



ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- en DIENSTVERLENING

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Zorgaanbieder: de rechtspersoon (Driestroom) die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om WLZ-zorg en WMO-zorg te leveren. Hier genoemd: Driestroom.
2. Zorgvrager: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Driestroom ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of een onbenoemde vertegenwoordiger voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een schriftelijk gemachtigde heeft.
3. Wettelijk vertegenwoordiger: de door de rechter of wet aangewezen persoon die een handelingsonbekwame of handelingsonbevoegde zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouders of voogd van een minderjarige zorgvrager en de curator of mentor van een meerderjarige zorgvrager. In het geval van een meerderjarige zorgvrager is de curator of mentor uitsluitend bevoegd om de zorgvrager te vertegenwoordigen als de zorgvrager wilsonbekwaam is.
4. Schriftelijk gemachtigde: de door zorgvrager aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en die de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
5. Onbenoemde vertegenwoordiger: de persoon die een meerderjarige zorgvrager ingeval van wilsonbekwaamheid op grond van artikel 7:465 lid 3 BW of een andere wettelijke bepaling mag vertegenwoordigen, zonder daartoe specifiek te zijn aangewezen. Mogelijke onbenoemde vertegenwoordigers zijn primair de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van zorgvrager, en als deze persoon ontbreekt of dat niet wenst, een ouder, kind, broer of zus van zorgvrager, tenzij deze persoon dat niet wenst.
6. Vertegenwoordiger: een in lid 3, 4 of 5 genoemde vertegenwoordiger.
7. Bewindvoerder: de door de rechter aangewezen persoon die de financiële belangen van de zorgvrager behartigt. De bewindvoerder vertegenwoordigt de zorgvrager bij materiële of financiële zaken. Het sluiten van een Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, het geven van toestemming voor handelingen ter uitvoering daarvan, etcetera zijn immateriële (rechts)handelingen. Ten aanzien van deze (rechts)handelingen heeft de bewindvoerder geen bevoegdheden.
8. Indicatiebesluit/beschikking: een besluit van een daartoe bevoegd orgaan, waarin is vastgelegd of een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer zorgaanpakken die in de WLZ of Wmo omschreven staan, en zo ja welke zorg of voorziening het betreft en de omvang en duur daarvan.
9. Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager.
10. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.
11. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit/beschikking van de zorgvrager.
12. Mijn Plan (Individueel Begeleidings- of Behandelplan): het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden.
13. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Driestroom volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.

14. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een zorgvrager op basis van een indicatiebesluit/ beschikking is toegekend en waarmee de zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
15. De (Zorg- en Dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Driestroom en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Driestroom zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
16. Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Driestroom zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst die rechtstreeks betrekking hebben op een zorgvrager.
17. Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
18. WLZ: Wet langdurige zorg.
19. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.
20. Wet Bopz: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.
21. Bza: Besluit Zorgaanspraken WLZ.

Artikel 2

Toepasselijkheid en reikwijdte

1. Driestroom geeft voorafgaand aan het tekenen van elke overeenkomst uitleg over de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden. De zorgvrager en/of diens bevoegde vertegenwoordiger verklaart dat hij de inhoud van de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden begrijpt.
2. Zorgvrager en/of diens bevoegde vertegenwoordiger heeft/hebben kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteren door ondertekening van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst dat deze Algemene Voorwaarden daarop van toepassing zijn.
3. Deze Algemene Voorwaarden zijn verder van toepassing op en maken onderdeel uit van alle overeenkomsten tussen de zorgvrager en Driestroom, alsmede op alle daarmee samenhangende nadere afspraken tussen zorgvrager en Driestroom, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomsten tussen Driestroom en cliënten die zijn opgenomen op grond van de Wet Bopz, voor zover niet in strijd met deze wet.
5. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, prevaleert de overeenkomst.

Artikel 3

Overeenkomst

1. Een Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan tussen zorgvrager en Driestroom en door beide partijen ondertekend.
2. Zorgvrager verkrijgt het recht op zorg- en dienstverlening door Driestroom uitsluitend nadat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst schriftelijk is aangegaan en ondertekend door beide partijen.
3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de eerdere datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de eerdere datum als ingangsdatum vastgelegd.
4. In Mijn Plan leggen Driestroom en de zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.

Artikel 4

Overeenkomst en Wgbo

1. De Wgbo is van toepassing op iedere Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, tenzij hierin slechts niet-geïndiceerde en niet-noodzakelijke (zorg- en) dienstverlening is afgesproken.
2. Indien in deze Algemene Voorwaarden of in de Zorg- en

Dienstverleningsovereenkomst wordt afgeweken van de Wgbo, prevaleren de Algemene Voorwaarden en/of Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, voor zover niet ten nadele van de patiënt van de Wgbo wordt afgeweken.

Artikel 5a

Beëindiging en wijziging

1. De Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - het verstrijken van de looptijd;
 - het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit/ beschikking;
 - het overlijden van de zorgvrager;
 - een door Driestroom geconstateerd definitief vertrek van zorgvrager uit de instelling;
 - zorgvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen binnen of buiten de instelling van Driestroom;
 - voltooiing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - opzegging.
2. Partijen kunnen in onderling overleg de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst wijzigen als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van zulke omstandigheden is in ieder geval sprake indien de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening aan zorgvrager zich door een gewijzigde (zorg)vraag zodanig ontwikkelt dat deze (zorg)vraag geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst valt en/of Driestroom geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
3. Wijziging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 5b

Opzegging

1. Zorgvrager kan de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst te allen tijde opzeggen.
2. Driestroom kan de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan het geval waarin:
 - een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of medecliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelswijze van familie van de cliënt.
 - een onherstelbare verstoorde vertrouwensrelatie tussen zorgvrager (of familie van) en zorgaanbieder is ontstaan.
 - er hygiënische omstandigheden zijn die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener en/of medecliënten.
 - essentiële verplichtingen of regels niet na worden gekomen, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.
3. Opzegging als bedoeld in artikel 5b lid 1 en lid 2 geschiedt schriftelijk.
4. Voordat Driestroom de overeenkomst opzegt deelt Driestroom haar redenen daartoe schriftelijk mee aan zorgvrager. Zorgvrager en/of diens wettelijk vertegenwoordiger of andere bij de zorgvrager betrokkene wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een door Driestroom bepaalde termijn aan zijn verplichtingen te voldoen.
5. Driestroom kan de overeenkomst op grond van artikel 5b lid 2 tegen elke dag van de kalendermaand opzeggen tegen een termijn van twee maanden, tenzij dringende redenen opzegging met onmiddellijke ingang rechtvaardigen.
6. Als Driestroom de overeenkomst heeft opgezegd, ondersteunt zij de zorgvrager met het vinden van een alternatief. Indien zorgvrager een aanvaardbaar alternatief weigert valt dit onder zijn eigen verantwoordelijkheid en blijft de opzegging door Driestroom in stand.

Artikel 6

Indicatie

1. De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit/beschikking te beschikken. Dit is de verantwoordelijkheid van zorgvrager of diens bevoegde vertegenwoordiger.
2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Driestroom zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit/de beschikking, moet de zorgvrager, dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, uiterlijk 3 maanden voor de vervaldatum van het indicatiebesluit/de beschikking een herindicatie aanvragen. Voor een indicatie kan dit via het Driestroomloket. Voor een beschikking kan dit via het wijkteam van uw gemeente.

Artikel 7

Verplichtingen van Driestroom

1. Driestroom biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
2. Driestroom handelt conform wet- en regelgeving, waaronder de Wgbo, de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), de Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ), de Wet Bopz (indien van toepassing) en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Artikel 8

Ruimtelijke privacy

1. Driestroom draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
2. Hieronder vallen niet degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
3. Evenmin zijn inbegrepen de personen genoemd in artikel 18 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7 lid 1.

Artikel 9

Informatie

Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Driestroom informatie over medezeggenschap en cliëntenraden, de klachtenregeling, huisregels, gedragscode, vertrouwenspersoon, privacyreglement, de regeling omtrent kosten bij intramurale dienstverlening (indien van toepassing) en overig relevant beleid en protocollen van Driestroom.

Artikel 10

Bevoegdheden Driestroom

1. Indien het belang van de zorgvrager en/ of Driestroom dat vereist, is het Driestroom toegestaan de zorgverlening binnen een andere vestiging van Driestroom te bieden dan in Mijn Plan is aangegeven. Driestroom overlegt hier voorafgaand over met de zorgvrager.
2. Driestroom is gerechtigd bij (langdurige) afwezigheid van zorgvrager, de in het kader van het zorgarrangement aan zorgvrager in gebruik gegeven woonruimte, tijdelijk aan een andere voor zorg geïndiceerde zorgvrager beschikbaar te stellen. Indien Driestroom hiertoe zal overgaan, zal hij hierover tijdig met zorgvrager overleggen.

Artikel 11

Mijn Plan

1. Mijn Plan wordt opgesteld binnen zes weken na aanvangsdatum van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Tenzij tussen zorgvrager en Driestroom anders is overeengekomen.
2. Daar waar er sprake is van zorg met een duur korter dan 3 maanden wordt er geen mijn plan opgesteld tenzij anders overeengekomen door zorgaanvrager en Driestroom.
3. Mijn Plan wordt opgesteld binnen zes weken na aanvangsdatum van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Tenzij tussen zorgvrager en Driestroom anders is overeengekomen.
4. In Mijn Plan worden afspraken tussen Driestroom en zorgvrager neergelegd over de uitwerking van het zorgarrangement van zorgvrager. Mijn Plan komt tot stand in overleg met en met instemming van zorgvrager. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en behoeften van zorgvrager. Wenst zorgvrager niet deel te nemen aan het overleg, dan stelt Driestroom Mijn Plan zo op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en bekende mogelijkheden en beperkingen van zorgvrager.
5. Zorgvrager verstrekt Driestroom alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om Mijn Plan op te stellen en daaraan uitvoering te geven op een wijze die aansluit bij de behoeften van zorgvrager.
6. Door ondertekening van Mijn Plan gaat zorgvrager akkoord met de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van Mijn Plan, inclusief geneeskundige handelingen en handelingen van niet-ingrijpende aard op medische of sociale indicatie, met dien verstande dat zorgvrager gegeven toestemming te allen tijde kan intrekken.
7. Mijn Plan wordt na vaststelling periodiek (minimaal eenmaal per jaar) geëvalueerd en in overleg met zorgvrager aangepast. Eventuele bijstellingen van Mijn Plan en de instemming van zorgvrager daarmee worden schriftelijk in Mijn Plan vastgelegd.
8. Buiten de in lid 6 genoemde momenten kan Mijn Plan met instemming van zorgvrager worden gewijzigd. Zorgvrager kan Driestroom verzoeken Mijn Plan aan te passen aan gewijzigde behoeften en wensen. Voor wijziging op verzoek van zorgvrager is instemming van Driestroom vereist.

Artikel 12

Verplichtingen van de zorgvrager

1. Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
2. Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Driestroom in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
3. Zorgvrager is verplicht Driestroom meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
4. Zorgvrager geeft wijziging van persoonlijke gegevens, zoals adreswijziging en wijziging van verzekeringsnummer, door aan de cliëntenadministratie.
5. Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 13

Privacy, registratie, dossiervorming

1. Driestroom heeft een eigen privacyreglement opgesteld. Elke zorgvrager krijgt een exemplaar hiervan bij het ondertekenen van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Hierin staat beschreven welke gegevens van cliënten bewerkt worden, onder welke voorwaarden. Ook staat beschreven wie recht op inzage heeft en hoe hiertoe een afspraak gemaakt kan worden.
2. De zorgvrager stemt ermee in dat zorgverleners die in dienst zijn van Driestroom of in

opdracht van Driestroom diensten verrichten, en die een behandelrelatie hebben met de zorgvrager, gegevens van elkaar mogen opvragen indien dit nodig is voor de behandeling. De zorgverleners handelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 14

Gedragcode en klachtenbehandeling

1. Gedragcode cliënten
Driestroom heeft een gedragcode voor cliënten en medewerkers ingesteld. Elke zorgvrager krijgt een exemplaar van beide gedragcodes bij het ondertekenen van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Met het ondertekenen van deze overeenkomst stemt de zorgvrager tevens in met de gedragcode voor cliënten.
2. Klachtenbehandeling
Driestroom is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Gelderse Zorginstellingen. Deze klachtencommissie heeft een reglement klachtenbehandeling ingesteld, met inachtneming van de bepalingen in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Elke zorgvrager ontvangt een klachtenfolder van Driestroom, waarin wordt beschreven hoe je volgens het klachtenreglement een klacht kunt indienen en hoe deze in behandeling worden genomen.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient zorgvrager zo snel, volledig en duidelijk mogelijk te omschrijven en in te dienen bij Driestroom nadat zorgvrager de gebreken heeft geconstateerd.

Artikel 15

Aansprakelijkheid

1. Zorgvrager is gehouden Driestroom in de gelegenheid te stellen een door Driestroom tekortschieten in de nakoming van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Driestroom te herstellen.
2. De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de Wgbo van toepassing is.
3. Driestroom is volgens de WLZ verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van cliënten en de inventaris van Driestroom. De zorgvrager is verantwoordelijk voor ondermeer het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor zijn/ haar inboedel.

Artikel 16

Betalingen, eigen bijdrage

1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Driestroom de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Driestroom op grond van de WLZ een overeenkomst heeft of bij de gemeente of andere instantie waarmee Driestroom op grond van de Wmo een overeenkomst heeft.
2. Bij ZIN kan de zorgvrager een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de WLZ of de Wmo. Driestroom informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Driestroom is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
3. Indien de zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit/ de beschikking valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Driestroom uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.

Artikel 17

Arbeidsomstandigheden

In het geval Driestroom zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van de zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 18

(Intellectuele) eigendomsrechten

1. Met betrekking tot de door of namens Driestroom uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Driestroom. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de Driestroom zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
2. De zorgvrager verbindt zich de door of namens Driestroom uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Driestroom. Tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure, waarin ook Driestroom of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
3. Zorgvrager draagt door ondertekening van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst bij voorbaat alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op een (kunst)werk dat hij binnen de instelling van Driestroom en/of met gebruikmaking van middelen van Driestroom tot stand brengt, over aan Driestroom. Ook doet hij – voorzover mogelijk – afstand van alle persoonlijkheidsrechten die hij op het (kunst)werk heeft of zal verkrijgen.

Artikel 19

Toestemming en nakoming

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst is de toestemming van de zorgvrager vereist, behoudens het bepaalde in dit artikel of in de wet.
2. Indien de zorgvrager minderjarig en jonger is dan 12 jaar, is de toestemming van diens wettelijk vertegenwoordigers vereist.
3. Indien de zorgvrager minderjarig is en de leeftijd van 12 wel maar de leeftijd van 16 nog niet heeft bereikt, is de toestemming van zowel de zorgvrager als diens wettelijk vertegenwoordigers vereist, behoudens wettelijke uitzonderingen op deze regel.
4. Indien een zorgvrager de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, maar nog minderjarig is en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordigers vereist.
5. Indien een zorgvrager meerderjarig is en wilsonbekwaam, wordt hij vertegenwoordigd door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) zoals nader omschreven in artikel 1 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
6. Verzet de zorgvrager zich tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor een op grond van dit artikel bevoegde persoon toestemming heeft gegeven, dan kan Driestroom de verrichting slechts uitvoeren indien dat kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
7. Is op grond van dit artikel voor het uitvoeren van een verrichting uitsluitend de toestemming van een (wettelijke) vertegenwoordiger vereist, maar ontbreekt de tijd om die toestemming te vragen, dan kan Driestroom die verrichting zonder toestemming uitvoeren. De tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt indien directe uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
8. Toestemming wordt, mede op grond van artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden, geacht te zijn gegeven, indien de betreffende verrichting niet van ingrijpende aard is.
9. Driestroom komt haar overige verplichtingen uit de overeenkomst na jegens de in lid 1 tot en met 5 aangewezen personen, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed zorgverlener.
10. De persoon jegens wie Driestroom zijn verplichtingen op grond van dit artikel nakomt, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de zorgvrager

- zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak te betrekken.
11. Een zorgvrager heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één vertegenwoordiger, tenzij door de wet, de zorgvrager of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, of indien de naasten van de zorgvrager duidelijk kunnen maken dat meerdere vertegenwoordigers gewenst zijn en aannemelijk maken dat dit voor Driestroom ook werkbaar is.
 12. Indien, buiten de gevallen waarin door de wet of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, meerdere personen als vertegenwoordiger optreden, terwijl dit in de praktijk niet werkbaar is, behoudt Driestroom zich het recht voor dit aan de zorgvrager en diens naasten kenbaar te maken. In dat geval wijzen zij alsnog één vertegenwoordiger aan. Indien Driestroom met de cliënt en/ of diens naasten, over het aanwijzen van een vertegenwoordiger geen overeenstemming kan bereiken, verzoeken de daartoe aangewezen personen de rechter om een mentor of curator aan te stellen.
 13. Indien een zorgvrager geen naaste heeft om als vertegenwoordiger op te treden, terwijl vertegenwoordiging (structureel) noodzakelijk is, of de naasten na uitdrukkelijke verzoeken daartoe geen (bekwame) vertegenwoordiger hebben aangewezen dan wel de rechter om aanwijzing van een vertegenwoordiger hebben verzocht, kan Driestroom de rechter verzoeken om een mentor aan te wijzen.
 14. Wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van de zorgvrager komt met Driestroom overeen dat hij of zij tijdig zal voorzien in zijn of haar opvolging, wanneer dit redelijkerwijs van de vertegenwoordiger kan worden verlangd.

Betalingsvoorwaarden: artikel 20 tot en met 26

Artikel 20

Toepasselijkheid betalingsvoorwaarden

1. Artikelen 20 tot en met 26 zijn in ieder geval van toepassing op:
 - a. de zorgvrager met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - b. de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB;
 - c. de zorgvrager die naast ZIN of buiten zijn PGB overige zorg- of diensten afneemt van Driestroom, waarvoor de WLZ of Wmo geen financiering bieden.
2. In afwijking van artikel 1 lid 9 komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van zorgvrager. De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van Driestroom een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

Artikel 21

Aanbieding

1. Alle door Driestroom gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
2. Driestroom is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Driestroom en zorgvrager.

Artikel 22

Tarieven en kostprijzen

1. In Mijn Plan worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in lid 3, is niet mogelijk, tenzij Driestroom en de zorgverlener hiermee schriftelijk instemmen.
2. Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WMG.
3. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WMG-tarieven.

Artikel 23

Kredietwaardigheid

Indien de kredietwaardigheid van de zorgvrager daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Driestroom nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 24

Factuur en betaling

1. Driestroom brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening. Driestroom streeft ernaar de factuur in rekening te brengen binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd.
2. De in lid 1 genoemde factuur dient binnen veertien dagen na dagtekening te zijn voldaan. Driestroom kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
3. Indien binnen de termijn van veertien dagen de factuur niet is voldaan, is de zorgvrager automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Driestroom.
4. Driestroom kan een automatische incasso verlangen.
5. Driestroom is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 25

Incasso

1. Verzuimt de zorgvrager of blijft hij/zij in gebreke met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de zorgvrager.
2. Onder redelijke kosten wordt verstaan de wettelijk vastgestelde tarieven.

Artikel 26

Einde overeenkomst bij PGB

1. Deze bepaling is van toepassing op de zorgvrager als bedoeld in artikel 20 lid 1 sub a van deze Algemene Voorwaarden.
2. In aanvulling op artikel 5a geldt voor de cliënt die zorg bij Driestroom inkoop met een PGB dat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst kan worden gewijzigd als de beschikking van het zorgkantoor of bevoegde Wmo-instantie waarbij het PGB aan zorgvrager is toegekend wordt ingetrokken of gewijzigd, terwijl de indicatie van de zorgvrager in stand blijft.
3. In aanvulling op artikel 5b geldt voor de cliënt die zorg bij Driestroom inkoop met een PGB dat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst kan worden opgezegd door Driestroom bij herindicatie tijdens de looptijd van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, mits voortzetting van de zorg- en dienstverlening en wijziging van de overeenkomst in redelijkheid niet van Driestroom kan worden gevraagd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer Driestroom de zorg waar zorgvrager op grond van zijn herindicatie aanspraak op heeft niet kan bieden.
4. Zorgvrager dient Driestroom onverwijld te informeren over het intrekken of wijzigen van de toekenningsbeschikking of herindicatie.

Artikel 27

Toepasselijk recht

1. Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Driestroom is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in lid 2 kunnen Driestroom en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 28

Annulering

1. Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd. Driestroom zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
2. In geval van niet tijdige annulering brengt Driestroom de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 29

Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Driestroom is bevoegd de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. Indien Driestroom de algemene voorwaarden heeft gewijzigd, stelt zij de (gewijzigde) Algemene Voorwaarden opnieuw aan zorgvrager ter hand.
3. De gewijzigde Algemene Voorwaarden treden op zijn vroegst een maand na terhandstelling aan zorgvrager in werking.
4. Indien de Algemene Voorwaarden ten nadele van zorgvrager gewijzigd worden is zorgvrager bevoegd de overeenkomst met Driestroom op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.
5. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten.

Artikel 30

Nietigheid

1. Indien één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
2. Zorgvrager en Driestroom zullen in overleg treden om nieuwe afspraken te maken ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.

Artikel 31

Slot

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op september 2016.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening' van Driestroom.

N.B. Deze Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Driestroom. In deze digitale publicatie zijn verwijzingen opgenomen naar de genoemde wetsartikelen, documenten, of extra toelichting bij enkele gebruikte termen.