

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.** Zorgaanbieder: de rechtspersoon (Woonzorg DWI B.V) die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een indicatie vanuit de gemeente of andere organisatie die indicaties afgeeft. Hier genoemd: Woonzorg DWI.
- 2.** Zorgvrager: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Woonzorg DWI B.V. 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 handelingsbevoegde 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, et cetera zijn immateriële (rechts)handelingen. Ten aanzien van deze (rechts)handelingen heeft de bewindvoerder geen bevoegdheden.
- 8.** Indicatiebesluit: een besluit van een daartoe bevoegd orgaan, waarin is vastgelegd of een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer zorgaanspraken die in de WMO/WLZ 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. Zorgovereenkomst: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.

12. Individueel Begeleidingsplan (Ontwikkelplan): het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden.

13. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Woonzorg DWI B.V. 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 is toegekend en waarmee de zorgvrager zelf zorg kan inkopen.

15. De (Zorg- en Dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Woonzorg DWI B.V. en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Woonzorg DWI B.V. zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.

16. AWBZ: de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

17. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning

18. WLZ: Wet langdurige zorg

Artikel 2

Toepasselijkheid en reikwijdte

1. Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI, alsmede op alle daarmee samenhangende nadere afspraken tussen zorgvrager en Woonzorg DWI, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

4. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomsten tussen Woonzorg DWI B.V. en bewoners 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 Woonzorg DWI B.V. en door beide partijen ondertekend.

2. Zorgvrager verkrijgt het recht op zorg- en dienstverlening door Woonzorg DWI B.V. 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 het IBP leggen Woonzorg DWI B.V. en de zorgvrager het overeengekomen begeleidingsplan 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;
- het overlijden van de zorgvrager;
- een door Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI;
- 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 Woonzorg DWI B.V. 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. Woonzorg DWI B.V. 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:

- de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft of weigert medewerking te verlenen aan de uitvoering van de overeenkomst;
- de zorgvrager, diens vertegenwoordiger of andere bij de zorgvrager betrokkenen uitvoering van de overeenkomst door Woonzorg DWI B.V. door hun gedrag tegenover de medewerkers of bewoners van Woonzorg DWI B.V. onmogelijk maken;
- de omvang of de zwaarte van de zorg- en dienstverlening zich door een gewijzigde (zorg)vraag zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst en de mogelijkheden van Woonzorg DWI B.V. valt.

3. Opzegging als bedoeld in artikel 5b lid 1 en lid 2 geschiedt schriftelijk.

4. Voordat Woonzorg DWI B.V. de overeenkomst opzegt deelt Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. bepaalde termijn aan zijn verplichtingen te voldoen.

5. Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. in stand.

Artikel 6

Indicatie

1. De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken. Dit is de verantwoordelijkheid van zorgvrager of diens bevoegde vertegenwoordiger.

2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Woonzorg DWI B.V. zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, moet de zorgvrager, dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, uiterlijk zes weken voor de vervaldatum van het indicatiebesluit een herindicatie aanvragen. Deze aanvraag moet worden ingediend bij de gemeente of instantie die beslist over de indicatie.

Artikel 7

Verplichtingen van Woonzorg DWI

1. Woonzorg DWI B.V. biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
2. Woonzorg DWI B.V. handelt conform wet- en regelgeving, waaronder de Wgbo, de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) [en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#).

Artikel 8

Ruimtelijke privacy

1. Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. informatie over de klachtenregeling, huisregels, gedragscode, privacyreglement en overig relevant beleid en protocollen van Woonzorg DWI. Daarnaast wordt in het gezamenlijk begeleiding/ontwikkelplan beschreven hoe de inhoud van de begeleiding wordt vormgegeven.

Artikel 10

Bevoegdheden Woonzorg DWI

1. Indien het belang van de zorgvrager en/of Woonzorg DWI B.V. dat vereist, is het Woonzorg DWI B.V. toegestaan de zorgverlening binnen een andere vestiging van Woonzorg DWI B.V. te bieden dan in het IBP is aangegeven. Woonzorg DWI B.V. overlegt hier voorafgaand over met de zorgvrager.
2. Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. hiertoe zal overgaan, zal hij hierover tijdig met zorgvrager overleggen.

Artikel 11

Individueel Begeleidings/ontwikkelplan (IBP)

1. Het IBP wordt opgesteld binnen zes weken na aanvangsdatum van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst.
3. In het IBP worden afspraken tussen Woonzorg DWI B.V. en zorgvrager neergelegd over de uitwerking van het zorgarrangement van zorgvrager. Het IBP 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 Woonzorg DWI B.V. het IBP zo op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en bekende mogelijkheden en beperkingen van zorgvrager.
4. Zorgvrager verstrekt Woonzorg DWI B.V. alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om het IBP op te stellen en daaraan uitvoering te geven op een wijze die aansluit bij de behoeften van zorgvrager.
5. Door ondertekening van het IBP gaat zorgvrager akkoord met de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het IBP, 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.
6. Het IBP wordt na vaststelling periodiek (minimaal eenmaal per jaar) geëvalueerd en in overleg met zorgvrager aangepast. Eventuele bijstellingen van het IBP en de instemming van zorgvrager daarmee worden

schriftelijk in het IBP vastgelegd.

7. Buiten de in lid 6 genoemde momenten kan het IBP met instemming van zorgvrager worden gewijzigd. Zorgvrager kan Woonzorg DWI B.V. verzoeken het IBP aan te passen aan gewijzigde behoeften en wensen. Voor wijziging op verzoek van zorgvrager is instemming van Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
3. Zorgvrager is verplicht Woonzorg DWI B.V. 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 bewonersadministratie.
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. Woonzorg DWI B.V. heeft een eigen privacyreglement opgesteld. Hierin staat beschreven welke gegevens van bewoners 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 Woonzorg DWI B.V. of in opdracht van Woonzorg DWI B.V. diensten verrichten, en die een behandelrelatie hebben met de zorgvrager, gegevens van elkaar mogen opvragen indien dit nodig is voor de behandeling zoals omschreven in artikel 15 Bza. De zorgverleners handelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 14

Gedragcode, klachtenbehandeling en huisregels

1. Gedragcode bewoners
Woonzorg DWI B.V. heeft een gedragcode voor medewerkers ingesteld. Elke zorgvrager kan de gedragcode terugvinden op de site.
2. Woonzorg DWI B.V. heeft huisregels voor bewoners, bezoekers en medewerkers ingesteld. Elke zorgvrager ontvangt de huisregels bij aanvang van het wonen bij Woonzorg DWI
3. Klachtenbehandeling
Woonzorg DWI B.V. is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie heeft een reglement klachtenbehandeling ingesteld. Elke zorgvrager kan op de site van Woonzorg DWI B.V. Klachtenportaal bekijken, waarin wordt beschreven hoe je volgens het klachtenreglement een klacht kunt indienen en hoe deze in behandeling worden genomen.
4. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient zorgvrager zo snel, volledig en duidelijk mogelijk te omschrijven en in te dienen bij Woonzorg DWI B.V. nadat zorgvrager de gebreken heeft geconstateerd.

Artikel 15

Aansprakelijkheid

1. Zorgvrager is gehouden Woonzorg DWI B.V. in de gelegenheid te stellen een door Woonzorg DWI B.V. tekortschieten in de nakoming van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Woonzorg DWI B.V. 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.

Artikel 16

Betalingen, eigen bijdrage

- 1.** Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van PGB declareert Woonzorg DWI B.V. de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de SVB n.a.v. de zorgovereenkomst die Woonzorg DWI B.V. met de budgethouder heeft.
- 2.** Bij ZIN/PGB kan de zorgvrager een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wmo/WLZ. Woonzorg DWI B.V. informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Woonzorg DWI B.V. 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/PGB valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Woonzorg DWI B.V. uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.

Artikel 17

Arbeidsomstandigheden

In het geval Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Woonzorg DWI. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de Woonzorg DWI B.V. zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 2.** De zorgvrager verbindt zich de door of namens Woonzorg DWI B.V. uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Woonzorg DWI. 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 Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. en/of met gebruikmaking van middelen van Woonzorg DWI B.V. tot stand brengt, over aan Woonzorg DWI. 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 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.
- 3.** Verzet de zorgvrager zich tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor een op grond van dit artikel bevoegde persoon toestemming heeft gegeven, dan kan Woonzorg DWI B.V. de verrichting slechts uitvoeren indien dat kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 4.** 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 Woonzorg DWI B.V. 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.
- 5.** 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.
- 6.** Woonzorg DWI B.V. 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.

7. De persoon jegens wie Woonzorg DWI B.V. 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.

8. 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 Woonzorg DWI B.V. ook werkbaar is.

9. 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 Woonzorg DWI B.V. zich het recht voor dit aan de zorgvrager en diens naasten kenbaar te maken. In dat geval wijzen zij alsnog één vertegenwoordiger aan. Indien Woonzorg DWI B.V. met de bewoner 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.

10. 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 Woonzorg DWI B.V. de rechter verzoeken om een mentor aan te wijzen.

11. Wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van de zorgvrager komt met Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI, waarvoor de indicatie geen financiering bieden.

2. In afwijking van artikel 1 lid 9 komt het zorgovereenkomst tot stand op basis van de vraag van zorgvrager. De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van Woonzorg DWI B.V. een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

Artikel 21

Aanbieding

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

Artikel 22

Tarieven en kostprijzen

- 1.** In het IBP worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in lid 3, is niet mogelijk, tenzij Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 24

Factuur en betaling

1. Woonzorg DWI B.V. brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening. Woonzorg DWI B.V. 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 door de instantie/persoon te worden voldaan. Woonzorg DWI B.V. kan aangeven op welke wijze en binnen welke termijn een factuur dient te worden voldaan.
3. Woonzorg DWI B.V. kan een automatische incasso verlangen.
4. Woonzorg DWI B.V. 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 bewoner die zorg bij Woonzorg DWI B.V. 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 bewoner die zorg bij Woonzorg DWI B.V. inkoop met een PGB dat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst kan worden opgezegd door Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. kan worden gevraagd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer Woonzorg DWI B.V. de zorg waar zorgvrager op grond van zijn herindicatie aanspraak op heeft niet kan bieden.
4. Zorgvrager dient Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in lid 2 kunnen Woonzorg DWI B.V. 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. Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 29

Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Woonzorg DWI B.V. is bevoegd de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. Indien Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. 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 Woonzorg DWI B.V. 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 bepalingen(en) in acht worden genomen.

Artikel 31

Slot

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