

FAQ

Algemene voorwaarden zorg 2022

Versie januari 2022

1. Welke stappen moeten worden genomen om een beroep te kunnen doen op de algemene voorwaarden?

De eerste stap is het van toepassing verklaren van algemene voorwaarden op de zorgovereenkomst door de zorgaanbieder. Dat kan door in een brief of zorgovereenkomst op te nemen dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn en dat de cliënt verklaart deze te hebben ontvangen. Een model zorgovereenkomst vindt u [hier](#).

De tweede stap is dat de algemene voorwaarden worden aanvaard door de cliënt (zie FAQ nr. 3).

De derde stap is dat de zorgaanbieder de algemene voorwaarden ter hand stelt (zie FAQ nr. 4).

2. Is het voor de algemene voorwaarden verplicht om gebruik te maken van een schriftelijke zorgovereenkomst?

Het is geen lidmaatschapsverplichting om gebruik te maken van een schriftelijke zorgovereenkomst en er is ook geen verplichting vanuit de wet. Als u met de cliënt **geen** schriftelijke zorgovereenkomst aangaat dan komt er op grond van de wet een mondelinge zorgovereenkomst tot stand op het moment dat de cliënt zich met een concrete zorgvraag tot u, de zorgaanbieder, wendt en u vervolgens op deze zorgvraag ingaat.

3. Hoe kan de aanvaarding van de algemene voorwaarden door de cliënt plaats vinden?

Voor de aanvaarding van algemene voorwaarden is voldoende dat de cliënt weet dat er algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst en (impliciet) mee instemt dat die op de zorgovereenkomst van toepassing zijn. Tevens moeten de algemene voorwaarden ter hand zijn gesteld. De wet bepaalt in artikel 6:231 sub c van het Burgerlijk Wetboek dat de aanvaarding van algemene voorwaarden kan geschieden 'door ondertekening van een geschrift of **op andere wijze**'. Aanvaarding van de algemene voorwaarden door



Voor betrokken ondernemers.

ondertekening van een geschrift is de meest veilige manier voor de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden. Echter aanvaarding van de algemene voorwaarden hoeft niet expliciet (door ondertekening), maar kan ook stilzwijgend plaatsvinden (als de cliënt geen bezwaar maakt tegen de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, dan heeft hij de algemene voorwaarden stilzwijgend aanvaard en zijn deze van toepassing) én de algemene voorwaarden moeten **voor of bij** het aangaan van de zorgovereenkomst ter hand zijn gesteld aan de client.

4. Hoe en wanneer dienen de algemene voorwaarden ter hand worden gesteld?

De hoofdregel is dat **voor of bij** het aangaan van de zorgovereenkomst de algemene voorwaarden ter hand moeten worden gesteld. Er zijn verschillende mogelijkheden voor het terhandstellen van de algemene voorwaarden, zoals het toesturen of overhandigen van de algemene voorwaarden voor of bij het aangaan van de zorgovereenkomst. Elektronisch terhandstellen van de algemene voorwaarden is ook mogelijk, door bijvoorbeeld te verwijzen naar een link op de eigen website, maar er gelden daarvoor een aantal wettelijke voorwaarden:

- De algemene voorwaarden moeten **eenvoudig te vinden** zijn op uw website (bijvoorbeeld op de portal of startpagina);
- De algemene voorwaarden moeten beschikbaar worden gesteld in een digitaal formaat dat makkelijk kan worden opgeslagen en ingezien door de cliënt. De wetgever heeft bepaald dat er sprake is van een geldige elektronische terhandstelling indien de algemene voorwaarden achter een duidelijk herkenbare hyperlink zijn opgenomen. Deze hyperlink moet door de cliënt kunnen worden opgeslagen zodat ze op een later moment kunnen worden ingezien;
- De cliënt moet **uitdrukkelijk instemmen** met **deze wijze van elektronische terhandstelling**. De eis van uitdrukkelijke instemming moet voorkomen dat een cliënt die geen gebruik kan of wil maken van computers, geen kennis kan nemen van de algemene voorwaarden, omdat die elektronisch ter beschikking zijn gesteld. Als de cliënt niet instemt met digitale



Voor betrokken ondernemers.

overhandiging dan moeten de algemene voorwaarden alsnog in gedrukte vorm worden overhandigd.

Mocht er een geschil nadien ontstaan over het van toepassing zijn van de algemene voorwaarden dan ligt de bewijslast van de juiste terhandstelling bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet bewijzen dat de algemene voorwaarden daadwerkelijk ter hand zijn gesteld. Dat kan bijvoorbeeld door de cliënt voor de ontvangst van een exemplaar van de algemene voorwaarden te laten tekenen en bij digitale verstrekking de uitdrukkelijke instemming met het elektronisch ter hand stellen, schriftelijk vast te leggen. Indien de algemene voorwaarden onjuist worden verstrekt, kan dat tot gevolg hebben dat de algemene voorwaarden vernietigd kunnen worden.

5. Waarom zijn de algemene voorwaarden niet van toepassing bij opname en verblijf op basis van een IBS of RM?

Als een cliënt op basis van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging wordt opgenomen door een Wzd-zorgaanbieder dan is dat niet op basis van een zorgovereenkomst en dus kunnen er daarom geen algemene voorwaarden van toepassing zijn. Algemene voorwaarden regelen immers de randvoorwaarden van een overeenkomst. Met instemming van de cliëntenraad kan de zorgaanbieder een voor deze cliënten geldende regeling opstellen die betrekking heeft op bijvoorbeeld het verblijf in de accommodatie of bij vertrek of overlijden.

6. Hebben cliëntenraden instemmingsrecht m.b.t. de bijgestelde algemene voorwaarden?

De bijgestelde algemene voorwaarden 2022 zijn opgesteld door zowel cliënten-/patiëntenorganisaties als brancheorganisaties van zorgaanbieders. De voorwaarden kunnen derhalve rekenen op de steun van de representatieve cliëntenorganisaties. Zij worden uiteindelijk goedgekeurd door de Sociaal-Economische Raad (SER). Voor het instemmingsrecht van cliëntenraden ten aanzien van de tekst zelf van de bijgestelde algemene voorwaarden is geen ruimte. Wel hebben cliëntenraden instemmingsrecht hoe de zorgaanbieder deze bijgestelde voorwaarden invoert en ook wanneer de zorgaanbieder de algemene voorwaarden wil wijzigen. Komen de cliëntenraad en de



Voor betrokken ondernemers.

zorgaanbieder er samen niet uit? Dan kan de cliëntenraad dit voorleggen aan de interne Commissie van Vertrouwenslieden (CvV) of aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV).

7. Mag de zorgaanbieder de bijgestelde algemene voorwaarden wijzigen?

Met instemming van de cliëntenraad kan de zorgaanbieder afwijkende of aanvullende voorwaarden opnemen in de algemene voorwaarden op grond van artikel 1.3 in de Algemene module.

8. Wie mag namens de zorgaanbieder (rechtsgeldige vertegenwoordiger) een schriftelijke overeenkomst ondertekenen?

Een schriftelijke overeenkomst wordt ondertekend door de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst. Wie bevoegd is namens de Raad van Bestuur de overeenkomst te ondertekenen, zal geregeld zijn in de statuten van uw organisatie.

9. Voldoen wij met hoofdstuk 2 en 4 van de algemene module aan de plicht tot het hebben van een privacyverklaring of reglement op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)?

Nee, vanwege de vereisten die worden gesteld aan de privacyverklaring/het privacyreglement, moeten zorgaanbieders naast de algemene voorwaarden een aparte privacyverklaring/privacyreglement opstellen en delen met de cliënten.

Op grond van artikel 13 van de AVG heeft de verwerkingsverantwoordelijke (bijv. de zorgaanbieder) een informatieplicht. Dat betekent dat de zorgaanbieder verplicht is om nieuwe en bestaande cliënten duidelijk te informeren over wat er gebeurt met hun persoonsgegevens. De informatie over de verwerkingen moet schriftelijk worden gegeven (artikel 12 AVG), vandaar dat dit gebeurt door middel van een schriftelijke en evt. online privacyverklaring/privacyreglement. De informatie over de gegevensverwerking moet beknopt, transparant en begrijpelijk zijn.