



ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- en DIENSTVERLENING

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende onderdelen:

- A) Algemeen (aangaan, wijzigen, beëindigen van uw Zorgovereenkomst)
- B) Vertegenwoordiging
- C) Zorgverlening (inhoud, kwaliteit en veiligheid van uw Zorg)
- D) Zorgplan/Behandelplan
- E) Privacy en bescherming van uw persoonsgegevens
- F) Verplichtingen van u als cliënt
- G) Verblijf (indien op u van toepassing)
- H) Klachten, geschillen en aansprakelijkheid
- I) Betaling (voor zover op u van toepassing)
- J) Slotbepalingen
- K) Begrippenlijst (met uitleg van de woorden die met een hoofdletter zijn geschreven)

A. ALGEMEEN DEEL (aangaan, wijzigen, beëindigen van uw Zorgovereenkomst)

Artikel 1: Wanneer zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen u en Driestroom gesloten Zorgovereenkomst en alle (nadere) afspraken, tenzij Driestroom samen met u hierover andere afspraken heeft gemaakt.
2. Afwijkingen van of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk tussen u en Driestroom zijn vastgelegd en deze niet in uw nadeel zijn.
3. Als een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volgens de rechter niet van toepassing, nietig of ongeldig is of zijn, dan zal/zullen alleen deze bepaling(en) buiten toepassing worden gelaten. Deze Algemene Voorwaarden zullen voor het overige volledig van kracht blijven. Driestroom overlegt dan met u over vervanging van de betreffende bepaling(en). Daarbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en).
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing als u Zorg ontvangt op grond van de Wzd, voor zover deze Algemene Voorwaarden niet in strijd zijn met deze wet.
5. Wanneer de Algemene Voorwaarden in strijd zijn met de tussen u en Driestroom gesloten Zorgovereenkomst, gaat de Zorgovereenkomst voor.

Artikel 2: Wanneer en hoe mag Driestroom deze Algemene Voorwaarden wijzigen?

1. Driestroom mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Driestroom zal u tijdig, namelijk dertig (30) dagen van tevoren informeren over de wijzigingen door de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan u of uw Vertegenwoordiger te verstrekken. Als u het niet eens bent met de wijziging van Algemene Voorwaarden, kunt u de tussen u en Driestroom gesloten Zorgovereenkomst opzeggen tegen de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden. Als deze datum al is verstreken kunt u de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst of SVB-overeenkomst opzeggen

onder de voorwaarden zoals beschreven in artikel 7b van deze Algemene Voorwaarden.

2. In geval van zorg op grond van de Wzd zal Driestroom de gewijzigde Algemene Voorwaarden hanteren vanaf het moment dat zij in gebruik worden genomen.

Artikel 3: Hoe komt de Zorgovereenkomst tussen u en Driestroom tot stand?

1. Uw Zorgovereenkomst komt alleen tot stand als u heeft laten weten deze overeenkomst met Driestroom te willen aangaan en u instemt met de Zorgverlening. De Zorgovereenkomst wordt schriftelijk gesloten en wordt door zowel u als Driestroom ondertekend. Indien u een Vertegenwoordiger heeft, wordt overeenkomst ondertekend door uw Vertegenwoordiger.
2. In het geval de feitelijke Zorg- en Dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de Zorgovereenkomst, geldt de eerdere datum als ingangsdatum van de Zorgovereenkomst. In de Zorgovereenkomst wordt de eerdere datum dan als ingangsdatum van de Zorg- en Dienstverlening vastgelegd.

Artikel 4: Welke informatie moet Driestroom aan u verstrekken?

1. Driestroom geeft u algemene en specifieke informatie over de Zorg- en Dienstverlening die belangrijk voor u is. Als uw belang dat vereist of als de wet dit voorschrijft, verschaft Driestroom de informatie (ook) aan uw Vertegenwoordiger.
2. Bij het aangaan van de Zorgovereenkomst verstrekt Driestroom aan u en/of uw Vertegenwoordiger 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.
3. Driestroom zorgt dat u gedurende de Zorg- en Dienstverlening geïnformeerd blijft over voor u belangrijke zaken.

Artikel 5: Wanneer is de Wgbo van toepassing op uw Zorgovereenkomst?

1. Voor zover de Wgbo vanwege de aard van de rechtsverhouding tussen u en Driestroom niet van toepassing is, verklaart Driestroom de inhoud van deze wet toch van overeenkomstige toepassing. Zo zijn de rechten die u op grond van de Wgbo heeft, ook op uw zorgverleningssituatie van toepassing.
2. Indien in deze Algemene Voorwaarden of in uw Zorgovereenkomst wordt afgeweken van de Wgbo, gaan de Algemene Voorwaarden en/of Zorgovereenkomst voor, voor zover niet ten nadele van u van de Wgbo wordt afgeweken.

Artikel 6: Wanneer kan de overeenkomst tussen u en Driestroom tussentijds worden gewijzigd?

1. Driestroom zal met u overleggen over een eventuele aanpassing van de Zorgovereenkomst als daar aanleiding voor is. Daarvan kan onder meer sprake zijn indien:
 - a. uw zorgvraag zich zo ontwikkelt dat deze zorgvraag niet meer onder de Zorgovereenkomst valt;
 - b. uw zorgvraag zich zo ontwikkelt dat het noodzakelijk is om een nieuw Indicatiebesluit aan te vragen;
 - c. Driestroom voor u geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de Zorg- en Dienstverlening.
2. Tussentijdse wijzigingen van de Zorgovereenkomst worden schriftelijk opgenomen in

uw Zorgplan of Behandelplan.

Artikel 7: Wanneer eindigt uw Zorgovereenkomst?

1. Uw Zorgovereenkomst eindigt:
 - a. van rechtswege (automatisch) in de gevallen die zijn beschreven in artikel 7a van deze Algemene Voorwaarden;
 - b. door ontbinding door de rechter;
 - c. met wederzijds goedvinden van u en Driestroom;
 - d. door opzegging in gevallen en op de wijze als genoemd in artikel 7b van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 7a: Einde van rechtswege

1. Uw Zorgovereenkomst eindigt van rechtswege (automatisch):
 - a. door het verlopen van het afgegeven Indicatiebesluit voor de soort Zorg (Wlz-zorg, Wmo-ondersteuning, Zvw-zorg of jeugdhulp) die u van Driestroom ontvangt als er geen concreet zicht is op een nieuw Indicatiebesluit voor deze Zorg, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 1.2 van de Zorgovereenkomst op het moment dat u Zorg in natura ontvangt;
 - b. door intrekking van het afgegeven Indicatiebesluit door het daartoe bevoegde orgaan;
 - c. door uw overlijden;
 - d. door een door Driestroom geconstateerd definitief vertrek van u uit de instelling;
 - e. door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan u binnen of buiten Driestroom gedwongen wordt opgenomen en de met u overeengekomen Zorg- en Dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk door Driestroom wordt gestaakt;
 - f. door voltooiing van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening;
 - g. wanneer u wordt overgeplaatst naar een andere zorginstelling.

Artikel 7b: Opzegging

1. U kunt uw Zorgovereenkomst altijd opzeggen. U moet hiervoor een opzegtermijn van één maand in acht nemen.
2. Driestroom kan de Zorgovereenkomst opzeggen op grond van zwaarwegende redenen. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. u begaat zodanig ernstige strafbare feiten, dat het voortduren van uw Zorgovereenkomst in redelijkheid niet van Driestroom kan worden gevraagd;
 - b. er is sprake een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die het verlenen van Zorg aan u onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerkers van Driestroom en/of cliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit u maar ook vanuit de handelswijze van uw familie/naasten;
 - c. er zijn hygiënische omstandigheden rondom u ontstaan die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerkers van Driestroom en/of andere cliënten;
 - d. er is een onherstelbare verstoorde vertrouwensrelatie ontstaan tussen u (of uw familie/naasten) en Driestroom;
 - e. u komt essentiële verplichtingen of regels niet na;
 - f. de zorgvraag van u of de omvang of de zwaarte van de Zorg- en Dienstverlening verandert dusdanig dat niet meer van Driestroom kan worden verlangd dat zij de Zorg en Dienst verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in de Zorgovereenkomst en wijziging van deze overeenkomst ook niet mogelijk is.
 - g. u weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van uw Zorgovereenkomst;
3. De opzegging van de Zorgovereenkomst moet altijd schriftelijk gebeuren.

4. Opzegging van de Zorgovereenkomst door Driestroom vindt niet eerder plaats dan nadat u (en/of uw Vertegenwoordiger en/of familie/naasten) minimaal één keer schriftelijk bent (zijn) gewaarschuwd en in de gelegenheid bent (zijn) gesteld uw (hun) gedrag binnen een redelijke termijn aan te passen. Driestroom hoeft u alleen niet voorafgaand aan de opzegging te waarschuwen wanneer een dergelijke waarschuwing in redelijkheid niet van Driestroom kan worden gevergd.
5. Bij opzegging van de Zorgovereenkomst neemt Driestroom een opzegtermijn van twee maanden in acht. Dit is alleen anders als er dringende redenen zijn die opzegging met onmiddellijke ingang of opzegging met inachtneming van een kortere termijn rechtvaardigen.

Artikel 8: Driestroom heeft de Zorgovereenkomst met u opgezegd, hoe nu verder?

1. Als Driestroom de Zorgovereenkomst met u heeft opgezegd, ondersteunt zij bij het zoeken naar passende zorg elders. Ook zal Driestroom de noodzakelijke Zorg- en of Dienstverlening blijven aanbieden totdat uw Zorgovereenkomst daadwerkelijk is geëindigd, tenzij:
 - a. in de tussenliggende tijd op andere wijze in die noodzakelijke Zorg- en/of Dienstverlening kan worden voorzien;
 - b. daardoor het belang en/of de veiligheid van andere cliënten of medewerkers van Driestroom op onevenredige wijze in het geding zou komen.
2. Indien u een aanvaardbare optie voor passende zorg elders weigert, valt dit onder uw eigen verantwoordelijkheid en blijft de opzegging door Driestroom in stand.

B. VERTEGENWOORDIGING

Artikel 9: Wanneer komt uw Vertegenwoordiger in beeld?

1. Als u minderjarig bent en jonger dan 12 jaar, is de toestemming van uw Vertegenwoordiger(s) vereist voor alle beslissingen rondom uw Zorg- en Dienstverlening.
2. Als u minderjarig bent en de leeftijd van 12 wel maar de leeftijd van 16 nog niet heeft bereikt, is toestemming van zowel u als uw Vertegenwoordiger(s) vereist, behoudens de wettelijke uitzonderingen op deze regel.
3. Indien u de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen ter zake, is de toestemming van uw Vertegenwoordiger vereist.
4. De Vertegenwoordiger treedt in uw rechten en plichten uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien u op grond van de wet niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam bent om deze rechten en plichten uit te oefenen, of indien en voor zover Driestroom overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat u niet in staat bent tot een redelijke waardering van uw belangen ter zake (met andere woorden: wilsonbekwaam bent).
5. U heeft, wanneer vertegenwoordiging door een Vertegenwoordiger noodzakelijk is, altijd één Vertegenwoordiger, tenzij de wet, uzelf, of de rechter meerdere Vertegenwoordigers aanwijst. Indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zijn om u te vertegenwoordigen, wijst de familie van u uit deze bevoegde personen één persoon aan die als Vertegenwoordiger optreedt. Op het moment dat de besluitvorming voor Driestroom in de praktijk onwerkbaar wordt, omdat er meerdere Vertegenwoordigers zijn die het niet eens met elkaar kunnen worden, kan Driestroom de rechter verzoeken in plaats van meerdere Vertegenwoordigers één

Vertegenwoordiger voor u aan te wijzen.

6. Als u geen naaste familie heeft om als Vertegenwoordiger op te treden terwijl vertegenwoordiging door Driestroom noodzakelijk wordt geacht, of de familie na uitdrukkelijke verzoeken daartoe van Driestroom geen (bekwame) Vertegenwoordiger heeft aangewezen of de rechter om aanwijzing van een Vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt Driestroom de rechter om een mentor, bewindvoerder of curator als Vertegenwoordiger aan te wijzen.
7. Indien u een Vertegenwoordiger heeft, betracht deze Vertegenwoordiger de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij of zij moet u zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn of haar taak te betrekken.
8. Uw Vertegenwoordiger zorgt ervoor dat hij of zij tijdig zal voorzien in zijn of haar opvolging, wanneer dit redelijkerwijs van de Vertegenwoordiger kan worden verlangd.

C. ZORGVERLENING (inhoud, kwaliteit en veiligheid)

Artikel 10: Wanneer heeft u een Indicatie nodig?

1. Als u Zorg in natura (ZIN) ontvangt of met een Persoonsgebonden budget (pgb) zorg inkoop, dient u over een geldig Indicatiebesluit te beschikken. Dit is de verantwoordelijkheid van u of uw Vertegenwoordiger.
2. Als uw zorgvraag zich zo ontwikkelt dat Driestroom vindt dat zij geen verantwoorde Zorg aan u kan leveren binnen de grenzen van het Indicatiebesluit, moet u of uw Vertegenwoordiger uiterlijk 3 maanden voor de vervaldatum van het Indicatiebesluit een herindicatie aanvragen. Driestroom zal u of uw Vertegenwoordiger hiervan dan tijdig op de hoogte stellen.

Artikel 11: Door wie wordt de feitelijke zorg verleend?

1. Driestroom doet haar best om medewerkers van Driestroom in te zetten bij uw Zorgverlening. Driestroom mag de Zorg wel uit laten voeren door verschillende medewerkers.
2. In sommige gevallen zal Driestroom (onderdelen van) de Zorg- en Dienstverlening uit besteden aan derden (bijvoorbeeld een andere zorgorganisatie). In dat geval is en blijft Driestroom eindverantwoordelijk voor de aan u verleende en te verlenen Zorg- en Dienstverlening.

Artikel 12: Welke bevoegdheden heeft Driestroom ten aanzien van de vestiging/woning waar uw Zorg wordt verleend?

1. Indien het belang van u en/of Driestroom dat vereist, kan Driestroom de Zorgverlening aan u binnen een andere vestiging van Driestroom bieden dan in uw Zorgplan of Behandelplan is opgenomen. Driestroom overlegt hierover voorafgaand met u en/of uw Vertegenwoordiger.
2. Het is Driestroom daarnaast bij (langdurige) afwezigheid van u toegestaan om de in het kader van het Zorgarrangement aan u in gebruik gegeven woonruimte tijdelijk aan een andere cliënt beschikbaar te stellen. Indien Driestroom hiertoe zal overgaan, zal zij hierover tijdig met u overleggen.

Artikel 13: Hoe waarborgt Driestroom de kwaliteit van de Zorg- en Dienstverlening?

1. Driestroom houdt tijdens de Zorg- en Dienstverlening aan u zich aan de eisen van goede zorgverlening en goed hulpverlenerschap.
2. Als norm voor goed hulpverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten.
3. Driestroom houdt zich bij uw Zorg- en Dienstverlening aan de wet- en regelgeving, waaronder de Wgbo, de Wkkgz, de Wlz, de Wmo, de Jeugdwet, de Zvw, de AVG, de uitvoeringswet AVG, de Wmcz, en/of (indien van toepassing) de Wzd.
4. De medewerkers die door Driestroom worden ingezet voldoen aan de vereiste kwalificaties om de met u overeengekomen Zorg en Diensten te verlenen.
5. De medewerkers die door Driestroom worden ingezet zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
6. Driestroom beschikt over een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en handelt conform deze meldcode.

Artikel 14: Hoe gaat Driestroom om met Calamiteiten en Incidenten waarbij u betrokken bent?

1. Zo snel mogelijk na een Incident, Calamiteit, of een situatie van Geweld in de zorgrelatie informeert Driestroom u en/of uw Vertegenwoordiger, over de aard en de oorzaak van het Incident, Calamiteit of de situatie van Geweld in de zorgrelatie. Daarnaast informeert zij u en/of uw Vertegenwoordiger welke maatregelen zij heeft genomen om soortgelijke Incidenten, Calamiteiten of situaties van Geweld in de zorgrelatie in de toekomst te voorkomen.
2. Driestroom meldt een Calamiteit of situatie van Geweld in de zorgrelatie zo snel mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en/of bij de toezichthoudende autoriteit van de gemeente.
3. Driestroom heeft intern een incidentenregister waarin Incidenten, Calamiteiten en situaties van Geweld in de zorgrelatie worden geregistreerd.

Artikel 15: Wat als u (al dan niet eenmalig) geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen Zorg(verlening) of Dienst(verlening)?

1. Als u, om welke reden dan ook, geen gebruik wil of kan maken van de tussen u en Driestroom overeengekomen Zorg en/of Diensten, moet u dat zo snel mogelijk maar uiterlijk 24 uur van tevoren aan Driestroom melden. Driestroom zal de Zorg en/of Diensten dan niet aan u verlenen, tenzij het belang dat u daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor Driestroom of anderen kan voortvloeien.
2. Als u zich niet tijdig afmeldt, kan Driestroom besluiten de volledige kosten van de Zorg en/of Diensten bij u in rekening te brengen, tenzij de wet het in rekening brengen van deze kosten bij u niet toestaat.

D. ZORGPLAN/BEHANDELPLAN

Artikel 16: Wat is het Zorgplan of Behandelplan en hoe komt het tot stand?

1. In het Zorgplan of Behandelplan staan de afspraken die u heeft gemaakt met Driestroom over de Zorg die u ontvangt (uw Zorgarrangement). Het Zorgplan of

Behandelplan komt tot stand in overleg met en (indien vereist) met instemming van u en/of uw Vertegenwoordiger. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen en behoeften. Wilt u niet deelnemen aan het overleg, dan stelt Driestroom het Zorgplan of Behandelplan zo op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met uw veronderstelde wensen en bekende mogelijkheden en beperkingen.

2. Driestroom stelt het Zorgplan of Behandelplan op binnen zes weken na de startdatum van de Zorgovereenkomst, tenzij u en Driestroom anders hebben afgesproken.
3. Daar waar er sprake is van Zorg met een duur van korter dan 3 maanden stelt Driestroom geen Zorgplan of Behandelplan op, tenzij u en Driestroom hierover iets anders hebben afgesproken of de wet hiertoe verplicht.
4. Het is belangrijk dat u Driestroom alle informatie verstrekt die redelijkerwijs noodzakelijk is om het Zorgplan of Behandelplan op te stellen en die redelijkerwijs noodzakelijk is om aan het Zorgplan of Behandelplan uitvoering te geven.
5. Driestroom verleent de feitelijke Zorg- en Dienstverlening op basis van het Zorgplan of Behandelplan. Voor afwijking van het Zorgplan of Behandelplan is uw uitdrukkelijke toestemming nodig, tenzij er sprake is van een spoedeisende situatie. Onder spoedeisend wordt dan verstaan: de noodzaak tot het onmiddellijk uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor u te voorkomen. In zo'n spoedeisende situatie licht Driestroom u zo spoedig mogelijk achteraf in over de door Driestroom verrichtte handeling(en). Ook zal Driestroom deze afwijking van het Zorgplan of Behandelplan gemotiveerd vastleggen in uw dossier.
6. Driestroom zal het Zorgplan of Behandelplan periodiek (minimaal eenmaal per jaar) evalueren en in overleg met u aanpassen. Eventuele bijstellingen van het Zorgplan of Behandelplan worden schriftelijk in het Zorgplan of Behandelplan vastgelegd.
7. Ook buiten de vaste evaluatiemomenten kan het Zorgplan of Behandelplan in overleg met u en/of uw Vertegenwoordiger worden gewijzigd. U kunt Driestroom altijd verzoeken het Zorgplan of Behandelplan aan te passen aan gewijzigde behoeften en wensen. Voor wijziging op uw verzoek is wel de instemming van Driestroom vereist.

Artikel 17: Kunt u zich laten bijstaan bij het opstellen van uw Zorgplan of Behandelplan?

1. U heeft de mogelijkheid om, al dan niet samen met uw Vertegenwoordiger, gebruik te maken van cliëntondersteuning die het zorgkantoor of de gemeente biedt bij het opstellen van uw Zorgplan of Behandelplan. Ook kunt u zich laten bijstaan door iemand van uw eigen keuze, zoals een mantelzorger. Dit geldt ook voor het evalueren en aanpassen van uw Zorgplan of Behandelplan.

E. PRIVACY EN BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Artikel 18: Hoe wordt er omgegaan met uw privacy tijdens het verlenen van zorg?

1. Driestroom zorgt ervoor dat de Zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan uzelf, tenzij:
 - a. u ermee instemt dat de Zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen;
 - b. uitstel van de Zorg(verlening) niet verantwoord is; of
 - c. het uitvoeren van de Zorg(verlening) buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
2. Onder 'anderen dan uzelf' vallen niet degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de Zorg(verlening) noodzakelijk is.
3. Onder 'anderen dan uzelf' is ook uw Vertegenwoordiger niet inbegrepen, tenzij

Driestroom vindt dat zij door de aanwezigheid van uw Vertegenwoordiger niet handelt als een goed hulpverlener. Zij zal uw Vertegenwoordiger dan vragen om de ruimte te verlaten.

Artikel 19: Wat wordt er opgenomen in het Zorgdossier en hoe gaat Driestroom met deze gegevens om?

1. Driestroom houdt voor u een Zorgdossier bij. Hierin worden alle relevante gegevens over uw gezondheid en informatie die direct verband houdt met of noodzakelijk is voor uw Zorgverlening vastgelegd. Ook het Zorgplan of Behandelplan wordt in dit dossier opgenomen.
2. Driestroom bewaart het Zorgdossier gedurende 20 jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Zorgovereenkomst tussen u en Driestroom is beëindigd, tenzij de wet een andere bewaartermijn eist, of het voor een goede zorgverlening belangrijk is om het Zorgdossier langer te bewaren.
3. Gegevens over u die niet tot het Zorgdossier behoren, bewaart Driestroom niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn zal Driestroom deze gegevens vernietigen.

Artikel 20: Welke rechten heeft u ten aanzien van het Zorgdossier?

1. Het Zorgdossier is eigendom van Driestroom. Wel heeft u recht op inzage in of afschrift van een kopie van het Zorgdossier. Driestroom verstrekt u daarom op uw verzoek inzage in en afschrift van een kopie van het Zorgdossier. Driestroom mag dit echter weigeren als dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
2. U kunt Driestroom daarnaast verzoeken het Zorgdossier of gedeelten van het Zorgdossier te vernietigen. Driestroom zal het Zorgdossier of gedeelten van het Zorgdossier dan binnen één maand na een door u gedaan verzoek vernietigen, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan uzelf (waaronder begrepen Driestroom) of de wet zich tegen vernietiging verzet. Als uw verzoek complex of veelomvattend is, kan Driestroom deze termijn van één maand met twee maanden verlengen. Driestroom stelt u hiervan dan in de eerste maand op de hoogte.
3. U heeft tot slot het recht om een eigen verklaring over de door Driestroom in het Zorgdossier opgenomen stukken aan het Zorgdossier toe te laten voegen.

Artikel 21: Aan wie mogen uw gegevens uit het Zorgdossier worden verstrekt?

1. Driestroom zorgt ervoor dat aan anderen dan uzelf geen inlichtingen over u of inzage in of afschrift van (een kopie van) uw Zorgdossier wordt verstrekt, tenzij u hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven of daarvoor een wettelijke plicht, wettelijke bevoegdheid of andere juridische grondslag bestaat. Indien verstrekking plaatsvindt, gebeurt deze slechts voor zover de persoonlijke levenssfeer van anderen daardoor niet wordt geschaad.
2. Onder 'anderen dan uzelf' zijn niet begrepen medewerkers van Driestroom die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van uw Zorgovereenkomst en de vervangers van deze medewerkers, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.
3. In geval u wilsonbekwaam, handelingsonbekwaam of handelingsonbevoegd bent, kunnen aan uw Vertegenwoordiger zonder uw toestemming inlichtingen worden gegeven over u of inzage gegeven worden in delen van uw Zorgdossier. Indien Driestroom echter door inlichtingen aan de Vertegenwoordiger te verstrekken over of inzage te geven in (delen van) uw Zorgdossier aan de Vertegenwoordiger niet kan

worden geacht de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen, laat Driestroom dit achterwege.

Artikel 22: Hoe verwerkt en beschermt Driestroom uw persoonsgegevens?

1. Uw persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig het privacyreglement van Driestroom en de regels van de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Wmo, de Jeugdwet, de Zvw, en de Wlz. Driestroom heeft een privacyverklaring op haar website gepubliceerd waarin zij uitlegt op welke wijze zij omgaat met de verwerking van uw persoonsgegevens.
2. Uw persoonsgegevens worden door Driestroom uitsluitend verwerkt als hiervoor een grondslag bestaat in de AVG en/of de Uitvoeringswet AVG. Indien Driestroom uw persoonsgegevens wil gebruiken voor één van de volgende doeleinden, vraagt Driestroom u daarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming:
 - a. wetenschappelijk onderzoek, dat u als Zorgvrager betreft;
 - b. publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van u;
 - c. het maken van audiovisuele opnamen ten behoeve van observatie en/of onderzoek;
 - d. kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
3. De door u gegeven toestemming voldoet aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat het bij deze toestemming moet gaan om een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee u via een schriftelijke verklaring aanvaardt dat Driestroom persoonsgegevens van u verwerkt voor een (of meer) doeleinden. U kunt deze toestemming altijd intrekken, zonder dat dit enig (negatief) gevolg voor u heeft. Het intrekken van deze toestemming doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de eerdere verwerking die op deze toestemming was gebaseerd.

F. VERPLICHTINGEN VAN U ALS CLIËNT

Artikel 23: Met welke verplichtingen dient u als cliënt rekening te houden?

1. Om goede zorg aan u en andere cliënten te kunnen bieden is het belangrijk dat ook u zich aan bepaalde regels houdt:
 - a. Driestroom heeft een gedragscode voor cliënten ingesteld. U krijgt een exemplaar van deze gedragscode bij het ondertekenen van de Zorgovereenkomst en dient zich aan deze gedragscode te houden;
 - b. u verleent naar uw beste kunnen medewerking aan medewerkers van Driestroom die redelijkerwijs nodig is om de Zorgovereenkomst uit te voeren;
 - c. u stuurt Driestroom tijdig alle gegevens en schriftelijke stukken die Driestroom in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de Zorg- en Dienstverlening;
 - d. u dient Driestroom te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Zorg- en Dienstverlening van belang kunnen zijn;
 - e. u dient zich te onthouden van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, medewerkers of vrijwilligers van Driestroom;
 - f. u dient medewerkers van Driestroom en andere personen die in opdracht van Driestroom werken de gelegenheid te bieden hun werkzaamheden uit te voeren zoals deze zijn vastgelegd in uw Zorgplan of Behandelplan; en
 - g. u dient wijzigingen van persoonlijke gegevens, zoals een adreswijziging en een wijziging van verzekeringsnummer, door te geven aan de cliëntenadministratie van Driestroom.

Artikel 24: Waar dient u rekening mee te houden indien uw Zorg in uw privéwoning wordt verleend?

1. In het geval Driestroom Zorg- en Dienstverlening verleent in uw privéwoning, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen aan uw woning worden gesteld. Driestroom zal u hierover voorafgaand informeren wanneer dit aan de orde is.

G. KLACHTEN, GESCHILLEN EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 25: Hoe kunt u bij Driestroom een klacht indienen en hoe wordt deze in behandeling genomen?

1. Driestroom heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris, is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie en is aangesloten bij de Geschillencommissie zorg. Driestroom heeft de klachtenbehandeling vastgelegd in een klachtenregeling, met inachtneming van de bepalingen in de Wkkgz, de Jeugdwet, de Wmo 2015 en de Wzd. In de klachtenfolder van Driestroom, waarin wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze in behandeling worden genomen.

Artikel 26: Wat als u onverhoopt schade lijdt?

1. Driestroom is aansprakelijk voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Zorgovereenkomst, tenzij deze schade op grond van de wet niet voor rekening of risico van Driestroom komt. U bent 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 laten herstellen.
2. Driestroom is volgens de Wlz verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van Wlz-cliënten en de inventaris van Driestroom. U bent zelf verantwoordelijk voor onder meer het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor uw inboedel.

H. VERBLIJF/HUUR (indien op u toepassing)

Artikel 27: Op welke manier regelt Driestroom het verblijf voor u?

1. Driestroom huurt van diverse (sociale) verhuurders woonruimten met gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen die uitsluitend zijn bestemd voor bewoning door de doelgroep van Driestroom. Driestroom verhuurt deze woningen aan cliënten die daarvoor in aanmerking komen. Indien op u van toepassing wordt tussen u en Driestroom naast een Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst of SVB-overeenkomst ook een afzonderlijke huurovereenkomst gesloten.
2. Driestroom beoogt met de verhuur van woonruimte in combinatie met de Zorg- en Dienstverlening in de gehuurde woning aan u de mogelijkheid te bieden om met zorg, ondersteuning en begeleiding zo zelfstandig mogelijk te wonen.
3. Een huurovereenkomst die Driestroom met u sluit is altijd onlosmakelijk verbonden met de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst die met u wordt gesloten. In de contractuele verhoudingen tussen u en Driestroom is de zorg en dienstverlening van Driestroom aan u altijd het typerende en duidelijk overheersende element, zodat de

huurovereenkomst daarom van rechtswege eindigt als de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst eindigt.

4. Als gevolg van het bijzondere karakter van de door Driestroom aan u aangeboden zorg, begeleiding en ondersteuning, de intensieve relatie tussen u en (de zorgverleners van) Driestroom, uw zorgvraag en de met de u gemaakte afspraken over zorg, begeleiding en ondersteuning in de door Driestroom gehuurde woonruimte is de wettelijke huurbescherming van Boek 7, Titel 4 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing op de huurovereenkomst die Driestroom met u sluit. U bent zich daarvan bewust en doet uitdrukkelijk afstand van het (eventuele) recht op huurbescherming.

I. BETALING EN EIGEN BIJDRAGE

Artikel 28: Op welke manier declareert Driestroom de geleverde Zorg en Diensten en wanneer bent u een eigen bijdrage verschuldigd?

1. Bij levering van Zorg- en Dienstverlening op basis van Zorg in natura (ZIN) declareert Driestroom de kosten van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Driestroom op grond van de Wlz een overeenkomst heeft, de zorgverzekeraar waarmee Driestroom op grond van de Zvw een overeenkomst heeft, of bij de gemeente of andere instantie waarmee Driestroom op grond van de Wmo en de Jeugdwet een overeenkomst heeft.
2. Bij levering van Zorg- en Dienstverlening op basis van een Persoonsgebonden budget (pgb) declareert Driestroom de kosten van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening bij uw pgb-budgethouder, die de Zorg- en Dienstverlening weer declareert bij de Sociale Verzekeringsbank.
3. Bij levering van Zorg- en Dienstverlening op basis van 'particuliere financiering', declareert Driestroom de kosten van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening bij uzelf.
4. Bij zowel Zorg in natura (ZIN) als een Persoonsgebonden budget (pgb) kunt u een wettelijke eigen bijdrage (ofwel eigen risico) verschuldigd zijn volgens de regels van de Zvw, Wlz of de Wmo. Driestroom informeert u over de wettelijke eigen bijdrage. Driestroom is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
5. Indien u aanvullende Zorg- en Dienstverlening wil ontvangen die buiten het Indicatiebesluit valt, komt deze voor uw eigen rekening. Aanvullende Zorg- en Dienstverlening levert Driestroom uitsluitend op basis van een met u gesloten schriftelijke overeenkomst.

Artikel 29: Wanneer zijn de betalingsvoorwaarden van artikel 30 tot en met 33 op u van toepassing?

1. De artikelen 30 tot en met 33 zijn op u van toepassing indien:
 - a. u Zorg- of Diensten van Driestroom ontvangt via een particuliere financiering anders dan een Persoonsgebonden budget (pgb);
 - b. u naast Zorg in natura (ZIN) of buiten uw Persoonsgebonden budget (pgb) overige Zorg en/of Diensten afneemt van Driestroom, waarvoor de Wlz, Wmo, Zvw of de Jeugdwet geen financiering bieden.

Artikel 30: Wat zijn de tarieven en kostprijzen?

1. De tussen Driestroom en u overeengekomen inhoud en de omvang van het Zorgarrangement (inclusief het overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief) wordt schriftelijk vastgelegd in (een bijlage bij) de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Tussentijdse inhoudelijke wijziging van het Zorgarrangement is niet mogelijk, tenzij Driestroom en u hier schriftelijk mee 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 de Wmg-tarieven.

Artikel 31: Welke bevoegdheden heeft Driestroom bij twijfel aan uw kredietwaardigheid?

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

Artikel 32: Hoe brengt Driestroom de kosten bij u in rekening? Op welke wijze geschiedt de betaling?

1. Driestroom brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij u 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 is 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, bent u automatisch in verzuim en bent u 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.
6. Uw betalingsverplichting wordt niet opgeschort door het indienen van een klacht.

Artikel 33: Welke bevoegdheden heeft Driestroom bij niet-betaling?

1. Verzuimt u of blijft u in gebreke met het nakomen van één of meer van uw betalingsverplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor uw rekening.
2. Onder redelijke kosten wordt verstaan de wettelijk vastgestelde tarieven.

J. SLOTBEPALINGEN

Artikel 34: Welk recht is van toepassing?

1. Op deze Algemene Voorwaarden en alle Zorgovereenkomsten waarop zij van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en de Zorgovereenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden

behandeld door de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.

3. In afwijking hiervan kunnen Driestroom en u overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 36: Vanaf wanneer treden de Algemene Voorwaarden in werking?

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 juni 2023.

K. BEGRIPPENLIJST

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening van Stichting Driestroom;
2. **AVG:** de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
3. **Behandelplan of Zorgplan:** een door Driestroom in samenspraak met u opgesteld plan waarin de afspraken over de Zorgverlening aan de Zorgvrager zijn neergelegd.
4. **Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de verleende Zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of het overlijden van een cliënt heeft geleid.
5. **Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan Zorg(verlening) aan u.
6. **Driestroom:** Stichting Driestroom, de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening bieden aan cliënten.
7. **Geweld in de zorgrelatie:** seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Driestroom, dan wel door een andere cliënt van Driestroom met wie de cliënt gedurende het etmaal, een dagdeel, of een deel van een dag in een accommodatie van Driestroom verblijft.
8. **Incident:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.
9. **Indicatie of Indicatiebesluit:** een besluit van een daartoe bevoegd orgaan (bijv. het Centrum Indicatiestelling Zorg, de zorgverzekeraar of het college van burgemeester en wethouders van de gemeente) of een daartoe bevoegde hulpverlener die aan de Zorg- en/of Dienstverlening aan de cliënt ten grondslag ligt.
10. **Persoonsgebonden budget (pgb):** een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een Zorgvrager op basis van een Indicatiebesluit is toegekend en waarmee de cliënt zelf Zorg en/of Diensten kan inkopen.
11. **Schriftelijk:** onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens verstaan communicatie via enig elektronisch communicatiemiddel, waaronder e-mail of communicatie via een digitaal cliëntenportaal.
12. **Vertegenwoordiger:** de door de rechter of de wet aangewezen persoon of rechtspersoon die de cliënt vertegenwoordigt die (1) niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (een wilsonbekwame Zorgvrager) of (2) jonger is dan 16 jaar. Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger kunnen optreden zijn: de ouders of voogd van een minderjarige cliënt, de curator, de mentor, de bewindvoerder of de schriftelijke gemachtigde van de cliënt. En indien een zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt: de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, dan wel, indien deze persoon dat niet wenst of daartoe niet in staat is, de ouders, het kind, de broer of de zus van de cliënt. Van belang is dat de bewindvoerder de Zorgvrager uitsluitend vertegenwoordigt bij materiële of financiële zaken. Het sluiten van een Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, het geven van toestemming voor handelingen ter uitvoering daarvan, etc., zijn immateriële (rechts)handelingen. Ten aanzien van deze (rechts)handelingen heeft de bewindvoerder van de cliënt géén bevoegdheden.
13. **Wzd:** Wet zorg en dwang.
14. **Wgbo:** de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
15. **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
16. **Wlz:** de Wet langdurige zorg.
17. **Wmcz:** de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
18. **Wmo:** de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
19. **Zorgarrangement:** de in de Zorgovereenkomst overeengekomen Zorg en Diensten, afgeleid van (indien van toepassing) het Indicatiebesluit van de cliënt.

20. **Zorgdossier:** het dossier waarin door Driestroom aantekening wordt gehouden van gegevens omtrent de Zorgverlening aan de cliënt.
21. **Zorgovereenkomst:**
- 1) de overeenkomst die tussen Driestroom en de cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Driestroom zich jegens de cliënt verbindt om Zorg- en Dienstverlening te verrichten op basis van Zorg in natura (ZIN) of tegen eigen betaling (particuliere financiering); of
 - 2) de overeenkomst van opdracht van de Sociale Verzekeringsbank die tussen Driestroom en de cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Driestroom zich jegens de cliënt verbindt om Zorg- en Dienstverlening te verrichten op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB).
22. **Zorg in natura (ZIN):** de Zorg en/of Diensten die Driestroom aan de cliënt verleent en waarvoor Driestroom op grond van een contract met het zorgkantoor, zorgverzekeraar of de gemeente rechtstreeks een vergoeding ontvangt.
23. **Zorg(verlening):** de door Driestroom te verlenen zorg op het gebied van Wlz-zorg, Wmo-ondersteuning, Zvw-zorg en jeugdhulp aan de cliënt.

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.

Deze Algemene Voorwaarden zijn laatstelijk gewijzigd op 1 juni 2023.