

A photograph of a caregiver in a kitchen. The caregiver, a woman with dark hair in a bun, is wearing a dark blue uniform with yellow accents and is holding a black vacuum cleaner. She is smiling and looking towards the elderly woman. The elderly woman, with long white hair, is wearing a brown cardigan over a dark blue top and is smiling while peeling an apple with a knife. The background shows a kitchen with white tiled walls and a blue patterned tile border.

# Algemene Voorwaarden Tzorg

januari 2024

# Algemene voorwaarden zorgovereenkomst

Hier leest u de algemene voorwaarden van uw zorgovereenkomst met Tzorg.

## Hoofdstuk 1 - De basis van de algemene voorwaarden

### 1.1. Voor wie gelden de algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden gelden voor u en Tzorg. Ze gaan in vanaf het moment dat u met ons een zorgovereenkomst sluit.



**Belangrijk:** De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden in deze geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

### 1.2. Wie is wie in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over ‘**u / uw**’ en over ‘**wij / ons**’. Dit bedoelen we daarmee:

#### **U / uw**

Dit is de persoon die de zorg ontvangt. Maar soms bedoelen we daar ook de wettelijke vertegenwoordiger van deze persoon mee. De wettelijke vertegenwoordiger is de persoon die namens de zorgontvanger beslissingen kan nemen.

#### **Wij / ons**

Dit is de zorgaanbieder, Tzorg.

### 1.3. Wanneer kunnen we de algemene voorwaarden aanpassen?

#### • **Wijzigingen door derden**

Het kan zijn dat onze brancheorganisatie Actiz wijzigingen in haar voorwaarden doorvoert. Of dat de wet- en regelgeving of onze contracten met gemeentes veranderen. In dat geval kunnen wij de algemene voorwaarden daarop aanpassen.

Een aanpassing van de algemene voorwaarden door (één van) deze punten, geldt **meteen** wanneer de verandering in de Actiz voorwaarden, wet- en regelgeving of het contract tussen Tzorg en de gemeente ingaat. Zo'n aanpassing kunnen wij u ook achteraf melden.

#### • **Andere wijzigingen**

In alle andere gevallen kunnen wij de algemene voorwaarden ook aanpassen. Dit gaat altijd met goedkeuring van de cliëntenraad. Wij melden u vooraf over dit soort aanpassingen en laten weten wanneer die ingaan.



## Hoofdstuk 2 - Ondersteuningsplan en cliëntdossier

### 21 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij vertellen u over de voorgestelde zorg. Die zorg noemen we hierna ook wel de ondersteuning. Wanneer nodig overleggen we hierover met u. Zo beslissen we samen over passende zorg waar u zelf achter staat.



**Belangrijk:** Woont u in een gemeente waar u zelf verantwoordelijk bent voor de zorgverlening, dan zijn deze punten niet van toepassing. Uw zorgcoördinator weet of dit voor u geldt.

### 22 Wat is een (digitaal) ondersteuningsplan?

In het ondersteuningsplan staan de afspraken die wij samen maken over uw zorg. Ook vindt u daar uw cliëntevaluaties met Tzorg terug. Uw ondersteuningsplan maken we bij start van de ondersteuning. Uw ondersteuningsplan kan op papier staan of digitaal zijn. Niet overal is een ondersteuningsplan van toepassing. Uw zorgcoördinator weet of er een ondersteuningsplan voor u is.

De afspraken in het ondersteuningsplan sluiten zoveel mogelijk aan bij uw wensen en de ondersteuningsmogelijkheden. Uw zorgindicatie bepaalt wat wij voor u mogen doen. Wenst u nu of in de toekomst meer zorg dan uw zorgindicatie toelaat? Bespreek dit met uw zorgcoördinator. Die bekijkt met u de opties. Afhankelijk van uw situatie, kunt u dan mogelijk een hogere zorgindicatie en dus meer zorg krijgen. Ook biedt Tzorg de optie dat u zelf zorg bijkoopt.

### 23 Wat als u en Tzorg het niet eens worden over het ondersteuningsplan? Of als u niet wilt/kunt overleggen over het ondersteuningsplan?

Samen proberen we het eens te worden over het ondersteuningsplan. Hierbij houden we zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als u voorgestelde ondersteuningsplan erg nadelig vindt, dan bespreken we dat samen. Mogelijk betrekken we ook de gemeenten of andere partijen om een passender ondersteuningsplan te maken.

Als dat niet lukt of u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg, benoemen we dat in het ondersteuningsplan. Wij doen niets waar u, of uw wettelijke vertegenwoordiger, geen toestemming voor heeft gegeven.

### 24 Wat gebeurt er tijdens de cliëntevaluatie?

Tijdens de cliëntevaluatie bespreken we hoe de ondersteuning gaat en of er aanpassingen nodig zijn. Met de uitkomst werken we uw (digitale) ondersteuningsplan bij. Indien mogelijk is er elke 6 weken een cliëntevaluatie.

## **2.5 Wat als Tzorg de afspraken in het (digitaal) ondersteuningsplan niet nakomt?**

Als wij door omstandigheden geen ondersteuning kunnen bieden, hoort u dat zo snel mogelijk. Samen bespreken we dan hoe het verder gaat.

## **2.6 Welke regels gelden er voor het gebruik van het cliëntdossier?**

Vragen rondom wet- en regelgeving over het inzien van het cliëntdossier, het bijhouden/ bewaren van het cliëntdossier, een kopie van het cliëntdossier en vernietigingsverzoeken mailt u naar [privacy@tzorg.nl](mailto:privacy@tzorg.nl) of u neemt contact op met zorgcoördinator. Zij kunnen u wijzen op het privacy beleid.

# **Hoofdstuk 3 - Betalingsvoorwaarden**

## **3.1 Moet u ons betalen voor de ondersteuning?**

Doorgaans niet omdat wij rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente of de zorgverzekeraar worden betaald. Mogelijk moet u wel verplicht een wettelijke eigen bijdrage betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die bijdrage is. Daar hebben wij verder dus geen invloed op.

### **Wanneer betaalt u ons wel?**

Wanneer de ondersteuning niet via de Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning of Zorgverzekeringswet (direct) of door het zorgkantoor, de gemeente of zorgverzekeraar aan ons betaald wordt. Zo moet u de ondersteuning wel zelf betalen wanneer de uren buiten uw zorgindicatie vallen of als u zelf zorg bijkoopt.

## **3.2 Hoeveel moet u betalen?**

Als u zelf moet betalen voor de ondersteuning, hoort u vóóraf onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u vertellen over het eigen risico. Op de hoogte van uw eigen bijdrage of eigen risico hebben wij verder geen invloed.

## **3.3 Op welk moment moet u betalen?**

Wanneer u de ondersteuning niet zelf hoeft te betalen, ontvangt u geen rekening. Die sturen wij namelijk direct naar het zorgkantoor, de gemeente of de zorgverzekeraar.

- De rekening voor de eigen bijdrage aan het CAK, krijgt u van het CAK.
- De rekening van de ondersteuning die u zelf moet betalen krijgt u van ons. U heeft 14 dagen om die te betalen.

### **3.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?**

Als u niet binnen de eerste betalingstermijn van 14 dagen betaalt, sturen wij een betalingsherinnering. U krijgt weer 14 dagen na ontvangst van de herinnering om alsnog te betalen. Betaalt u nog steeds niet? Dan brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het aflopen van de eerste betalingstermijn. De rente is hetzelfde als de wettelijke handelsrente. De buitengerechtelijke incassokosten berekenen we volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

### **3.5 Kunnen wij de prijzen van de ondersteuning aanpassen?**

Ja, wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg aanpassen. Bijvoorbeeld aan de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

## **Hoofdstuk 4 - Overige afspraken**

### **4.1 Waar vindt u informatie over de regelingen die horen bij de algemene voorwaarden?**

Alle regelingen kunt u opvragen bij de zorgcoördinator. Een aantal kunt u ook vinden in de zorgmap of op de Tzorg website. Bij de start van uw ondersteuning gaat u akkoord met de regelingen rondom onderstaande onderwerpen:

- Algemene zaken die bij ons spelen en die voor de ondersteuning belangrijk zijn;
- Welke aanvullende ondersteuning en mogelijke andere diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- Hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- Onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- Onze klachtenregeling;
- Ons privacyreglement;
- Onze cliëntenraad;
- Onze schaderegeling;
- Informatie voor cliënten met nuttige tips;

### **4.2 Welke informatie geeft u aan ons?**

Voor de start van uw ondersteuning geeft u ons:

- De naam en contactgegevens van uw contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (op papier of digitaal) is gemachtigd in uw belang te handelen wanneer u dat zelf niet meer kunt. Geef ons ook informatie over uw burgerservicenummer en een wilsverklaring als u die heeft.

- Naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de ondersteuning. Bijvoorbeeld dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

#### **4.3 Welke verplichtingen heeft u nog meer zo lang als wij u ondersteuning bieden?**

- U bent wettelijk verplicht om in het bezit te zijn van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- U geeft ons naar beste weten de informatie en medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst. De informatie geeft u zoals afgesproken in het ondersteuningsplan.
- U meldt schade die mogelijk door ons komt zo snel mogelijk bij ons. Hierbij geldt de schadeprocedure van Tzorg;
- U doet, schrijft en zegt niets dat schadelijk is voor Tzorg, de gezondheid of welzijn van cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers.
- Zonder toestemming mag u geen beeld- of geluidsopnamen maken onze medewerkers en/of vrijwilligers. Wilt u beeld- of geluidsopnamen maken, meldt dit dan vooraf bij de betreffende persoon en zorgcoördinator. Dat betekent vervolgens nog niet dat u beeld- en geluidsopnamen openbaar mag maken. Als u dat wilt doen is daar ook een specifieke toestemming vereist.
- U meldt het ons zo snel mogelijk wanneer uw situatie verandert. Bijvoorbeeld door het overlijden van uw partner, een verandering van uw indicatie, wanneer u overgaat naar de Wet Langdurige Zorg (WLZ), bij een ziekenhuisopname etc. Dit kan invloed hebben op (uw recht op)ondersteuning.
- U moet aanwezig zijn als onze medewerker bij u in het huis werkt.
- Als het bij uw indicatie past, kunnen onze medewerkers uw boodschappen doen. Hiervoor gelden aparte afspraken waar u zich aan dient te houden. De afspraken kunt u opvragen bij uw zorgcoördinator.
- U mag de medewerker nooit uw bankpas en/of pincode geven. Doet u dat toch, dan is dat op uw eigen risico. Tzorg en haar medewerkers zijn niet aansprakelijk bij verlies of diefstal van geld en/of andere betaalmiddelen.
- U mag geen cadeautjes aan de thuishulp geven. Ook niet in de vorm van geld of andere betaalmiddelen.
- U meldt een besmetting of wanneer u in contact bent geraakt met (infectie) ziekten zoals MRSA, griep, Hiv enz. zo snel mogelijk bij uw zorgcoördinator.
- U meldt zo snel mogelijk aan de zorgcoördinator wanneer u medicatie (bijvoorbeeld cytostatica) gebruikt en de bijwerkingen invloed of besmettingsgevaar kunnen opleveren voor de directe omgeving en/of personen.
- Als u medicatie gebruikt die via een injectie wordt gegeven, zorgt u ervoor dat prikaccidenten voorkomen worden. Dit doet u door naalden direct na gebruik in een afsluitbare naaldencontainer te stoppen en de container op tijd te legen.

#### **4.4 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal waarin u voorkomt?**

Voor bijvoorbeeld voorlichting en promotie worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij beeldmateriaal waarin u voorkomt willen gebruiken, vragen wij vooraf uw toestemming.

#### **4.5 Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?**

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, leggen wij u het doel en mogelijke risico's daarvan uit. Alleen als u daarvoor toestemming geeft, mogen wij u betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs.

#### **4.6 Welke afspraken maken we nog meer met u voor goede ondersteuning?**

- Bij overmacht kan het zijn dat onze medewerker niet (op tijd) bij u is. Met overmacht bedoelen wij onder andere (maar niet uitsluitend): onverwachte verkeerssituaties, noodsituaties bij andere cliënten en geen beschikbare medewerkers door ziekte. Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op, we proberen met een passende oplossing te komen en ongemak voor u te beperken.
- Waar mogelijk krijgt u met bekende Tzorg medewerkers te maken. Door vakantie, verlof of ziekte kan het wel zijn dat een andere medewerker u ondersteunt.
- Het kan voorkomen dat een medewerker niet komt opdagen op het afgesproken tijdstip. U maakt dan een melding voor gemiste zorg via: [www.Tzorg.nl/gemist](http://www.Tzorg.nl/gemist). Of neem telefonisch contact op met uw zorgcoördinator.
- Op landelijke feestdagen werken onze medewerkers niet, alleen bij hoge uitzondering. We stemmen met u af hoe we met deze uren omgaan.
- Wij zijn wettelijk verplicht te zorgen voor goede werkomstandigheden (veiligheid, gezondheid en hygiëne, voor onze medewerkers. Zij zijn bij u thuis aan het werk. Daarom vragen wij uw medewerking om ook bij u thuis voor wettelijk passende werkomstandigheden te zorgen zoals deze zijn beschreven in de arbo-check. De arbo-check maakt duidelijk welke aanpassingen aan materialen en werkomgeving nodig zijn voor een gezonde arbeidssituatie voor de medewerker en voor u een veilige situatie.
- Gevaarlijke stoffen zoals chloor, ammoniak en zoutzuur mogen niet door de medewerker worden gebruikt. Ook niet op uw verzoek.
- Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten en calamiteiten te melden aan ons.
- Wij vinden respect voor onze medewerkers heel belangrijk. Ongewenst gedrag zoals (telefonische) agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie enzovoorts leiden tot het onmiddellijk stoppen van de ondersteuning volgens de zorgweigeringsprocedure. Als u ongewenst gedrag ervaart van een medewerker, dan verzoeken wij u om contact op te nemen met de zorgcoördinator. Wij nemen direct passende maatregelen.
- Wij gebruiken geen sleutels die toegang geven tot uw woning. Dit is alleen mogelijk in uitzonderlijke situaties. De voorwaarden vraagt u op bij de zorgcoördinator.

#### 4.7 Hoe lang van tevoren zegt u een afspraak af of verplaatst u deze?

Als u geen ondersteuning kunt ontvangen, meldt dit zo snel mogelijk bij uw planbureau. **Doe dit in ieder geval 24 uur van tevoren.** Zegt u de afspraak niet op tijd af? Dan kunnen wij kosten (gederfde inkomsten) bij u in rekening brengen. U hoeft dit niet te betalen als u bewijst dat het onmogelijk was om op tijd af te zeggen. Bijvoorbeeld door een onverwachte ziekenhuisopname.

## Hoofdstuk 5 - Klachten en geschillen

### 5.1 Wat doet u met een klacht over ons?

U kunt een klacht indienen op de website via <https://www.tzorg.nl/ervaring>, per brief of telefonisch bij de zorgcoördinator.

De klachtenregeling kunt u vinden op de website via <https://www.Tzorg.nl/ervaring> of opvragen bij uw zorgcoördinator. Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop u een klacht kunt indienen bij Tzorg en op welke wijze Tzorg omgaat met uw klacht. Het doel van de klachtenregeling is, om op grond van ontvangen klachten, structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie signaleren en te verbeteren.

## Hoofdstuk 6 - Einde van de zorgovereenkomst

### 6.1 Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- Als de periode waarvoor wij de zorgovereenkomst hebben gesloten afgelopen is;
- Als u en wij dat allebei willen;
- Als wij de overeenkomst opzeggen zoals uitgelegd in 6.2;
- Als u de overeenkomst opzegging zoals uitgelegd in 6.4;
- Op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn dan verantwoordelijk voor het overdragen van het cliëntdossier aan een andere zorgaanbieder. Als u wilt adviseren wij een andere zorgaanbieder;
- Als het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of gemeente ons niet (meer) betaalt voor uw ondersteuning en u de ondersteuning zelf ook niet wilt/kunt betalen;
- Als de rechter de zorgovereenkomst ontbindt;
- Bij uw overlijden.



## **6.2 Wanneer kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?**

Wij kunnen de zorgovereenkomst opzeggen per e-mail of brief met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- Wij de ondersteuning die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen geven. Bijvoorbeeld als uw zorgvraag zo verandert dat wij geen goede ondersteuning meer kunnen geven of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- U en/ of uw wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen uit de zorgovereenkomst en de daarbij behorende regelingen niet nakomt (nakomen);
- U en/ of uw vertegenwoordiger zich zo gedraagt (gedragen) dat voorzetting van de zorgovereenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- De schriftelijke overeenkomst tussen Tzorg en de gemeente waarin u woont, wordt beëindigd waardoor wij daar niet langer onze diensten kunnen aanbieden;
- Er andere belangrijke redenen zijn voor de opzegging die wij vantevoren met u hebben besproken.

## **6.3 Wat gebeurt er als wij de zorgovereenkomst opzeggen?**

Als wij de zorgovereenkomst opzeggen om de in 6.1 beschreven redenen, doen wij ons best om u te helpen bij het zoeken naar een passende andere zorgaanbieder. Ook wijzen we u op de mogelijkheid een klacht in te sturen. Als u wilt krijgt u een kopie van het cliëntdossier. Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan de zorgaanbieder die de zorg overneemt.

## **6.4 Kunt u de zorgovereenkomst opzeggen?**

U kunt de zorgovereenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. U moet wel een opzegtermijn van minimaal 2 maanden aanhouden. Ook kunt u alleen opzeggen voor de eerste dag van de maand. U hoeft de opzegtermijn van 2 maanden niet aan te houden als uw (her)indicatie vervalt. In dat geval kunt u de zorgovereenkomst stoppen op de datum dat de (her)indicatie vervalt.

## **6.5 Kunt u de zorgovereenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende ondersteuning aanpassen?**

Ja. Dit geldt alleen voor prijsaanpassingen die wij doen in de aanvullende ondersteuning die u zelf betaalt. U mag dan het deel van de zorgovereenkomst dat de aanvullende ondersteuning regelt, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

## **6.6 Tot slot**

U kunt alle regelementen en procedures ontvangen waarnaar we in deze algemene voorwaarden verwijzen. U vraagt dit aan bij uw zorgcoördinator. Ook kunt u bellen naar 088-00 25 50 0 of mailen naar [informatie@tzorg.nl](mailto:informatie@tzorg.nl)