

Algemene voorwaarden

VERSIE 2.2 SEPTEMBER 2026





Inhoud

De afspraken	2
Zorgplan	3
Persoonsgegevens en privacy	4
Uw verplichtingen	6
Betalingsvoorwaarden	7
Informatieverstrekking	8
Klachten en geschillen	9
Klachten	9
Geschillen	9
Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst	10
Toepasselijk recht	11

De afspraken

Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst leggen A Zorg en u de afspraken vast over de zorg en ondersteuning die u ontvangt. Eventuele aanvullende afspraken worden opgenomen in het zorgplan of andere bijbehorende documenten.

Wanneer zijn de afspraken van toepassing?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst geldt vanaf de afgesproken startdatum van de zorg of ondersteuning.

Kunnen wij afwijken van de afspraken?

A Zorg en u kunnen alleen van de gemaakte afspraken afwijken wanneer dit gezamenlijk wordt overeengekomen en, waar nodig, schriftelijk wordt vastgelegd.

Mogen wij de voorwaarden wijzigen?

A Zorg kan deze voorwaarden wijzigen wanneer dit noodzakelijk is door veranderingen in wet- en regelgeving, de dienstverlening of andere zwaarwegende omstandigheden.

Wij informeren u tijdig over wijzigingen die voor u van belang zijn. Wanneer een wijziging rechtstreeks voortvloeit uit wet- of regelgeving, kan deze ingaan op het moment dat de betreffende wet- of regelgeving van kracht wordt.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

Wanneer een wijziging gevolgen heeft voor uw zorg- of dienstverlening en u hiermee niet akkoord bent, kunt u hierover contact opnemen met A Zorg. Samen bekijken we wat dit betekent voor de gemaakte afspraken en of voortzetting van de overeenkomst mogelijk is.

Zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

In het zorgplan leggen A Zorg en u de afspraken vast over de zorg of ondersteuning die u ontvangt. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij uw wensen, mogelijkheden, beperkingen en doelen.

Het zorgplan wordt samen met u of, indien van toepassing, uw vertegenwoordiger opgesteld. Wanneer de Wlz van toepassing is, wordt het zorgplan uiterlijk binnen zes weken na de start van de zorg vastgesteld. Bij ZVW dient het zorgplan binnen 24u van de start van de zorg in orde te zijn.

Wat staat er in het zorgplan?

In het zorgplan worden, voor zover van toepassing, afspraken vastgelegd over:

- ◆ uw zorg- of ondersteuningsbehoefte;
- ◆ de doelen van de zorg of ondersteuning;
- ◆ de wijze waarop A Zorg de zorg of ondersteuning uitvoert;
- ◆ risico's en aandachtspunten;
- ◆ betrokken zorgverleners en andere betrokkenen;
- ◆ de evaluatie van de gemaakte afspraken.

Hoe vaak wordt het zorgplan geëvalueerd?

Het zorgplan wordt periodiek en bij relevante veranderingen geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Wanneer de Wlz van toepassing is, wordt het zorgplan één keer per jaar met u of uw vertegenwoordiger besproken.

Moet u instemmen met het zorgplan?

A Zorg stelt het zorgplan zoveel mogelijk in overleg met u of uw vertegenwoordiger op. Voor zorg of handelingen waarvoor toestemming nodig is, wordt deze toestemming vooraf gevraagd. Wanneer u niet instemt met bepaalde zorg of ondersteuning, bespreekt A Zorg met u wat dit betekent voor de uitvoering van de zorg en of veilige en verantwoorde voortzetting mogelijk is.

Wat als u niet zelf kunt overleggen over het zorgplan?

Wanneer u niet zelf in staat bent uw belangen te behartigen, wordt waar nodig uw bevoegde vertegenwoordiger betrokken. U wordt daarbij zoveel mogelijk zelf bij de besluitvorming betrokken.

Wat als afspraken niet kunnen worden nagekomen?

Wanneer A Zorg de afgesproken zorg of ondersteuning tijdelijk of structureel niet kan leveren, wordt dit zo snel mogelijk met u besproken en wordt gezocht naar een passende oplossing. Wanneer u op een afgesproken moment geen zorg kunt ontvangen, laat u dit zo spoedig mogelijk weten aan A Zorg.

Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. A Zorg houdt voor zover nodig voor de zorg- en dienstverlening een dossier bij. Hierin worden relevante gegevens en afspraken over uw zorg of ondersteuning vastgelegd. Het zorgplan maakt hiervan onderdeel uit.

Hoe gaat A Zorg om met uw persoonsgegevens?

A Zorg verwerkt persoonsgegevens volgens de geldende privacywetgeving en het privacybeleid van A Zorg. Alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de zorg- en dienstverlening, administratie en wettelijke verplichtingen worden verwerkt.

Mag u uw dossier inzien?

Ja. U heeft recht op inzage in uw persoonsgegevens en kunt hiervan een kopie opvragen. De eerste kopie is kosteloos. Inzage kan worden beperkt wanneer hierdoor de rechten of privacy van anderen worden geschaad.

Mogen anderen uw dossier inzien?

A Zorg verstrekt gegevens uit uw dossier alleen wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Voor het delen van medische gegevens gelden daarnaast de regels van het medisch beroepsgeheim.

Medewerkers hebben alleen toegang tot gegevens die zij voor hun werkzaamheden nodig hebben.

Kunt u vragen om gegevens te laten verwijderen?

U kunt A Zorg verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen. A Zorg beoordeelt dit verzoek volgens de geldende wet- en regelgeving. Gegevens worden niet verwijderd wanneer A Zorg deze wettelijk moet bewaren of wanneer een andere wettelijke uitzondering van toepassing is.

Hoe lang wordt het dossier bewaard?

A Zorg bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk of wettelijk verplicht. Voor medische dossiers waarop de WGBO van toepassing is, geldt in beginsel een bewaartermijn van minimaal twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier.

Mogen nabestaanden het dossier inzien?

Na overlijden blijft de vertrouwelijkheid van het dossier gelden. Nabestaanden hebben niet automatisch recht op inzage. A Zorg verstrekt alleen gegevens wanneer dit op grond van de wet is toegestaan.

Worden gegevens gebruikt voor onderzoek of onderwijs?

Persoonsgegevens worden alleen voor wetenschappelijk onderzoek of onderwijs gebruikt wanneer dit wettelijk is toegestaan. Wanneer daarvoor toestemming vereist is, vraagt A Zorg deze vooraf.

Uw verplichtingen

Wat verwachten wij van u?

U werkt, voor zover dit redelijkerwijs van u kan worden verwacht, mee aan een goede en veilige uitvoering van de afgesproken zorg en ondersteuning.

Daarbij vragen wij u om:

- ◆ A Zorg de informatie te geven die nodig is voor goede en veilige zorg;
- ◆ gemaakte afspraken zoveel mogelijk na te komen;
- ◆ medewerkers in staat te stellen hun werkzaamheden veilig uit te voeren;
- ◆ respectvol om te gaan met medewerkers, vrijwilligers, andere cliënten en bezoekers;
- ◆ rekening te houden met geldende afspraken over veiligheid, hygiëne en arbeidsomstandigheden.

Film-, foto- en geluidsopnamen

U houdt rekening met de privacy van medewerkers, andere cliënten en derden. Een gesprek waarbij u zelf aanwezig bent, mag u voor privégebruik opnemen. Wij vragen u dit vooraf te melden. Opnamen waarop andere personen herkenbaar zijn mogen niet zonder geldige grondslag of toestemming worden verspreid of openbaar gemaakt.

Onveilig of grensoverschrijdend gedrag

Agressie, bedreiging, discriminatie, intimidatie of ander gedrag waardoor goede en veilige zorgverlening niet mogelijk is, wordt niet geaccepteerd. A Zorg bespreekt dergelijke situaties met u en bepaalt welke maatregelen nodig zijn.

Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?

Wanneer de zorg of ondersteuning volledig wordt vergoed vanuit de Wmo, Wlz, Zvw of een andere financieringsvorm, brengt A Zorg de betreffende zorg niet rechtstreeks bij u in rekening.

Het kan wel voorkomen dat u een wettelijke eigen bijdrage, eigen risico of andere kosten zelf moet betalen. A Zorg informeert u hierover voor zover dit bij A Zorg bekend is.

Hoeveel moet u betalen?

Wanneer u zelf voor zorg of ondersteuning moet betalen, informeert A Zorg u vooraf over het tarief en de betalingsvoorwaarden.

A Zorg kan tarieven wijzigen wanneer dit noodzakelijk is door loon- en kostenontwikkelingen, wettelijke tarieven of andere relevante wijzigingen. U wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Wanneer moet u betalen?

Voor zorg of diensten die u zelf moet betalen ontvangt u een duidelijke factuur. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

Wanneer u niet binnen de betalingstermijn betaalt, ontvangt u eerst een betalingsherinnering. U krijgt daarna nog 14 dagen de gelegenheid om het openstaande bedrag te betalen.

Wanneer betaling daarna uitblijft, kan A Zorg wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen volgens de geldende wet- en regelgeving.

Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

A Zorg informeert u bij de start en gedurende de zorg- en dienstverlening over onderwerpen die voor u van belang zijn. De informatie wordt zoveel mogelijk op een voor u begrijpelijke manier gegeven.

U ontvangt of krijgt toegang tot relevante informatie over onder andere:

- ◆ de afgesproken zorg en ondersteuning;
- ◆ het privacybeleid;
- ◆ de klachtenregeling;
- ◆ cliëntenmedezeggenschap;
- ◆ overige voor u relevante afspraken en regelingen.

Informeren wij u over incidenten?

Wanneer zich tijdens de zorgverlening een incident heeft voorgedaan dat merkbare gevolgen voor u heeft of kan hebben, informeert A Zorg u hierover overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving.

Welke informatie ontvangen wij van u?

U verstrekt A Zorg de informatie die redelijkerwijs nodig is om goede en veilige zorg of ondersteuning te kunnen bieden. U informeert A Zorg ook over relevante veranderingen.

Wanneer informatie bij een andere zorgverlener moet worden opgevraagd of verstrekt, gebeurt dit volgens de geldende regels voor privacy en het medisch beroepsgeheim.

Klachten en geschillen

Klachten

Bent u niet tevreden over de zorg of ondersteuning? Bespreek dit dan bij voorkeur met de betrokken medewerker of manager. Dit is niet verplicht.

U kunt een klacht ook rechtstreeks indienen via klachten@azorg.nl.

Wanneer u ondersteuning of bemiddeling wenst, kunt u kosteloos gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.

- ◆ Quasir
- ◆ Telefoon: 085-4874012
- ◆ E-mail: info@quasir.nl

A Zorg behandelt klachten volgens de klachtenregeling van A Zorg.

Geschillen

Wanneer een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij A Zorg is aangesloten, Stichting Zorggeschil.

Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- ◆ op de afgesproken einddatum;
- ◆ wanneer u en A Zorg dit gezamenlijk overeenkomen;
- ◆ wanneer de indicatie, beschikking, verwijzing of andere grondslag voor de zorg eindigt en geen andere afspraken worden gemaakt;
- ◆ wanneer u verhuist buiten het werkgebied en A Zorg de zorg niet kan voortzetten;
- ◆ bij uw overlijden;
- ◆ door opzegging van de overeenkomst.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. A Zorg maakt hierover bij de start van de zorg duidelijke afspraken met u. Wanneer een wettelijke of contractuele opzegtermijn van toepassing is, wordt deze in acht genomen.

Kan A Zorg de overeenkomst beëindigen?

A Zorg beëindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet zonder zwaarwegende reden.

Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer:

- ◆ A Zorg de benodigde zorg niet meer verantwoord kan leveren;
- ◆ de zorgvraag buiten de deskundigheid of mogelijkheden van A Zorg valt;
- ◆ de financiering of geldige indicatie voor de zorg eindigt;
- ◆ de cliënt afspraken structureel niet nakomt en voortzetting redelijkerwijs niet van A Zorg kan worden verlangd;
- ◆ sprake is van ernstige of herhaalde onveilige situaties, agressie of grensoverschrijdend gedrag;
- ◆ andere zwaarwegende omstandigheden voortzetting van de zorg onmogelijk maken.

Voordat A Zorg de overeenkomst beëindigt, wordt de situatie met u besproken en wordt, waar dit redelijkerwijs nodig en mogelijk is, gezocht naar een passende oplossing of overdracht.

Wat gebeurt er bij beëindiging?

Bij beëindiging zorgt A Zorg voor een zorgvuldige afronding van de zorg- en dienstverlening.

Wanneer andere zorg noodzakelijk blijft, werkt A Zorg waar nodig mee aan een zorgvuldige overdracht. Persoons- en zorggegevens worden daarbij alleen verstrekt volgens de geldende privacyregels en regels rond het medisch beroepsgeheim.

U kunt een kopie van uw dossier opvragen. Het oorspronkelijke dossier wordt door A Zorg bewaard overeenkomstig de geldende bewaartermijnen.

Toepasselijk recht

Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Voor klachten en geschillen gelden de klachtenregeling van A Zorg en, waar van toepassing, de procedures op grond van de Wkkgz of de betreffende Wmo-regeling