

Overall waar:

- zorg staat, kunt u ook *ondersteuning* lezen,
- *zorgverlener* staat, kunt u ook *dienstverlener* lezen,
- *cliënt* staat, wordt de zorgvrager en/of diens vertegenwoordiger bedoeld,

Zorg via persoonsgebonden budget (SVB)

Indien u zorg van TED Zorg krijgt via een pgb, dan is de "Zorgovereenkomst met een zorginstelling" met het svb leidend. In deze overeenkomst staan de afspraken die gelden. Op deze afspraken kent TED Zorg regio enige aanvullingen, namelijk:

- 1. Soms is het wenselijk dat de zorg direct start, maar is er nog geen toestemming van de SVB voor de zorgovereenkomst met TED Zorg. In dat geval loopt de start van de zorg parallel met deze goedkeuring. Indien deze goedkeuring niet komt, dient de factuur door de cliënt te worden betaald.*
- 2. Heeft u nog geen toezegging voor een persoonsgebonden budget en wilt u de zorg al laten starten, dan dient de factuur betaald te worden door de cliënt. Indien de financiering alsnog wordt toegekend, wordt dit verrekend.*
- 3. TED Zorg streeft – in overleg met u – naar een (vaste) vervanger voor uw zorgverlener. Wij zullen ons tot het uiterste inspannen dat de zorg gecontinueerd wordt.*

Zorg particulier bekostigd

Indien u zorg van TED Zorg krijgt en die bekostigt u zelf, dan is de zorgovereenkomst van TED Zorg leidend en daarop zijn deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. De zorgovereenkomst wordt digitaal beschikbaar gesteld en tekent u tevens digitaal.

Cliëntdossier

Wij maken een dossier aan van u als cliënt en dit vullen we gezamenlijk in. We maken met u afspraken over de evaluatie van de zorg, waarbij u recht heeft op twee keer per jaar.

Tarieven

U wordt voorafgaand aan of tijdens het intakegesprek geïnformeerd over het tarief. Dit wordt bepaald op basis van uw zorgvraag. Het tarief is inclusief reiskostenvergoeding, overlegtijd, reistijd en andere onkosten. Bij TED Zorg hebben we drie verschillende tarieven:

- Standaard: elke doordeweekse dag tussen 7:00-19:00 uur
- Hoog (plus €3,50): na 19:00 uur, weekend
- Feestdagentarief 150%

Tarieven kunnen jaarlijks worden geïndexeerd op basis van het cws-indexcijfer (CPI). Voor cliënten met een persoonsgebonden budget geldt een maximum van de verhoging die gelijk is aan de indexering van het PBG-budget.

Aansprakelijkheid

We beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering, evenals een aparte verzekering voor schade die ontstaat door het gebruik van een auto (van u of van de zorgverlener).

Zorg kan niet doorgaan (vanuit cliënt)

Als de zorg een keer niet door kan gaan of verplaatst dient te worden, kunt u dat afstemmen met uw zorgverlener. Dat hoeft u niet door te geven.

Wanneer u de dienst (door overmacht) minder dan 24 uur van te voren annuleert, wordt er niets in rekening gebracht. Als dit echter vaker gebeurt, zullen we hierover in gesprek gaan met het uitgangspunt dat de zorg werkbaar moet blijven.

Zorg kan niet doorgaan (vanuit zorgverlener)

Als uw zorgverlener een keer niet kan of een dag wilt ruilen, kunt u dat onderling afstemmen. Dat hoeft u niet door te geven. Als uw zorgverlener niet komt, bijvoorbeeld door ziekte, worden er geen kosten in rekening gebracht, tenzij er een vervanger wordt ingezet.

TED Zorg streeft – in overleg met u – naar een (vaste) vervanger voor uw zorgverlener. Wij zullen ons tot het uiterste inspannen dat de zorg gecontinueerd wordt.

Zorgovereenkomst beëindigen

Wanneer u met de zorg wilt stoppen, neemt u dan contact op met de directie. Indien er een reden is om te stoppen, dan bespreken we die en indien mogelijk zoeken we naar een passende oplossing. Wanneer u toch besluit te stoppen, kan dat met een opzegtermijn van een hele kalendermaand.

Wanneer de directie reden heeft om te stoppen met de zorg, wordt dit met u besproken. Desgewenst zoeken we gezamenlijk naar een oplossing. Zolang het werkbaar is en gewenst, hanteren wij een opzegtermijn van 1 kalendermaand.

Zorgverlener opnieuw inzetten

Het is niet toegestaan om binnen 1 jaar een zorgverlener van TED Zorg, die bij u werkzaam is geweest, op een andere manier bij u in te zetten, mits daar afspraken over zijn gemaakt met de directie van TED Zorg.

Facturering

De zorgverlener geeft wekelijks de uren door, u hoeft daarvoor niets te doen. U ontvangt voor de 5^e van de maand de factuur en controleert de uren. Indien akkoord, betaalt u de factuur of u dient deze in bij het SVB. Wanneer u de factuur zelf bekostigt, heeft het de voorkeur te kiezen voor een automatische incasso. De betaaltermijn bedraagt maximaal veertien dagen, waarna deze zonder verdere ingebrekestelling op u kan worden verhaald, dit geldt ook in het geval dat de automatische incasso, ongeacht de reden, niet geïnd kan worden.