

## Algemene voorwaarden de Mik

Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de Mikker, en de zorginstelling bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de Mikker met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

### **Algemeen**

#### **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Zorginstelling: de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de Zorg en Welzijn.
2. Mikker: een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde begeleiding te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Hierna wordt gesproken van Mikker.
3. Overeenkomst: Begeleidingsovereenkomst.
4. Zorgverlener: de voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de Mikker in het kader van de begeleiding persoonlijk contact heeft.
5. Zorg of zorgverlening: Begeleiding
6. Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de Mikker.
7. Vertegenwoordiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de Mikker als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.
8. Ondersteuningsplan: een in samenspraak met de Mikker opgesteld plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de Mikker, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage.

#### **ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Mikker en de zorginstelling gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
2. De Algemene Voorwaarden zijn zowel van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
4. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de Mikker. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

#### **ARTIKEL 3 - VERTEGENWOORDIGING**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Mikker uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de Mikker wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de Mikker.

#### **ARTIKEL 4 - FAMILIE EN NAASTBETROKKENE(N)**

1. In het kader van goede zorg aan de Mikker hebben familie en/of naast betrokkenen

- van de Mikker recht op overleg met de zorgverlener over de zorg aan de Mikker, tenzij de Mikker hiervoor desgevraagd geen toestemming geeft.
2. De zorginstelling hanteert in principe de geldende regeling met betrekking tot familie en naast betrokkenen.
  3. Indien de zorginstelling de in het vorige lid bedoelde regeling niet hanteert, wordt bij de afspraken met de Mikker in ieder geval ingegaan op de wijze waarop aan de betrokkenheid, informatievoorziening aan en ondersteuning van familie en/of naastbetrokkenen invulling wordt gegeven.
  4. De zorgverlener legt de afspraken ingevolge de vorige leden van dit artikel vast in het ondersteuningsdossier.

## *Informatie*

### **ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE**

1. De Mikker heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de zorgverlening te kunnen maken. De informatie moet worden verschaft op een voor de Mikker geschikt niveau. De zorgverlener gaat bij de Mikker na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst wordt de informatie in een andere vorm aangeboden.
2. Indien gewenst kan de Mikker zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.

### **ARTIKEL 6 - ALGEMENE INFORMATIE**

1. Een heldere omschrijving van relevante begeleidingsmogelijkheden;
2. De zorgverlener stelt in deze fase de Mikker informatie ter beschikking, waarin in ieder geval de Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, en die voorts ten minste het volgende omvat:
  - a. informatie over de intake, verdere zorgverlening;
  - b. informatie over de Mikkerenraad en de familieraad indien aanwezig;
  - c. informatie over de klachtenregeling;
  - d. informatie over de rechtspositie van de Mikker, waaronder ingeval van wilsonbekwaamheid;
  - e. informatie over kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
  - f. informatie over hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
  - g. feitelijke informatie over de zorginstelling, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio.
3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van de zorginstelling. Indien de Mikker dit wenst, ontvangt hij van de zorginstelling informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid in schriftelijke vorm.

### **ARTIKEL 7 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en Mikker in onderling overleg welke begeleiding het beste bij de Mikker past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de begeleiding. In ieder geval wordt besproken:
  - a. de diagnose, het verloop van de begeleiding;
  - b. de begeleidingsopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de Mikker;
  - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
  - d. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de Mikker uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in het vorige lid kan informatie over de begeleiding alleen

achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstige nadeel voor de Mikker oplevert.

## ***Totstandkoming van de overeenkomst en toestemming***

### **ARTIKEL 8 - TOTSTANDKOMEN VAN DE OVEREENKOMST/TOESTEMMING EN ONDERSTEUNINGSPLAN**

1. Het ondersteuningsplan bevat in ieder geval:
  - a. de doelen met betrekking tot de begeleiding voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Mikker;
  - b. de wijze waarop de zorgverlener en de Mikker de gestelde doelen trachten te bereiken;
  - c. wie voor de verschillende onderdelen van de begeleiding verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de Mikker op die afstemming kan aanspreken.
2. De overeenkomst tussen de Mikker en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. de Mikker of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en;
  - b. de zorginstelling redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de Mikker op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
3. De zorginstelling begint de begeleiding pas nadat de instemming van de Mikker is verkregen op basis van het in het eerste lid bedoelde ondersteuningsplan.
4. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de Mikker te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het ondersteuningsdossier.
5. Indien afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen zorgverlener en Mikker, tenzij onmiddellijke afwijking van het ondersteuningsplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Mikker te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en Mikker zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
6. Het ondersteuningsplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

## ***Ondersteuningsdossier en privacy Ondersteuningsdossier***

### **ARTIKEL 9 - ONDERSTEUNINGSDOSSIER**

Het ondersteuningsdossier bevat naast de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- a. in overleg met de Mikker welke familie of naastbetrokkene bij de begeleiding worden betrokken of over de begeleiding worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
- b. de wensen en voorkeuren van de Mikker;
- c. de voortgang (o.a. rapportages) van de begeleiding;
- d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de begeleiding of de gezondheidstoestand van de Mikker.

## ***Privacy omtrent gegevensverwerking***

## **ARTIKEL 10 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING**

De zorginstelling hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van Mikker.

## ***Verantwoorde zorg en veiligheid***

### **ARTIKEL 11 - KWALITEIT VAN ZORG**

1. De zorginstelling levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap.
2. Onder verantwoorde begeleiding wordt verstaan begeleiding van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en Mikker gericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de Mikker en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van de Mikker en zorgverleners.
3. Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden vooral de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet de zorginstelling motiveren, aan de Mikker uitleggen en vastleggen in het ondersteuningsdossier.
4. De zorginstelling heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een Veiligheidsmanagementsysteem.

### **ARTIKEL 12 - INCIDENTEN**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorginstelling de betreffende Mikker en/of diens vertegenwoordiger over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de Mikker, bespreekt de zorginstelling de voor de aanpak daarvan mogelijke begeleidingsalternatieven met de Mikker en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorginstelling wijst de Mikker en/of diens vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorginstelling.
3. De zorginstelling verleent adequate begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de Mikker zoveel mogelijk te beperken. In geval van spoedeisende begeleiding betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 pas achteraf hoeft te worden voldaan.
4. De zorginstelling houdt registratie van incidenten bij in het ondersteuningsdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

## ***Zorg op afspraak en ketenzorg***

### **ARTIKEL 13 - ZORG OP AFSPRAAK**

1. Als de begeleiding plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorginstelling ervoor dat voor de Mikker duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende begeleiding zal plaatsvinden.
2. De datum en het tijdstip van een telefonisch of elektronisch gemaakte afspraak wordt binnen een redelijke termijn schriftelijk of elektronisch bevestigd door de zorginstelling.
3. De zorginstelling houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de Mikker.
4. Indien de Mikker of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

### **ARTIKEL 14 - KETENZORG**

1. Indien bij de begeleiding voor de Mikker sprake is van betrokkenheid van meerdere zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling, worden er tussen de zorgverleners afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken zorgverleners afspraken over specifieke momenten van onderling overleg en de evaluatie van het begeleidingsproces, waarbij de ervaringen van de Mikker worden meegenomen.

## ***Verplichtingen van de Mikker***

### **ARTIKEL 15 - GOED MIKKERSCHAP**

1. Elke Mikker legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de zorginstelling met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs. Kan de Mikker desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de begeleidingsovereenkomst op te schorten totdat de Mikker zich heeft gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke begeleiding noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de begeleiding geeft de Mikker op verzoek van de zorginstelling de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door de Mikker schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de Mikker niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De Mikker geeft de zorginstelling, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de begeleidingsovereenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
4. De Mikker die bij de zorginstelling op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de begeleiding laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de begeleiding daar zal plaatsvinden.
5. De Mikker houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de zorginstelling.
6. Indien de begeleiding plaatsvindt in het huis van de Mikker, biedt de Mikker alle noodzakelijke medewerking om de zorginstelling in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

### **ARTIKEL 16 - BETALING**

1. De Mikker is de zorginstelling de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen begeleiding en diensten voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, wordt er geen zorg geleverd behalve bij acute noodzakelijke begeleiding. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en Mikker met elkaar in overleg. Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen kosten van begeleiding stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Mikker en/of diens vertegenwoordiger, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
3. De zorginstelling stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Mikker de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorginstelling gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

### **ARTIKEL 17 - BEËINDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST**

1. De overeenkomst eindigt:

- a. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
- b. met instemming van beide partijen;
- c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de Mikker;
- d. overlijden van de Mikker.

#### **ARTIKEL 18 - OPZEGGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST DOOR DE ZORGINSTELLING**

1. De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken: de zorginstelling gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van begeleiding op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
  - b. de Mikker herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorginstelling kan worden gevergd;
  - c. de Mikker zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorginstelling kan worden gevergd;
  - d. door toedoen van naasten van de Mikker ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige begeleiding ernstig wordt bemoeilijkt;
  - e. indien de zorgvraag van de Mikker dusdanig verandert dat het niet meer van de zorginstelling kan worden verlangd dat zij de begeleiding verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het ondersteuningsplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de zorginstelling een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van hem als goed zorgverlener mag worden verwacht.

#### **Artikel 19 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. De arrondissementsrechtbank Leeuwarden is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit de overeenkomsten tussen de Mik en zorgvrager en alle overige geschillen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. Indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter, is de kantonrechter die is aangewezen conform de regels van relatieve competentie bevoegd.