

## LEGAL UPDATE

### **Algemene leveringsvoorwaarden voor de Wzd, een goed idee?**

Datum: 18 februari 2020

Met de komst van de [Wet zorg en dwang \(Wzd\)](#) die dit jaar in werking is getreden, hebben instellingen in de psychogeriatric en gehandicaptenzorg veel vragen over de wijze waarop zij hun cliënten moeten informeren en wat zij met cliënten moeten afspreken. In deze Legal Update gaan wij in op de zin en onzin van algemene voorwaarden voor de Wzd.

#### **Algemene voorwaarden in zorgland**

Veel instellingen in de langdurige zorg maken gebruik van algemene leveringsvoorwaarden die worden opgesteld door koepels zoals bijvoorbeeld Actiz. Het kan gaan om algemene voorwaarden en aanvullende modules voor verschillende zorgvormen, zoals Wlz-verblijf. Waar algemene voorwaarden nog wel eens vanuit het belang van de gebruiker zijn geschreven (de fameuze 'kleine lettertjes' die iedereen snel wegklikt) lijkt het erop dat deze modellen in de zorg ook een cliëntvriendelijke functie hebben in het kader van de informatievoorziening. Er wordt in toegankelijke taal een samenvatting gegeven van enkele belangrijke normen uit diverse zorgwetten. Het gaat dan vooral om rechten van de cliënt, bijvoorbeeld ten aanzien van het zorgplan, het dossier, de privacy en het indienen van klachten. De cliënt heeft die rechten ook als de instelling daar niets met hem over afspreekt. De bepalingen die de belangen van de instelling dienen zijn in de minderheid. Het gaat dan bijvoorbeeld om betaling (Pgb) of de gang van zaken rond verhuizing en beëindiging. Ook daarin wordt dan echter aangesloten bij regels en veldnormen die ook elders zijn te vinden.

#### **Informatieplichten in de Wzd**

De Wzd legt aan instellingen die de wet toepassen een aantal informatieverplichtingen op. Bij de voorbereiding, de uitvoering, de wijziging en de beëindiging van het zorgplan of opname en verblijf in een accommodatie, wordt de cliënt in een voor hem begrijpelijke taal geïnformeerd (artikel 4a Wzd). Naast de cliënt moet ook de vertegenwoordiger worden geïnformeerd over rechten en bevoegdheden (zie bijvoorbeeld art. 3 lid 8 Wzd). In artikel 45 Wzd staat dat een cliënt die verblijft in een accommodatie de huisregels moet ontvangen. Artikel 52 Wzd bepaalt dat de zorgaanbieder de cliënt en zijn vertegenwoordiger bepaalde informatie ter hand moet stellen over de rechten en de klachtenregeling en daarop zo nodig een mondelinge toelichting geeft. Op grond van artikel 57 Wzd moet de cliënt worden geïnformeerd over de cliëntvertrouwenspersoon. Bij het niet voldoen aan de meeste van deze informatieplichten kan IGJ een bestuurlijke boete van ten hoogste € 33.500,- opleggen (artikel 61 Wzd).

#### **Wilsovereenstemming en onvrijwillige zorg**

Leveringsvoorwaarden en onvrijwillige zorg zijn geen vanzelfsprekende combinatie. Met leveringsvoorwaarden wordt vaak bedoeld op algemene voorwaarden en dat is een begrip uit het burgerlijk wetboek ([boek 6 titel 5 afdeling 3](#)). Leveringsvoorwaarden zijn deel van een overeenkomst en een overeenkomst gaat uit van contractsvrijheid en wilsovereenstemming tussen partijen. Daarentegen is onvrijwillige zorg niet iets dat partijen met elkaar 'contracteren'. Een cliënt die onvrijwillig verblijft op een rechterlijke machtiging zet niet zo snel zijn handtekening onder een overeenkomst met algemene voorwaarden. Ook een vertegenwoordiger kan dat weigeren. De zorgverantwoordelijke heeft bij het opstellen van een zorgplan waar onvrijwillige zorg in wordt opgenomen wel een inspanningsverplichting om instemming van de cliënt of zijn vertegenwoordiger te verkrijgen (artikel 7 lid 3 Wzd). Wellicht komt het in veel gevallen dus nog goed met de wilsovereenstemming, maar men kan zich afvragen hoe 'vrij' de wilsbepaling in die setting is. Het gaat om de vrijheid en integriteit van kwetsbare mensen in een context van controleverlies en dat is met publieke normen geborgd. Het stappenplan, het klachtrecht en

de rechterlijke controle moeten zorgen dat er bij verzet zorgvuldig wordt omgesprongen met de belangen van de cliënt. Die voorzieningen komen als het ware in de plaats van de wilsovereenstemming.

## **Cliënt niet altijd vrij om te vertrekken**

De algemene voorwaarden die nu vaak gebruikt worden, geven een cliënt doorgaans de vrijheid om het initiatief te nemen op te zeggen en naar elders te vertrekken. In elk geval bij cliënten waarbij sprake is van onvrijwillige opname en verblijf gaat dat wringen ([hoofdstuk 3, §2 van de Wzd](#)). Uitgangspunt is dat die cliënt om ernstig nadeel te voorkomen voor de duur van de machtiging blijft zitten waar hij zit. Als de cliënt weg wil, zal er eerst iets met de machtiging moeten gebeuren, tenzij een instelling die ook Wzd-accommodatie is de cliënt een plaats kan bieden. Voor verblijf buiten de accommodatie is bij cliënten die onvrijwillig verblijven verlof nodig (artikel 47 Wzd). Bij het hanteren van algemene voorwaarden is het zaak hierover geen verwarring te stichten.

## **Ter hand stellen**

Het is gebruikelijk om in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst een verwijzing op te nemen naar de voorwaarden, in de bijlage of op de website. Daarbij moet een instelling die zich er in rechte op zou willen beroepen er rekening mee houden tegengeworpen te krijgen dat de cliënt of vertegenwoordiger ze niet kent. Over de juiste wijze van ter hand stellen van voorwaarden is in het burgerlijk recht veel jurisprudentie. Ook de Wzd spreekt bij het verstrekken van informatie aan de cliënt over ter hand stellen (artikel 45 Wzd en 52 Wzd), maar hiervoor geldt een bestuursrechtelijk kader. De toezichthouder zal 'ter hand stellen' uit artikel 52 Wzd waarschijnlijk ook vrij letterlijk opvatten. De cliënt/vertegenwoordiger verwijzen via de zorgverleningsovereenkomst naar de website zal niet volstaan. Als een cliënt te maken krijgt met de Wzd, is het zorgvuldig als bijvoorbeeld de zorgverantwoordelijke de informatie persoonlijk overhandigt.

## **Conclusie**

Leveringsvoorwaarden en onvrijwillige zorg zijn geen vanzelfsprekende combinatie. Onvrijwillige zorg is niet zomaar een variant van gecontracteerde zorg waarvoor aparte modules bestaan, zoals wlz-verblijf, revalidatiezorg of wijkverpleging. De Wzd loopt dwars door de zorg heen en kent publieke normen die betrokken partijen niet vrij kunnen bepalen. In de zorg dienen leveringsvoorwaarden echter ook vaak als een soort handreiking aan de cliënt. Vanuit die gedachte is er weinig op tegen ook een Wzd module op te stellen en op de website te plaatsen. Het is van groot belang daarbij de publieke kaders niet uit het oog te verliezen. De Wzd verlangt een zorgvuldige afweging per cliënt en voorlichting passend bij zijn niveau. Dat betekent ook dat in het individuele geval niet kan worden volstaan met verwijzen naar algemene informatie op de website. Goede informatie op de website en bij de zorgovereenkomst is wel een goed begin.

Dit is een Legal Update van het team Zorg & Sociaal domein.

Voor meer informatie:

Wouter Koelewijn  
+31 30 25 95 553  
[wouterkoelewijn@vbk.nl](mailto:wouterkoelewijn@vbk.nl)