragen tegenover elkaar, de collega's en tegenover u, onze

klant. Dat geldt ook bij het gebruik van sociale media (Facebook, Twitter ...). Wij vragen dit respectvol en loyaal gedrag ook van u, door volgende richtlijnen na te leven:

- foto's of video-opnames van of met onze medewerkers niet nemen of verspreiden;
- moeilijkheden of klachten over werkgerelateerde zaken vragen wij u op te lossen door onze dienst te contacteren. Dat kan via de contactgegevens achteraan in deze brochure in plaats van via sociale media;
- we vragen onze medewerkers om geen vrienden of volgers op sociale media te worden met u als klant om zo hun professioneel en hun privéleven van elkaar te scheiden. Dit om de professionele relatie niet te ondermijnen. Wij vragen u om hiermee rekening te houden en dit niet te vragen van onze medewerkers.

3.4.10 WAT BIJ SCHADE OF DIEFSTAL?

- Als de medewerker materiële schade veroorzaakt, vragen we u om onze dienst onmiddellijk te verwittigen. De dienst is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid.
- Bij een schadedossier bedraagt de franchise 75 euro.
- De verzekeringsmaatschappij houdt rekening met slijtagekosten.
- Wees voorzichtig met geld en waardevolle zaken. Verwittig onze dienst onmiddellijk bij vermoeden van diefstal. Het staat u steeds vrij de politie te contacteren.
- Bij schade door de klant aan het materiaal van de medewerker, zal de klant zelf instaan voor vergoeding van de schade (vb. via een familiale verzekering).

3.4.11 HUISLEUTEL

De medewerker bewaart uitzonderlijk uw huissleutel en alleen wanneer u daartoe schriftelijke toelating heeft gegeven (wij kunnen een sleutelovereenkomst voorzien). Een sleutelkuisje kan een oplossing zijn.

3.4.12 BETALINGEN IN OPDRACHT VAN DE KLANT

De medewerker kan geen financiële verrichtingen voor u doen, tenzij in het kader van boodschappen.

3.4.13 BEWAKINGSCAMERA'S

Wij vragen u ons op de hoogte te brengen als er camerabewaking aanwezig is op plaatsen waar medewerkers taken moeten uitoefenen. Het kan gaan om camerabewaking bij u thuis of op een andere locatie.

Deze melding kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren.

Wij verzoeken u om de camera uit te schakelen voor de periode dat de medewerkers ter plaatse werkzaamheden verrichten, ter bescherming van hun privacy.

Het gebruik van de camera is uitzonderlijk wel toegelaten als dit noodzakelijk is om toezicht te kunnen houden op de klant. Dat wordt op voorhand aan i-mens meegedeeld. Indien de uitzondering van toepassing is, kan de medewerker uit privacyoverwegingen ervoor kiezen om niet bij u te worden ingezet, zonder enig nadelig gevolg. We vragen in openheid en vertrouwen het gebruik van camera's goed toe te lichten, zodat dit onze zorg en ondersteuning niet in het gedrang hoeft te brengen. Wij danken u hiervoor.

3.4.14 BIJSCHOLING

De medewerkers worden voortdurend bijgeschoold. Sommige medewerkers hebben een bijkomende deskundigheid opgebouwd in bepaalde domeinen, zoals palliatieve zorg, zorg voor personen met een beperking of dementie ... Indien u meer informatie wenst over hun expertise, dan kan u contact opnemen met de dienst.

In het kader van begeleiding en opleiding van onze medewerkers is het mogelijk dat er 2 medewerkers bij u langs komen. U dient hiervoor niet extra betalen.

4. ALGEMENE VOORWAARDEN

4.1 BETALEN VAN DE ZORG EN ONDERSTEUNING

4.1.1 GEBRUIKERSBIJDRAGE

De gebruikersbijdrage is de kostprijs die u als gebruiker betaalt per uur gezinszorg dat aan u verleend wordt. Hoe de diensten voor gezinszorg die gebruikersbijdrage moeten berekenen, wordt geregeld in [bijlage II bij het ministeriële besluit van 26 juli 2001 tot vaststelling van het bijdragesysteem voor de gebruiker van gezinszorg](#).

Afhankelijk van de zorg en ondersteuning waarvoor u koos, is de bijdrage verschillend. De bijdrage wordt berekend op basis van inkomen, de samenstelling van uw gezin en uw graad van zorgbehoefte. Daarom vragen we u om bewijzen van inkomsten en vergoedingen te bezorgen. Deze informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Bij wijziging van uw inkomen of de samenstelling van uw gezin verwittigt u ons best zo snel mogelijk. Dat kan een invloed hebben op de prijs die u betaalt voor uw hulp. Indien u uw inkomsten niet bezorgt, zal het maximumtarief worden aangerekend en dat totdat we uw inkomsten hebben ontvangen.

Indien u gebruik maakt van de dienst gezinszorg 's avonds, tijdens het weekend of op betaalde feestdagen wordt een extra toeslag aangerekend:

- voor hulp op weekdays tussen 18 uur en 20 uur wordt de bijdrage verhoogd met 15%;
- voor hulp op weekdays tussen 20 uur en 7 uur wordt de bijdrage verhoogd met 30%;
- voor hulp op zaterdag wordt de bijdrage verhoogd met 30%;

- voor hulp op zondagen en feestdagen wordt de bijdrage verhoogd met 100%.

Deze toeslagen worden niet bij elkaar opgeteld. De hoogste toeslag die van toepassing is, wordt aangerekend.

Daarnaast worden in functie van zorg op maat wijkwerkingen georganiseerd. Hiervoor wordt de basisbijdrage vermeerderd met 5%. De toeslag wordt op elk gepresteerd uur toegepast en is op de factuur terug te vinden.

4.1.2 KORTINGEN

Maakt u gebruik van de dienst gezinszorg en heeft u in totaal op de BelRAI-screener 13 punten? Of bedraagt het totaal van de punten ADL en IADL minstens 5,5 punten? Dan heeft u recht op volgende kortingen:

- basiskorting van 0,65 euro per uur gezinszorg;
- bijkomende korting van 0,25 euro per uur gezinszorg wanneer u langer dan een jaar gezinszorg heeft;
- bijkomende korting van 0,35 euro per uur gezinszorg wanneer u tenminste 60 uur gezinszorg per maand heeft.

Al deze kortingen kunnen bij elkaar opgeteld worden. Meer informatie vindt u terug op

<https://www.departementzorg.be/nl/faq/wat-de-gebruikersbijdrage-voor-gezinszorg>

4.1.3 EXTRA KOSTEN BIJ VERPLAATSINGEN/PARKEREN

- Onze medewerker kan boodschappen doen met zijn/haar vervoermiddel. Wanneer de medewerker beschikt over een eigen wagen, kan dat samen met u.
- Gemaakte kilometers factureren we afhankelijk van het vervoermiddel aan de gangbare kilometervergoeding per km en vindt u terug op de factuur.
- Kosten voor het parkeren tijdens de verplaatsing betaalt u op het moment zelf aan de medewerker.
- Als de medewerker zich verplaatst naar een andere klant, rekenen we volgens de reglementering de helft van deze verplaatsingstijd aan u door.

4.1.4 BETALING

- Eenmaal per maand ontvangt u een factuur. U dient deze te betalen vóór de vervaldag. Betaling kan via domiciliëring (bij voorkeur) of via overschrijving.
- Met een domiciliëring zorgt de bank ervoor dat uw betaling steeds tijdig gebeurt.

- Waarom kiezen voor een domiciliëring?
 - U hoeft niet meer naar de bank te gaan.
 - Facturen worden steeds tijdig betaald, zodat u rappelkosten vermijdt (mits voldoende saldo op uw rekening)
 - U kan de prestaties nog steeds controleren, want u ontvangt nog steeds een factuur.
 - U kan uw betaling nog steeds controleren via uw bankafschriften.
 - Mocht u interesse hebben, kan u het steeds laten weten aan onze dienst.
- Bij vragen over de factuur of bij betalingsproblemen kan u onze dienst contacteren. De contactgegevens staan vermeld op de factuur.
- Wanneer u vermoedt dat de factuur niet klopt, kan u dat binnen de 10 dagen na ontvangst laten weten. Na die tijd aanvaardt u de factuur en voorwaarden.
- Niet-betaling of laattijdige betaling van de factuur kan extra kosten met zich meebrengen. De kosten staan vermeld op de factuur.
- Wanneer facturen niet correct betaald worden, kan i-mens de zorg en ondersteuning schorsen of zelfs definitief beëindigen.

4.2 AFWEZIGHEDEN

4.2.1 AFWEZIGHEID VAN DE MEDEWERKER

- We proberen om zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) langs te sturen op een vast tijdstip. Bij wijziging van het tijdstip wordt u tijdig verwittigd.
- Als de medewerker afwezig is wegens ziekte, vakantie of bijscholing, dan zal de dienst of de medewerker u verwittigen.
- We voorzien vervanging in functie van uw zorgnood en op basis van uw wensen.
- Tijdens de verlofperiodes voorzien we zoveel zorg als mogelijk en stemmen we de zorg en ondersteuning af op de vakantieperiodes van onze medewerkers.

4.2.2 AFWEZIGHEID VAN DE KLANT

- U bent aanwezig op het ogenblik dat de zorg en ondersteuning wordt verleend. Indien u niet aanwezig kan zijn of indien de zorg en

ondersteuning niet kan doorgaan op het afgesproken tijdstip, vragen we u zo snel mogelijk de dienst te verwittigen. U kan de geplande zorg annuleren tot uiterlijk de werkdag voordien vóór 15 uur. Nadien wordt de annulatie beschouwd als een laattijdige annulatie.

- Indien u niet of laattijdig de zorg en ondersteuning annuleert, zijn we genoodzaakt u een vergoeding te vragen die uw bijdrage voor de hulp bedraagt (behalve in geval van overmacht vb. wanneer u gehospitaliseerd bent).
- Indien u meerdere opeenvolgende hulpbeurten (vb. vakantie) wenst te annuleren, vragen wij u dat 2 weken op voorhand te laten weten.
- Als u de activiteiten gedurende langere tijd (= vanaf 4 opeenvolgende weken) wil stopzetten, kan i-mens niet garanderen dat dezelfde medewerker opnieuw wordt ingeschakeld bij hervatting van de dienstverlening.

4.3 STOPZETTING ZORG EN ONDERSTEUNING

- Als u de zorg en ondersteuning wenst stop te zetten, verwittigt u zo snel mogelijk de dienst.
- Indien u de afspraken van onze afsprakennota niet nakomt, kunnen wij ons genoodzaakt zien de hulp definitief stop te zetten of tijdelijk te

onderbreken.

In dat geval verwijzen we u steeds door naar andere diensten. Wij brengen u hiervan schriftelijk op de hoogte.

5. HEEFT U EEN VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?

Elke dag zetten onze medewerkers zich in om een kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning te leveren. Toch kan het soms anders verlopen dan u verwacht had.

Heeft u daarover een vraag, suggestie of klacht, aarzel dan niet om de medewerker aan te spreken. Dat is vaak de snelste en gemakkelijkste manier om tot een oplossing te komen.


Indien u niet bij de medewerker terecht kan of u bent niet tevreden over het antwoord dat u kreeg, dan kan u ook bij de verantwoordelijke of de dienst terecht.

U kan uw vraag, suggestie of klacht ook schriftelijk (per brief, via e-mail of via het klachtenformulier op de website) bezorgen aan de ombudsdienst van onze organisatie. Deze dienst zorgt voor een verdere opvolging van uw klacht, vraag of suggestie. We vragen wel om

geen anonieme klachten in te dienen. Deze klachten zullen niet behandeld worden.

We garanderen u dat we elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier registreren, behandelen en beantwoorden. Binnen de 5 werkdagen krijgt u een eerste antwoord. De totale termijn voor de behandeling van een klacht is maximaal 21 werkdagen.

U kan zich met een klacht ook wenden tot de klachtendienst van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

 Agentschap Zorg en Gezondheid,
Koning Albert II-laan 35 bus 33,
1030 Brussel


 thuiszorg@vlaanderen.be

 klachtendienst: 02 553 35 09

OMBUDSDIENST I-MENS

 ombudsdienst@i-mens.be
www.i-mens.be/ombudsdienst

 078 15 25 35

 Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde

