

Wie betaalt wat?

2026



Inleiding

Wie betaalt wat?

Deze folder is voor cliëntvertegenwoordigers van cliënten en cliënten die (gaan) wonen bij De Twentse Zorgcentra op basis van een indicatie met verblijf inclusief behandeling vanuit de Wet langdurige zorg.

De aanspreekvorm 'je' wordt gebruikt omdat de 'bedoelde' lezer van deze folder de cliënt is.

Het leven en wonen bij De Twentse Zorgcentra kost geld. Als je woont op een van de locaties van De Twentse Zorgcentra betaalt de overheid een deel van deze kosten. De Twentse Zorgcentra betaalt ook een deel van de kosten en andere kosten moet je zelf betalen. In deze brochure lees je wie welke kosten betaalt en waarom dat zo is.

De tarieven worden jaarlijks verhoogd. Ook mag De Twentse Zorgcentra de tarieven tussentijds aanpassen. Als dit van toepassing is, informeren we de cliëntvertegenwoordigers hierover via een mail. Op www.detwentsezorgcentra.nl vind je de meest actuele prijsinformatie.

Wie bepaalt wie er wat betaalt?

De overheid bepaalt wie wat betaalt. Dat legt de overheid vast in wetten. Deze wetten gelden voor minderjarige en meerderjarige cliënten. De overheid heeft deze regels vastgelegd in de Wet langdurige zorg (Wlz).

Waar kun je terecht met vragen?

Woon je al bij De Twentse Zorgcentra en heb je vragen over kosten van zorg of van huisvesting? Dan kun je deze vragen stellen aan de persoonlijk

begeleider van jouw locatie of tijdens kantooruren aan de medewerkers van het CliëntServiceBureau, zie voor de contactgegevens [bijlage 2](#). Woon je bij de Twentse Zorgcentra op basis van de leveringsvorm Volledig Pakket Thuis, dan kun je met vragen over de kosten terecht bij de debiteurenadministratie, zie voor contactgegevens [bijlage 2](#).

Kom je binnenkort bij De Twentse Zorgcentra wonen?

Stel dan je vragen aan de trajectbegeleider. Hij of zij kan je vertellen waar je recht op hebt. Zie voor de contactgegevens [bijlage 2](#).

Deze folder is niet bedoeld voor:

- cliënten die zorg hebben op basis van Modulair Pakket Thuis WLZ en of PGB
- cliënten die zorg hebben op basis van de zorgverzekeringswet
- cliënten die zorg hebben op basis van onderaanneming
- cliënten die zorg hebben op basis van Jeugdwet

Voor meer informatie hierover kun je contact opnemen met het CliëntServiceBureau van De Twentse Zorgcentra. Je kunt hen bereiken tijdens kantooruren via:
088-4304444 of clientservicebureau@detwentsezorgcentra.nl



Inhoudsopgave

1. Wonen	4
2. Persoonlijke verzorging	5
3. Voeding	6
4. Kleding en schoenen	7
5. Medische zorg/ondersteuning	8
6. Hulpmiddelen	9
7. Vakantie, recreatie en vrije tijd	10
8. Vervoer	13
9. Financieel	14
10. Verzekeringen	16
11. Overlijden	18

Bijlagen

1. Overzicht kosten 2026	19
2. Overzicht contactgegevens	24

1. Wonen

De Twentse Zorgcentra betaalt

Gemeenschappelijke ruimtes

Heeft de locatie waar je woont een gemeenschappelijke ruimte (bijvoorbeeld huiskamer of keuken), dan kun je daar gebruik van maken. De Twentse Zorgcentra betaalt en verzorgt de inrichting van de gemeenschappelijke ruimte(s). Is er in deze gemeenschappelijke ruimte een algemene telefoon, (gemeenschappelijke) televisie en internetaansluiting aanwezig? Dan betaalt De Twentse Zorgcentra het abonnement van de telefoon, de televisie (basispakket) en het internet.

De Twentse Zorgcentra zorgt voor de inrichting van jouw woonruimte, als je dit zelf niet kunt of wilt doen. Je krijgt dan van ons een eenvoudige basisinrichting (bed, stoel, kast en een tafel) en vloerbedekking en gordijnen. We vernieuwen de standaardinrichting, als dit nodig is, na 10 jaar. De kosten voor standaard kussens, dekbedden en matrassen zijn voor De Twentse Zorgcentra. De Twentse Zorgcentra betaalt bij vernieuwing de aanschafkosten. Een standaardkussen vervangen we na 4 jaar. Een standaarddekbed en matras vervangen we na 10 jaar.

Aansluitpunt voor telefoon, televisie en internet

In je woonruimte is één aansluitpunt voor telefoon, televisie en internet aanwezig. Je mag dit aansluitpunt gebruiken.

Cliënt betaalt

Jouw kamer

Wanneer je een nieuwe cliënt bent en je bij De Twentse Zorgcentra komt wonen, dan kun je zelf de inrichting aanschaffen (meubels, lampen et cetera). De kosten hiervoor betaal je zelf. Dit blijft uiteraard jouw eigendom. Als je verhuist, neem je je eigen spullen mee.

Apparatuur zoals eigen televisie, keukenapparaten en overige losse spullen schaf je altijd zelf aan, of je nu kiest voor een eigen inrichting of de basisinrichting van De Twentse Zorgcentra.

De Twentse Zorgcentra heeft standaard huisleveranciers gecontracteerd waar je spullen kunt aanschaffen. Maar je kunt natuurlijk ook zelf kiezen waar je de spullen gaat kopen. Je kunt niet het bedrag voor het standaard bed, stoel, kast en tafel vergoed krijgen om voor dat bedrag je eigen inrichting te betalen.

Abonnement, aansluiting en aanschaf telefoon, televisie en internet

Je zorgt zelf voor het abonnement bij een telecomaandbieder. Ook betaal je zelf de eenmalige aansluit- en/of administratiekosten van de telecomaandbieder en de abonnements- en gebruikskosten voor jouw telefoon-, televisie- en internetaansluiting. Apparatuur (zoals een telefoon, televisie en computer) koop en betaal je zelf.

De Twentse Zorgcentra betaalt

Verhuizen op verzoek van De Twentse Zorgcentra

Wanneer je intern gaat verhuizen, bespreken we altijd vooraf waarom je gaat verhuizen. Dat is belangrijk. Want de reden waarom je verhuist, is bepalend voor wie betaalt. Ook bespreken we vooraf hoe de verhuizing wordt geregeld.

Verhuis je op verzoek van De Twentse Zorgcentra dan betalen wij de verhuiskosten. Verhuis je naar een andere organisatie dan kun je de basisinrichting niet meenemen. Deze blijft eigendom van De Twentse Zorgcentra.

Onderhoud

Als je woont in een woonruimte van De Twentse Zorgcentra, dan heeft je woning en eventueel je tuin regelmatig onderhoud nodig. De kosten voor het regulier onderhoud van je woning en tuin betaalt De Twentse Zorgcentra.

Clïënt betaalt

Verhuizen omdat je dat zelf wilt

Als je gaat verhuizen omdat jij dat zelf wil, dan betaal je de verhuizing zelf. Ook moet je de kamer weer in de standaardstaat terugbrengen. Je betaalt de medewerkers die je meehelpen met het verhuizen en met het inrichten van je kamer. Vooraf kun je een inschatting krijgen van deze kosten. Vraag hiernaar bij je persoonlijk begeleider.

2. Persoonlijke verzorging

De Twentse Zorgcentra betaalt de producten voor de algemene verzorging, zoals toiletpapier en incontinentiemateriaal.

Je betaalt zelf je eigen douche- en toiletartikelen, zoals shampoo, zeep, tandpasta, scheergerei en maandverband.

3. Voeding

De Twentse Zorgcentra betaalt

De Twentse Zorgcentra zorgt standaard voor drie maaltijden per dag: twee broodmaaltijden en een warme maaltijd. Ook koffie, thee, frisdrank, melk en fruit horen bij het standaardpakket. Maar ook tussendoortjes zoals versnaperingen in gezonde en verantwoorde mate.

Dieetvoeding

Heb je op basis van een medische indicatie een dieet? Dan verzorgt De Twentse Zorgcentra de maaltijden en tussendoortjes, passend bij jouw situatie. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een verdikkingsmiddel.

Cliënt betaalt

Wil je extra of bijzondere dingen eten of drinken, dan betaal je die zelf. Als je naar huis gaat of naar verwanten of vrienden en je eet daar, dan krijg je geen geld terug voor de kosten voor jouw eten en drinken.

Dieetvoeding

Als je dieetwensen hebt en het dieet is niet medisch noodzakelijk, dan betaal je de kosten voor aangepast eten en drinken zelf.

4. Kleding en schoenen

De Twentse Zorgcentra betaalt

De Twentse Zorgcentra betaalt kleding die nodig is vanwege een beperking. Scheurpakken worden door de ergotherapeut, na afstemming met gedragskundige en persoonlijk begeleider, aangevraagd bij het zorgkantoor.

Wij betalen ook kleding en eventueel schoenen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen de dagbesteding (zoals groenwerk of catering).

Wasgoed

Of je voor het wassen van je kleding moet betalen, hangt af van hoe dit gebeurt. De kosten voor het maken van een aansluiting voor de wasmachine/droger worden betaald door De Twentse Zorgcentra.

De waskosten zijn verdeeld in vier categorieën:

1. Je woont bij De Twentse Zorgcentra en de verwant of cliëntvertegenwoordiger wast thuis.
2. Je woont bij De Twentse Zorgcentra en wast daar zelf, met eigen apparatuur en wasmiddelen.
3. Je woont bij De Twentse Zorgcentra en wast daar zelf, zonder hulp van personeel, met apparatuur en wasmiddelen van De Twentse Zorgcentra.
4. Je laat de was verzorgen door De Twentse Zorgcentra: dit kan zijn via CleanLease of middels wassen op de groep.

De kosten van deze categorieën zijn opgenomen in het kostenoverzicht, zie [bijlage 1](#).

Clïënt betaalt

Kleding en schoenen zijn van jou. Daarom schaf jij dit zelf aan. Ook verzorg jij zelf jouw kleding en schoenen (repareren etc.).

Kun je door jouw beperking zelf geen kleding of schoenen aanschaffen? Dan kan De Twentse Zorgcentra je hierbij ondersteunen. We vragen eerst of jouw familie of vrienden kunnen helpen. Is dat niet mogelijk? Dan vinden de begeleiders een andere oplossing. Hiervoor berekenen we begeleidingskosten, zie [bijlage 1](#). Dat overleggen we altijd vooraf met jou of jouw wettelijk vertegenwoordiger.

Wasgoed

Kosten voor de stomerij betaal je altijd zelf.

5. Medische zorg / ondersteuning

De Twentse Zorgcentra betaalt

Heb je een indicatie 'Verblijf met Behandeling' onder de Wlz? Dan verzorgt De Twentse Zorgcentra de medische eerstelijnszorg en de handicap-gebonden AVG-zorg (Arts voor Verstandelijk Gehandicapten), zowel tijdens kantooruren als in de avonden, nachten en weekenden. Op sommige locaties verleent een plaatselijke huisarts de medische eerstelijnszorg.

Cliënt betaalt

Het eigen risico van de ziektekostenverzekering moet je altijd zelf betalen.

Medisch specialistische zorg, ziekenhuisbezoek en -opname, consulten van de neuroloog (epilepsie), de klinisch geneticus (onderzoek naar oorzaak van de beperking) en gehoor- en visusonderzoek worden vergoed vanuit de (verplichte) ziektekostenverzekering. Houd hier rekening mee bij het maken van keuzes voor de zorgverzekering (basis-aanvullend).

In geval van ziekenhuisopname gaat de verantwoordelijkheid over naar het ziekenhuis. Als De Twentse Zorgcentra gevraagd wordt door het 'ziekenhuis' of door de cliënt(vertegenwoordiger) begeleiding te leveren in het ziekenhuis dan wordt dit in rekening gebracht bij respectievelijk het ziekenhuis of de cliënt(vertegenwoordiger). Hierover moeten vooraf dan wel afspraken gemaakt zijn.

6. Hulpmiddelen

De Twentse Zorgcentra betaalt

Hulpmiddelen voor zorg en wonen

Dit zijn hulpmiddelen die door meerdere personen gebruikt worden, zoals tilliften en douchestoelen en hulpmiddelen voor algemene dagelijkse levensverrichtingen (adl). De Twentse Zorgcentra zorgt dat deze hulpmiddelen aanwezig zijn en betaalt ze ook als er een (medische) hulpvraag is.

Hulpmiddelen vanuit de Wmo thuis voor opname binnen De Twentse Zorgcentra

Als cliënten voor opname in de thuissituatie beschikken over Wmo-hulpmiddelen (middelen die lastig te verplaatsen zijn, bijvoorbeeld een bad- of tillift) dan blijven deze hulpmiddelen thuis beschikbaar op voorwaarde dat de cliënten minstens 18 dagen per jaar thuis blijven logeren. De gemeenten zijn hier financieel verantwoordelijk voor.

Hulpmiddelen om te verplaatsen en bewegen (zoals rolstoelen en aangepaste fietsen) worden niet op twee plaatsen verstrekt

Bij een verhuizing naar een Wlz-instelling kan een aanvraag bij het zorgkantoor gedaan worden om een mobiliteitshulpmiddel van de Wmo (gemeente) over te nemen.

Cliënt betaalt

Hulpmiddelen vanuit de Zorgverzekeringswet voor opname binnen De Twentse Zorgcentra

Hier gaat het om (onderdelen van) hulpmiddelen die vanuit de zorgverzekeraar worden bekostigd (bijvoorbeeld een hoog-laagbed, antidecubitusmatras of onrusthekken). Voor het behoud van deze hulpmiddelen kun je een verzoek indienen bij jouw zorgverzekeraar. Dit wordt een coulaneverzoek genoemd. De zorgverzekeraar bepaalt dan of deze hulpmiddelen behouden kunnen worden. Ook hier geldt de voorwaarde dat cliënten minstens 18 dagen per jaar thuis blijven logeren.

Wellicht goed om te weten: Mocht je de hulpmiddelen zelf aanschaffen dan kunnen de kosten hiervan als aftrekpost worden opgegeven bij de aangifte van de inkomstenbelasting.

Hulpmiddelen voor individueel gebruik

Dit zijn hulpmiddelen zoals een communicatiemiddel, aangepaste kleding of eet- en drinkmiddelen. Een gekwalificeerd en deskundig paramedicus, zoals een logopedist, ergotherapeut of fysiotherapeut van De Twentse Zorgcentra vraagt aan de hand van de hulpvraag het juiste hulpmiddel aan. Hiervoor moet er dus ook een (medische) hulpvraag liggen. Vooraf is duidelijk wie de kosten betaalt: jijzelf of De Twentse Zorgcentra. Betaal je de kosten zelf dan kan je deze mogelijk declareren bij je (aanvullende) zorgverzekering. Vraag dit na bij de zorgverzekeraar.

De Twentse Zorgcentra betaalt

Heb je vragen? Neem dan contact op met het CliëntServiceBureau. Voor financiële en procedurele vragen over hulpmiddelen kun je terecht bij de afdeling Inkoop.

Voor werkinstructies kun je terecht bij de ergo- of fysiotherapeut van De Twentse Zorgcentra. Voor contactgegevens zie [bijlage 2](#).

Cliënt betaalt

Orthopedische schoenen

Heb je orthopedische schoenen nodig? Dan kom je mogelijk in aanmerking voor vergoeding vanuit de Wlz. Om hiervoor in aanmerking te komen, wordt dit door een fysiotherapeut of ergotherapeut van De Twentse Zorgcentra aangevraagd. Vergoeding achteraf is niet meer mogelijk. Wanneer vergoeding vanuit de Wlz niet mogelijk is, kun je de hulpmiddelen mogelijk (deels) vergoed krijgen vanuit jouw (aanvullende) zorgverzekering.

Brillen en gehoorapparaten

Een bril en/of gehoorapparaat betaal je altijd zelf. Deze kosten kun je indienen bij je zorgverzekeraar. Afhankelijk van jouw (aanvullende) zorgverzekering vergoeden zij de bril en/of gehoorapparaat in zijn geheel, gedeeltelijk of niet.

7. Vakantie, recreatie en vrije tijd

Vakantie met de groep

Als De Twentse Zorgcentra een vakantie voor cliënten organiseert, dan zijn de basiskosten voor eten, drinken en begeleiding voor rekening van De Twentse Zorgcentra.

Heb je vragen? Neem dan contact op met de debiteurenadministratie. Voor contactgegevens zie [bijlage 2](#).

Vakantie met de groep

Voor de vakantie met de groep vragen we een extra vergoeding voor reiskosten, accommodatie/verblijfskosten, extra kosten voor begeleiders (bovenop standaardrooster, extra maaltijden/drankjes en entreegelden). We maken vooraf samen een plan. Hierin staat wat je op vakantie allemaal gaat doen. En hoeveel dit ongeveer kost. Jij moet het plan wel eerst goedkeuren.

De Twentse Zorgcentra betaalt

Clïënt betaalt

Kosten activiteiten vrije tijd

Kosten van activiteiten in je vrije tijd betaal je zelf. Bijvoorbeeld voor het lidmaatschap van een sportvereniging, scouting of kosten van activiteiten zoals paardrijden en zwemmen. Dit geldt ook voor de eventuele begeleiding tijdens deze activiteiten.

Begeleiding bij activiteiten vrije tijd

Wil je tijdens activiteiten in je vrije tijd begeleiding van een medewerker van De Twentse Zorgcentra? Dan betaal je de kosten daarvoor zelf.

Je betaalt in dat geval:

1. De kosten van begeleiding; deze spreken we vooraf met je af.
2. Eventuele kosten van het uitstapje voor jezelf én voor de begeleider (zoals entreekaartjes).
3. De kosten voor het vervoer van en naar de activiteit voor jezelf en de begeleider.

Recreatieve activiteiten georganiseerd door De Twentse Zorgcentra

De Twentse Zorgcentra organiseert recreatieve activiteiten waaraan veel cliënten plezier beleven. Denk bijvoorbeeld aan de kermis, het carnaval, optredens van bands en het snoezeltheater. Met een maandelijkse bijdrage (zie [bijlage 1](#) Tarievenoverzicht) kun je met korting deelnemen aan deze activiteiten. Betaal je deze bijdrage niet, dan kun je ook meedoen, maar betaal je wel een hogere bijdrage voor de activiteit.

Recreatieve activiteiten

Bij De Twentse Zorgcentra kun je leuke dingen doen in je vrije tijd, zoals voetballen bij een voetbalclub, zingen bij een zangvereniging of vaker gaan zwemmen. Samen met jou maken we een plan waarin staat wat jij allemaal in je vrije tijd wilt doen.

De Twentse Zorgcentra betaalt

Cliënt betaalt

Voor recreatieve activiteiten betaal je de volgende kosten zelf

1. Kosten van een abonnement van een vereniging of club zoals bijvoorbeeld muziek of sport. Als je ergens een abonnement op neemt, bedenk dan dat een abonnement een opzegtermijn heeft en je ook moet betalen als je een keer niet komt.
2. De toegangkaartjes voor bijvoorbeeld dierentuin of pretpark.
3. Eventuele extra verzorging bij de recreatieve activiteiten.
4. Kosten voor extra begeleiding. Bijvoorbeeld omdat tijdens een uitstapje meer begeleiding nodig is dan normaal. Of omdat je persoonlijke begeleiding wilt als je op familiebezoek gaat.
5. Vervoer naar activiteit of uitstapje.

Zie voor de tarieven [bijlage 1](#).

Stichting Fonds

De Stichting Fonds is een steunstichting van De Twentse Zorgcentra die projecten financiert die het welzijn of de ontspanning van cliënten bevorderen. De Stichting Fonds betaalt dingen voor groepen cliënten, zoals speeltoestellen, side-by-side fietsen, jaarmarkt, (elk jaar) VVV-bonnen voor alle groepen, snoezelkarren, tuinen, concerten en paarden. Je kunt aangeven dat je akkoord gaat met een jaarlijkse afdracht voor de Stichting Fonds.

Scan voor meer informatie



8. Vervoer

De Twentse Zorgcentra betaalt

Groepsvervoer dagbesteding/dagbehandeling

In geval van dagbesteding/dagbehandeling op basis van Wlz dan betaalt De Twentse Zorgcentra in principe de kosten van het vervoer van en naar de dagbestedingslocatie op de vaste momenten. Echter per situatie bekijken we welke vergoedingen mogelijk zijn. De kaders voor vervoer vind je in het vervoersbeleid van De Twentse Zorgcentra.

Huisarts, tandarts, therapeut van De Twentse Zorgcentra

Het vervoer vanuit een locatie van De Twentse Zorgcentra naar de huisarts, tandarts of therapeut van De Twentse Zorgcentra betaalt De Twentse Zorgcentra. Als een ouder het vervoer overneemt, vergoedt De Twentse Zorgcentra op verzoek van de ouder het vervoer voor een standaardtarief per kilometer (zie [bijlage 1](#) Tarievenoverzicht). De persoonlijk begeleider kan de vergoeding regelen met de Debiteurenadministratie (zie [bijlage 2](#) Contactgegevens).

Cliënt betaalt

Deel- of regiotaxi

De deel- of regiotaxi is bedoeld voor ritjes in je vrije tijd. Bijvoorbeeld naar je familie, het winkelcentrum of het trein- of busstation. Om gebruik te mogen maken van de deel- of regiotaxi, heb je een pasje nodig. Deze vraag je aan bij het Wmo-loket van je gemeente. De kosten voor de deel- of regiotaxi betaal je zelf. Let op: de deel- of regiotaxi is niet bedoeld voor woon-werkverkeer (vervoer naar dagbesteding/dagbehandeling), en wordt niet vergoed vanuit De Twentse Zorgcentra.

Privé uitstapje

Maak je privé een uitstapje, dan regel je zelf het vervoer. Ook betaal je de vervoerskosten zelf.

Vervoer van en naar het ziekenhuis

Het vervoer van en naar het ziekenhuis is de verantwoordelijkheid van de cliënt en is voor rekening van de cliënt zelf. Alleen in uitzonderlijke gevallen vergoedt de zorgverzekeraar dit vervoer. Of de cliënt hiervoor in aanmerking komt, wordt uitsluitend door de zorgverzekeraar bepaald. Neem daarom contact op met de zorgverzekeraar om dit te controleren.

9. Financieel

De Twentse Zorgcentra betaalt

Tolk

Wanneer er bij jou sprake is van een taalbarrière die goede zorg in de weg staat, dan zorgt De Twentse Zorgcentra voor de inzet van een (telefonische) tolk. De Twentse Zorgcentra betaalt dan ook de kosten hiervoor. Via het secretariaat wonen kun je een tolk regelen. Voor de contactgegevens zie [bijlage 2](#).

Cliënt betaalt

Administratieve ondersteuning bij beheer van cliëntengelden

Voor jou en je wettelijk vertegenwoordigers is het bijhouden van de geldzaken misschien lastig. Jullie krijgen te maken met allerlei instanties, banken en regels. Stichting Cliënt Support is een organisatie die jullie hierbij kan helpen. Wil je meer informatie over deze stichting of gebruik maken van haar diensten, zie dan de contactgegevens in [bijlage 2](#).

Eigen bijdrage CAK

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) brengt vanaf 18 jaar een verplichte eigen bijdrage in rekening voor de zorg die je ontvangt vanuit de Wlz. De hoogte van de bijdrage is afhankelijk van je inkomen. Op www.hetcak.nl kun je jouw eigen bijdrage berekenen. Voor verdere vragen hierover verwijzen we je naar het CAK.

Rekeningen van De Twentse Zorgcentra

Maandelijks stuurt de afdeling debiteurenadministratie van De Twentse Zorgcentra een rekening met de kosten van de vorige maand naar jou of naar degene die de rekeningen voor jou betaalt.

Je kunt deze rekeningen via een automatische incasso betalen. Zo voorkom je dat je te laat betaalt. Als er onterecht een bedrag van jouw bankrekening is afgeschreven, dan kun je dit bedrag eenvoudig laten terugboeken. Een machtigingsformulier voor een automatische incasso kun je aanvragen door een e-mail te sturen naar debiteuren.administratie@detwentsezorgcentra.nl. De Twentse Zorgcentra geeft geen geldbedragen terug voor (onderdelen van) de zorg.

De Twentse Zorgcentra betaalt

Cliënt betaalt

Cliëntbegroting

Elk jaar maak je met je persoonlijk begeleider een cliëntbegroting. Dit is de leidraad voor de uitgaven die de groep voor jou mag doen. En wat je zelf moet betalen. Als je afspreekt dat je gebruik wilt maken van een dienst en je doet dat niet, dan geven we daarvoor geen geld terug. Wel kun je diensten die je niet meer wilt gebruiken altijd stopzetten. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 maand, startend op de eerste dag van de nieuwe maand.

Gerubriceerd jaaroverzicht met alle kosten

Elk jaar stuurt De Twentse Zorgcentra in maart een gerubriceerd jaaroverzicht van het voorgaande kalenderjaar naar jouw wettelijk vertegenwoordiger. Jouw wettelijk vertegenwoordiger kan dit gebruiken bij de aangifte inkomstenbelasting.

Heb je vragen?

Neem dan contact op met de debiteurenadministratie. Voor contactgegevens zie [bijlage 2](#).

10. Verzekeringen

De Twentse Zorgcentra betaalt

De Twentse Zorgcentra sluit de volgende verzekeringen af voor alle cliënten en betaalt deze ook:

De inboedelverzekering: een verzekering voor schade aan je persoonlijke spullen. Met deze verzekering is bijvoorbeeld de normale inrichting van je kamer verzekerd. Maar let op: je hebt wel een eigen risico van € 250,-. Dit betekent dat je de eerste € 250,- schade zelf moet betalen.

Een doorlopende reisverzekering voor vakanties binnen Europa. Zo'n verzekering betaalt de schade als er bijvoorbeeld iets gestolen wordt tijdens je vakantie. De eerste € 25,- bij schade of vermissing van je bagage betaal je zelf. De reis moet wel door De Twentse Zorgcentra zijn georganiseerd om een beroep te kunnen doen op de reisverzekering.

Zorgverzekering

De meeste behandelingen die in de aanvullende zorgverzekeringen zijn ondergebracht worden volledig vergoed vanuit de Wlz. Denk hierbij aan kosten voor fysiotherapie, logopedie, ergotherapie of oefentherapie. Heel soms kan voor vergoeding van een behandeling een beroep worden gedaan op een aanvullende zorgverzekering. Hiervoor maken we vooraf afspraken.

Cliënt betaalt

Het is verstandig om als cliënt van De Twentse Zorgcentra bepaalde verzekeringen af te sluiten. Sommige verzekeringen zijn zelfs verplicht, zoals de **ziektelkostenverzekering** en een **aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren** (AVP).

Reisverzekering buiten Europa

Voor reizen buiten Europa moet je zelf een reisverzekering afsluiten. Deze kosten zijn dan ook voor jezelf.

Korting op zorgverzekering

Iedere Nederlander is verplicht een ziektekostenverzekering af te sluiten. Deze verzekering sluit je zelf af en betaal je zelf. Via De Twentse Zorgcentra kun je korting krijgen op een zorgverzekering bij Menzis. Hierover kun je rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de Menzis Klantenservice, 088 222 4040. Let op: het verplicht eigen risico voor iedereen in Nederland voor de zorg die niet vanuit de Wlz betaald wordt, geldt ook voor jou. Dit moet je zelf betalen.

Als je een bril, gehoorapparaat of steunzolen hebt dan is een aanvullende verzekering wel raadzaam. Deze hulpmiddelen moet je altijd zelf betalen. Ook wanneer je een Wlz-indicatie hebt.

De Twentse Zorgcentra betaalt

Tandheelkundige verzekering

Wanneer je binnen De Twentse Zorgcentra woont (met zorgprofiel VG03 t/m VG08), heb je recht op tandheelkundige zorg vanuit de Wlz. De tandarts stuurt de factuur zelf naar het zorgkantoor. Voor bepaalde ingrepen zoals een beugel, kroon of brug moet De Twentse Zorgcentra of de tandarts vooraf eerst toestemming vragen aan het zorgkantoor. Ga je ergens anders wonen dan heb je nog 9 weken recht op tandheelkundige hulp waarmee voor de verhuizing al was begonnen. Bijvoorbeeld een kunstgebit dat al is besteld.

Voor vragen over de reisverzekering, inboedelverzekering of AVP kun je telefonisch contact opnemen met de afdeling Schademelding van de financiële administratie, zie de contactgegevens in [bijlage 2](#).

Cliënt betaalt

Tandheelkundige verzekering in het weekend of 's avonds

Als je in het weekend of in de avonden naar de tandarts moet, dan moet je de kosten hiervoor eerst zelf betalen. Daarna kun je de factuur naar het CliëntServiceBureau sturen. Het CliëntServiceBureau zorgt dan voor de financiële afhandeling tussen tandarts en het zorgkantoor. Meestal krijg je dan het geld teruggestort.

Naast bovenstaande verzekeringen kun je nog andere verzekeringen nodig hebben, bijvoorbeeld:

- **Een verzekering voor kostbare spullen.** Zoals dure sieraden en kunstwerken. Of dure elektrische apparaten. Heb je zulke dure spullen? Dan is het verstandig om hiervoor een aparte verzekering af te sluiten.
- **Een uitvaartverzekering.** Deze verzekering moet je zelf afsluiten en betalen.

11. Overlijden

De Twentse Zorgcentra betaalt

Na het overlijden van een cliënt zorgt De Twentse Zorgcentra ervoor dat een arts komt schouwen.

Cliënt betaalt

De nabestaanden zijn verantwoordelijk voor het regelen van de uitvaart. De onkosten van de uitvaartverzorging (zoals de zorg voor het lichaam, het bespreken, regelen en uitvoeren van de uitvaart en het verzorgen van alle formaliteiten) worden betaald door de nabestaanden en/of via de uitvaartverzekering.

Als de nabestaanden ervoor kiezen om de afscheidsdienst en een samenzijn te organiseren binnen De Twentse Zorgcentra dan brengen we deze kosten in rekening bij de nabestaanden. Zie voor de tarieven [bijlage 1](#).

Bijlage 1. Overzicht kosten: wie betaalt wat?

Wij hebben bovenstaande kosten hieronder in een alfabetisch overzicht gezet. Alle extra diensten staan in volgorde van het alfabet. Door een • wordt aangegeven wie de kosten betaalt.

De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Ook behoudt De Twentse Zorgcentra mag de tarieven tussentijds aanpassen. Als dit van toepassing is, informeren we de cliëntvertegenwoordigers hierover via een mail. Op www.detwentsezorgcentra.nl vind je de meest actuele prijsinformatie.

	Diensten en producten - Wie betaalt de kosten?	Wij	Jij	Opmerkingen
A	Abonnementen op bijvoorbeeld een krant of tijdschrift.		•	
	Abonnement bij een telecomaandbieder.		•	Zie toelichting pag. 4
	Abonnementen op een vereniging of club.		•	Zie toelichting pag. 12
	Arts instelling (medische eerstelijnszorg en AVG-zorg).	•		
	Audiovisuele apparaten - zoals televisies, radio's en computers - voor de algemene ruimte.	•		
	Audiovisuele apparaten - zoals televisies, radio's en computers - voor je privéruimte.		•	
	Deelname aan activiteiten in de vrije tijd.		•	
B	Bed (betreft kernassortiment bekend bij Inkoop).	•		
	Beddengoed: standaard. Zoals standaard kussens, dekens, lakens, matras en dekbed.	•		
	Beddengoed: niet standaard, maar speciaal aangepast vanwege een beperking. Bijvoorbeeld een scheurlaken.	•		
	Beddengoed: niet standaard, maar aangepast op jouw verzoek.		•	
	Begeleiding extra bij recreatieve activiteiten in de vrije tijd, bijvoorbeeld begeleiding individueel bij muziek en beweging op jouw verzoek.		•	€ 41,50 per uur. Zie toelichting pag. 11

Diensten en producten - Wie betaalt de kosten?		Wij	Jij	Opmerkingen
	Begeleiding extra bij bezoek aan arts, specialist, therapeut.	•		
	(Extra) begeleiding individueel (bijvoorbeeld kleding kopen, uitstapjes, etc.).		•	€ 41,50 per uur
	(Extra) begeleiding extra bij vakantiegroep. Dag van aankomst en dag van vertrek.		•	€ 52,18 per dag
	(Extra) begeleiding groep tussenliggende dagen.		•	€ 104,36 per dag
	Brillen, brillenglazen, montuur of reparatie aan een bril.		•	Zie toelichting pag. 10
C	Cadeaus.		•	
F	Feest op jouw verzoek.		•	
G	Griffiekosten.		•	
	Gehoorapparaat.		•	Zie toelichting pag. 10
H	Hulpmiddelen in de woning die nodig zijn vanwege een beperking, zoals tilliften en bewakingsapparaten.	•		
I	Incontinentiemateriaal, zoals inlays, luiers en matrassenbescherming.	•		
	Inrichting algemene ruimten.	•		
	Inrichting eigen kamer: standaard (betreft kernassortiment).	•		
	Inrichting eigen kamer: afwijking van de standaard op verzoek van de cliënt.		•	
	Inrichting en oplevering kamer in normale staat (bij interne verhuizing, verhuizing naar extern of overlijden).		•	
	Internet in je privéruimte (WiFi).	•		Afhankelijk van locatie
K	Kapper.		•	
	Kleding.		•	
	Kledingreparatie.		•	
	Kleding die nodig is vanwege een beperking, zoals scheurpakken.	•		
	Kleding die nodig is tijdens werk/werkzaamheden, zoals een werkschort, werkschoenen.	•		

Diensten en producten - Wie betaalt de kosten?		Wij	Jij	Opmerkingen
L	Linnen: standaard, bijvoorbeeld handdoeken, washandjes, slabbers, keukendoeken en standaard beddengoed zoals lakens.	•		
	Linnen buiten standaardpakket, bijvoorbeeld linnen in bepaalde kleur.		•	
M	Medicijnen.	•		
	Medicijnen op jouw verzoek, bijvoorbeeld homeopathische middelen.		•	
O	Opknappen kamer: standaard, zoals normaal onderhoud.	•		
	Opknappen kamer: op jouw verzoek.		•	
Overlijden:				
	Afscheidsbijeenkomst binnen De Twentse Zorgcentra, begeleid door een geestelijk verzorger.		•	€ 426,31
	Begeleiding door een geestelijk verzorger op de begraafplaats / in het crematorium.		•	€ 214,63
	Gebruik van een zaal van De Twentse Zorgcentra.		•	€ 145,28
	Pianist / organist.		•	€ 78,24
	Liturgie- of programmaboekjes.		•	€ 1,05 per stuk
	Koffie/thee.		•	€ 1,60 per stuk
	Plak cake.		•	€ 1,05 per stuk
	Personeel (horeca).		•	€ 41,50 per uur p.p.
	Bloemen namens De Twentse Zorgcentra.	•		
P	Pedicure.	•		
R	Recreatie- en ontspanningsactiviteiten - aanvullend verzorgd door De Twentse Zorgcentra.		•	€ 15,03 per maand Zie toelichting pag. 11
S	Schoonheidsspecialist.		•	
	Schoonmaken kamer en algemene ruimten.	•		
	Steunkousen.	•		

Diensten en producten - Wie betaalt de kosten?		Wij	Jij	Opmerkingen
	Steunzolen.		•	Zie toelichting pag. 16
T	Tandarts in de instelling.	•	•	Zie toelichting pag. 13
	Telefoon algemene ruimten.	•		
	Telefoon privéruimte. Alleen via een eigen mobiel met een eigen mobiel abonnement.		•	
	(Kabel-)Televisie-aansluiting.	•		
	(Kabel-)Televisie-abonnement privéruimte.		•	€ 10,58 per maand
	Tolk, als een taalbarrière goede zorg in de weg staat.	•		Zie toelichting pag. 14
V	Vakanties.		•	
	Verhuiskosten bij verhuizing vanuit zorginhoudelijke vraag cliënt of op verzoek van De Twentse Zorgcentra.	•		
	Verhuiskosten bij verhuizen op jouw verzoek.		•	
	Vervoer naar arts, tandarts, specialist of therapeut van de instelling.	•		
	Vervoer naar de arts, tandarts, specialist (bijvoorbeeld ziekenhuis) of therapeut buiten de instelling.		•	
	Vervoer vanuit een locatie van De Twentse Zorgcentra naar de huisarts, tandarts of therapeut van de instelling verzorgd door ouders/verwant, dan vergoedt De Twentse Zorgcentra het vervoer voor een standaardtarief per kilometer.	•		€ 0,23 per km
	Vervoer van en naar dagbesteding met Wlz-indicatie (binnen de kaders van het vervoersbeleid van de organisatie).	•		
	Vervoer van en naar dagbesteding zonder indicatie voor vervoer.		•	
	Vervoer naar activiteiten vrije tijd.		•	
	Verzekering: uitvaart.		•	
	Verzekering: ziektekosten inclusief kosten verplicht eigen risico indien van toepassing.		•	Zie toelichting pag. 16
	Verzekering: kostbare spullen.		•	Zie toelichting pag. 17
	Verzekering: persoonlijke spullen.		•	

Diensten en producten - Wie betaalt de kosten?		Wij	Jij	Opmerkingen
	Verzekering: inboedel.		•	Eigen risico van € 250,00. Zie toelichting pag. 16
	Verzekering bij vakanties: annuleringsverzekering.		•	
	Verzekering bij vakanties: reisverzekering binnen Europa.	•		Eigen risico van € 18,21 voor bagage
	Verzekering bij vakanties: reisverzekering buiten Europa.		•	
	Verzekering: aansprakelijkheid bij schade door jou veroorzaakt.		•	€ 7,20 per maand
	Verzekering: overige verzekeringen.		•	
	Verzorgingsproducten, zoals zeep, shampoo, tandpasta, maandverband, parfum en make-up.		•	
	Voeding: standaardmaaltijden.	•		
	Voeding: tijdens vakanties en activiteiten in de vrije tijd.	•		Enkel voeding binnen het standaard budget
	Voeding: sondevoeding/medische bijvoeding voorgeschreven door arts of diëtist).	•		
	Verpleegkundige artikelen.	•		
W	Waken bij een stervende patiënt.	•		
	Wassen kleding; categorie 1.	•		
	Wassen kleding; categorie 2.		•	€ 19,04 per maand
	Wassen kleding; categorie 3.		•	€ 52,23 per maand
	Wassen kleding; categorie 4.		•	€ 103,38 per maand
	Wassen platgoed (bed- en badgoed) en standaard linnen.	•		
	Wassen speciaal, zoals stomen of chemisch reinigen.		•	
Z	Zakgeld voor jou.		•	

Bijlage 2. Overzicht contactgegevens

Onderwerp	Toelichting	Gegevens
Brochure Wie betaalt wat	Voor algemene vragen en onduidelijkheden over de inhoud van deze brochure	088-4304444 clientservicebureau@detwentse zorgcentra.nl
Instroom, doorstroom en uitstroom cliënten	Vragen met betrekking tot de instroom, doorstroom en uitstroom van cliënten	088-4304444 cliëntservicebureau@detwentse zorgcentra.nl
CAK Eigen bijdrage	Voor vragen over inning, berekening eigen bijdrage etc. Kun je terecht bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK)	0800 - 0087 Voor meer informatie zie www.hetcak.nl
Financiële vragen (begroting, facturen)	Voor vragen over cliëntbegroting, verzekering en facturen	debiteuren.administratie@detwentse zorgcentra.nl clientbegroting@detwentse zorgcentra.nl
Hulpmiddelen	Voor financiële en procedurele vragen over hulpmiddelen kun je terecht bij de afdeling Inkoop Voor inhoudelijke vragen en werkinstructies kun je terecht bij de ergo- of fysiotherapeut van De Twentse Zorgcentra	inkoop@detwentse zorgcentra.nl vakgroeptherapie@detwentse zorgcentra.nl
Administratieve ondersteuning bij beheer cliëntgelden	Vragen over de ondersteuning bij het beheer van de cliëntgelden	Voor meer informatie zie www.stichtingclientsupport.nl info@stichtingclientsupport.nl, 033 285 1905
Verzekeringen en schademeldingen	Voor vragen over de reisverzekering, inboedelverzekering, AVP en schades.	Afdeling Schademelding, 088 430 4451 schademelding@detwentse zorgcentra.nl
Secretariaat wonen	Voor bijvoorbeeld het regelen van een tolk of de contactgegevens van de betrokken gedragskundige en teammanager	Regio Almelo: 088 - 430 4067 Regio Enschede: 088 - 430 4077 Regio Losser: 088 - 430 4087

De Twentse Zorgcentra

ClïëntServiceBureau
088-430 4444

Postbus 2112
7500 CC Enschede

clientservicebureau@detwentsezorgcentra.nl
www.detwentsezorgcentra.nl

