

Algemene voorwaarden voor het leveren van zorg door DIJK EN DUIN B.V.

Inleiding

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de zorg die intramuraal of ambulant wordt gegeven door Dijk en Duin B.V. (hierna: "Dijk en Duin BV"). Indien de cliënt evenwel krachtens een bijzondere wet is opgenomen, zoals bijvoorbeeld de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen, BOPZ, gaat deze wet voor.

De bepalingen in de algemene voorwaarden gelden in dat geval alleen voor onderwerpen die niet in de bijzondere wet zijn geregeld.

De meest actuele versie van de leveringsvoorwaarden is te vinden op:
www.dijkenduin.nl/Service/overdijkenduin/wiezijnwijj.

De voorwaarden

1. Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Dijk en Duin BV: de rechtspersoon die zorg aanbiedt die behoort tot het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot Dijk en Duin BV wendt teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
- c. Contactpersoon: het is wenselijk dat elke cliënt van Dijk en Duin BV uit de kring van naastbetrokkenen de naam van een contactpersoon doorgeeft. Dijk en Duin BV maakt met de cliënt afspraken over het informeren van de contactpersoon. De contactpersoon hoeft niet dezelfde persoon te zijn als de vertegenwoordiger in de zin van de WGBO.
- d. Vertegenwoordiger: de vertegenwoordiger van de cliënt zoals bedoeld in artikel 465 lid 2 en 3 WGBO. Deze persoon behartigt de belangen van de cliënt indien de cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
- e. Zorg: de professionele hulpverlening en/of begeleiding zoals deze door artsen, verpleegkundigen en andere disciplines volgens de professionele standaard aan de cliënt gegeven wordt evenals de verzorging van de cliënt en het voorzien in de materiële omstandigheden die met het verblijf van de cliënt in Dijk en Duin BV verband houden.
- f. Zorgplan: het document waarin de afspraken in overleg met de cliënt over zijn behandeling en begeleiding worden uitgewerkt en vastgelegd.
- g. Hulpverlener: de aan Dijk en Duin BV verbonden beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de hulpverlening en/of begeleiding persoonlijk contact heeft.
- h. Huisregels: de praktische regels van Dijk en Duin BV voor een goede (ordelijke) gang van zaken en de respectvolle omgang met medecliënten en hulpverleners van Dijk en Duin BV.
- i. Verblijf: verblijf bij Dijk en Duin BV omvat het verblijf in een instelling indien de zorg bestaande uit persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding, activerende begeleiding en/of behandeling noodzakelijkerwijs gepaard gaat met een beschermende woonomgeving, therapeutisch leefklimaat dan wel permanent toezicht.

2. Algemeen

- 2.1 Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en Dijk en Duin BV ligt een overeenkomst ten grondslag. Deze Algemene Voorwaarden bepalen wanneer een dergelijke overeenkomst tot stand komt en wat de cliënt en de instelling daarbij over en weer van elkaar mogen verwachten.
- 2.2 De Algemene Voorwaarden zijn steeds van toepassing op de overeenkomst tussen de cliënt en Dijk en Duin BV, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken. Daarbij kan niet van deze Algemene Voorwaarden worden afgeweken, tenzij dat expliciet is overeengekomen met de cliënt en de afwijking van deze bepalingen in het voordeel van de cliënt is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd)
- 2.3 Algemene Voorwaarden bieden het kader waarbinnen cliënt en Dijk en Duin BV beide hun doelen kunnen bereiken. De cliënt heeft recht op verantwoorde zorg, waarmee diens problematiek zoveel mogelijk wordt opgelost en/of tenminste draaglijk wordt gemaakt, en/of verantwoorde begeleiding, waardoor hij zo goed mogelijk kan functioneren. Deze zorg moet verder doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van de cliënt zijn. Dijk en Duin BV verleent een dergelijke hulpverlening, binnen de mogelijkheden die daartoe voor de instelling en de hulpverleners ter beschikking staan.
- 2.4 Deze voorwaarden komen niet in de plaats van het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de hulpverleners van Dijk en Duin BV. In voorkomende gevallen kunnen beiden wel op deze Algemene Voorwaarden terugvallen.

3. De totstandkoming van een overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst tussen de cliënt en Dijk en Duin BV komt uitsluitend tot stand indien:
- a. de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger, indien de cliënt wilsonbekwaam ter zake is, om een zodanige overeenkomst verzoekt door zich met een hulpvraag tot Dijk en Duin BV te wenden (zie ook bepaling 3.7);
 - b. Dijk en Duin BV redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij Dijk en Duin BV aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord. Voor het bepalen van deze mogelijkheden zal Dijk en Duin BV rekening houden met:
 - de zorgvraag van de cliënt en het reeds aanwezige en beschikbare zorgaanbod;
 - de bij Dijk en Duin BV aanwezige expertise waardoor de zorgvraag volgens de professionele normen kan worden beantwoord;
 - de praktische mogelijkheden tot het beantwoorden van de zorgvraag in de zin van beschikbare en deskundige hulpverleners, opgelegde budgettaire beperkingen en het beschikbare zorgaanbod.
 - c. de cliënt dan wel – indien het een minderjarige jonger dan 14 jaar betreft – diens vertegenwoordiger zich heeft kunnen identificeren met een document als bedoeld in de Wet op de identificatieplicht;
 - d. voor zover dat voor deze vorm van zorg is vereist, een indicatiebeschikking is afgegeven door het daartoe bevoegde indicatieorgaan;
 - e. de financiering van de zorg, naar Dijk en Duin BV redelijkerwijs mag aannemen, is gedekt door de verzekering van de cliënt via Zorgverzekeringswet, de AWBZ of een andere financiering uit openbare middelen, dan wel door eigen middelen van de cliënt, *en*
 - f. indien het onder b en c gestelde geen problemen tot het aangaan van de overeenkomst oplevert, de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger, indien de cliënt wilsonbekwaam ter zake is, na kennisgenomen te hebben van de mogelijkheden van Dijk en Duin BV en na voldoende tijd te hebben gehad om kennis te nemen van de Algemene Voorwaarden en de huisregels (voor zover van toepassing), de overeenkomst met Dijk en Duin BV wenst aan te gaan; desgewenst wordt een mondelinge toelichting gegeven;

- g. de cliënt desgewenst ervan afziet om kennis te nemen van de informatie die in lid f genoemd is; in dat geval zullen de hoofdzaken kort worden meegedeeld en komt niettemin een rechtsgeldige overeenkomst tot stand voor zover dit geen nadelige gevolgen heeft voor Dijk en Duin BV of anderen.
- 3.2 Het in het vorige lid onder c gestelde is niet van toepassing indien in acute situaties en het vaststellen van de identiteit van de cliënt op dat moment niet mogelijk is. Dan zal de identiteit zo spoedig mogelijk op een later tijdstip moeten worden vastgesteld.
- 3.3 Het in het vorige lid onder d/e gestelde is niet van toepassing indien het medisch noodzakelijke zorg betreft zoals dit in de relevante beleidsdocumenten van het Ministerie van VWS is omschreven en zoals vastgelegd in jurisprudentie van onder meer het Europese Hof.
- 3.4 Indien Dijk en Duin BV meent dat de zorgvraag van de cliënt beantwoording behoeft maar dat Dijk en Duin BV die zorg, gezien het in 3.1 onder b bepaalde, niet of niet tijdig genoeg kan bieden zal Dijk en Duin BV verwijzen naar een of meer andere instellingen of hulpverleners en er binnen redelijke grenzen actief toe bijdragen dat de hulpvraag aldaar kan worden beantwoord.
- 3.5 De overeenkomst kan worden aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat Dijk en Duin BV een hulpverlener en/of een bed en/of een woonruimte voor de cliënt beschikbaar heeft. In dat geval zal aan de cliënt de verwachte wachttijd worden meegedeeld waarbij Dijk en Duin BV er naar streeft om de cliënt binnen de "Treek normen" zorg te verlenen. Voor zover noodzakelijk en dit binnen de mogelijkheden van Dijk en Duin BV ligt, zal de cliënt gedurende die tijd een alternatieve vorm van opvang of eventueel zorg worden geboden.
- 3.6 De vertegenwoordiger is onder de volgende omstandigheden bevoegd om de overeenkomst voor de cliënt af te sluiten:
- a. De cliënt is jonger dan 16 jaar;
 - b. De cliënt is 16 jaar en ouder en wilsonbekwaam.
- 3.7 Dijk en Duin BV is verplicht om op grond van haar goed hulpverlenerschap na te gaan of de cliënt wilsonbekwaam is (vergelijk artikel 7.1).
- 3.8 Indien de cliënt wilsonbekwaam ter zake is, is Dijk en Duin BV verplicht om na te gaan of de vertegenwoordiger volgens artikel 465 lid 2 en 3 WGBO bevoegd is om de cliënt te vertegenwoordigen. Indien de cliënt vanwege zijn wilsonbekwaamheid ter zake wordt vertegenwoordigd wordt zoveel mogelijk naar diens instemming met de overeenkomst gestreefd.

4. Algemene bepalingen over de verplichtingen van de Dijk en Duin BV bij een overeenkomst

- 4.1 Dijk en Duin BV spant zich in om de hulpvraag van de cliënt te beantwoorden zoals deze nader kan worden bepaald in het zorgplan (zie verder artikel 6).
- 4.2 Dijk en Duin BV is gehouden zorg te verlenen volgens de professionele normen en kwaliteitscriteria die gelden voor de sector geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. Dijk en Duin BV handelt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en richtlijnen, waakt voor een adequate bejegening van cliënten en heeft protocollen zoals in de sector gebruikelijk zijn. Deze protocollen zijn op aanvraag voor de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ter inzage beschikbaar.
- 4.3 Zodra de zorg daadwerkelijk is aangevangen, wordt in overleg met de cliënt een vaste hulpverlener toegewezen. Door deze of in opdracht van deze hulpverlener wordt zo mogelijk samen met de cliënt een zorgplan opgesteld, zoals nader in artikel 6 beschreven.
- 4.4 De cliënt wordt uitgenodigd eventueel naast de bestaande vertegenwoordiger een contactpersoon aan te wijzen.

- 4.5 Dijk en Duin BV legt een dossier aan van de cliënt waarin alle relevante aantekeningen inzake de diagnose, de behandeling en de begeleiding worden opgenomen. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier. Ten aanzien van de dossiervorming en het verwerken van persoonsgegevens in dit verband, zijn de bepalingen uit de WGBO en de bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing, onverminderd de toepasselijke wetgeving indien de cliënt krachtens een andere titel dan de overeenkomst is opgenomen, zoals de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen. Een en ander is nader uitgewerkt in artikel 5.
- 4.6 De cliënt krijgt een informatiemap met alle informatie over de instelling waarin ten minste de huisregels en de relevante brochures over de aanwezigheid van een klachtencommissie, een cliëntenvertrouwenspersoon (indien van toepassing) en een cliëntenraad zijn opgenomen.
- 4.7 Dijk en Duin BV heeft een centraal informatiepunt, bijvoorbeeld de receptie, waar de cliënt terecht kan voor vragen, brochures over de instelling beschikbaar zijn, informatie kan krijgen over cliëntenverenigingen, of cliëntenvertrouwenspersoon regelmatig zitting heeft, etc. Indien er geen informatiepunt is, verstrekt de hulpverlener deze informatie schriftelijk en geeft op verzoek van de cliënt een mondelinge toelichting.
- 4.8 Dijk en Duin BV heeft een cliëntenraad overeenkomstig de Wet medezeggenschap cliënten zorgsector. In de informatiemap bevindt zich een aparte brochure van de cliëntenraad.
- 4.9 Dijk en Duin BV heeft een klachtenregeling overeenkomstig de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. In de informatiemap bevindt zich een brochure over de klachtenregeling.
- 4.10 Dijk en Duin BV geeft de cliënt desgewenst informatie over de financiering van de zorg- en dienstverlening die de cliënt redelijkerwijs nodig heeft.
- 4.11 Dijk en Duin BV houdt registratie van incidenten en neemt zondig maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.
- 4.12 Dijk en Duin BV neemt het bepaalde in de Modelregeling relatie Dijk en Duin BV – naastbetrokkenen *Betrokken omgeving* van januari 2004 in acht.
- 4.13 Dijk en Duin BV heeft een familieraad.

5. De privacy van de cliënt

- 5.1 De cliënt wordt door de hulpverlener op een duidelijke wijze en op verzoek van de cliënt schriftelijk geïnformeerd over de behandeling en de voortgang ervan. Daaronder vallen ook alternatieven voor behandeling, de aanpak van de behandeling en het te verwachten resultaat.
- 5.2 De cliënt kan ook afzien van het ontvangen van inlichtingen over zijn behandeling. De hulpverlener mag dit verzoek naast zich neerleggen als het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het voordeel dat daaruit voor de cliënt zelf en/of anderen kan voortvloeien.
- 5.3 De hulpverlener mag alleen informatie over de behandeling voor de cliënt achterhouden als hij daarmee kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt kan voorkomen. De hulpverlener is verplicht een andere hulpverlener hierover te raadplegen en de informatie alsnog mee te delen aan de cliënt zodra het ernstig nadeel is geweken.
- 5.4 Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen, dan wel in een situatie van een 'conflict van plichten', verbindt Dijk en Duin BV zich tot geheimhouding van al datgene dat de instelling en de bij haar werkzame hulpverleners en anderen die aan de instelling zijn verbonden bij de uitoefening van hun functie is toevertrouwd of waarvan het vertrouwelijk karakter moet worden aangenomen.
- 5.5 Tot de in het vorige lid bedoelde uitzonderingen behoren:
- mededelingen aan (andere) hulpverleners die rechtstreeks bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;
 - gegevens over de behandeling die Dijk en Duin BV in het kader van de materiele controle aan de zorgverzekeraar dan wel het verbindingskantoor dient te verstrekken;

- gegevensverstrekking krachtens de Infectieziektenwet, Wet op de lijkbezorging, de Wet BOPZ e.a.
- 5.6 Binnen Dijk en Duin BV kunnen cliëntgegevens worden uitgewisseld voor kwaliteitsbewaking en interne controle voor zover dit noodzakelijk en proportioneel is voor het gestelde doel en de cliënt hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt.
- 5.7 De geheimhoudingsplicht van de hulpverlener geldt niet tegenover de vertegenwoordiger van de cliënt, voor zover van die vertegenwoordiger toestemming is vereist voor de behandeling of het sluiten van de overeenkomst. Wanneer de hulpverlener het informeren van de vertegenwoordiger niet in het belang van de cliënt acht, laat hij de informatieverstrekking achterwege.
- 5.8 Gegevensverstrekking voor doeleinden buiten de gezondheidszorg mogen niet zonder toestemming van de cliënt worden verstrekt.
- 5.9 Voor de verwerking van cliëntgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek is in beginsel de toestemming van de cliënt noodzakelijk. Onder strikte voorwaarden, zoals bepaald in de door het College Bescherming Persoonsgegevens goedgekeurde Gedragscode Gezondheidsonderzoek, is voor onderzoekers kennisname van identificerende gegevens van de cliënt mogelijk, tenzij de cliënt daartegen bezwaar heeft gemaakt. De algemene informatiefolder van de Dijk en Duin BV vermeldt deze mogelijkheid alsmede de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken en waar dat bezwaar kan worden ingediend.
- 5.10 Teneinde een ernstige en/of dreigende ernstige noodsituatie voor de cliënt en/of voor anderen af te wenden, kunnen met andere hulpverleners dan rechtstreeks betrokken gegevens over de cliënt worden uitgewisseld. In dit geval moet wel zijn voldaan aan de vereisten van conflict van plichten zoals deze bijvoorbeeld in de meldcode kindermishandeling worden genoemd.
- 5.11 Indien gegevens over de cliënt worden verstrekt, wordt niet meer verstrekt dan noodzakelijk en proportioneel is voor het gestelde doel. In het kader van de controle mogelijkheden van zorgverzekeraars houdt Dijk en Duin BV bijvoorbeeld strikt vast aan het Protocol materiële controle, zoals dat door het College Bescherming Persoonsgegevens is goedgekeurd.

6. Het zorgplan

- 6.1 Voor elke cliënt wordt zo snel mogelijk na het daadwerkelijk ingaan van de overeenkomst in overleg met de cliënt een zorgplan opgesteld. In dit plan wordt onder meer opgenomen:
 - de diagnose;
 - de doelstelling;
 - de toe te passen therapieën en/of de mate van begeleiding;
 - wanneer het behandelingsplan wordt geëvalueerd en hoe het al of niet halen van de doelstellingen wordt bepaald;
 - de naam van de vertegenwoordiger en/of contactpersoon indien deze is aangewezen door de cliënt.
- 6.2 Indien de overeenkomst er uit bestaat om een diagnose bij de cliënt te kunnen stellen is het zorgplan er op gericht te bepalen op welke wijze de diagnose wordt gesteld en welke diagnostiek daarvoor zal worden aangewend.
- 6.3 De doelen van het zorgplan zijn specifiek, meetbaar, aanvaardbaar voor de cliënt en de hulpverlener, realistisch en tijdsgebonden.
- 6.4 Het zorgplan wordt zodanig opgesteld dat het begrijpelijk is voor de cliënt en heeft diens toestemming. In overleg met de cliënt, indien deze wilsbekwaam ter zake is, kan de vertegenwoordiger een kopie van het zorgplan krijgen.
- 6.5 Als een cliënt niet wil dat de contactpersoon dan wel de vertegenwoordiger betrokken worden bij de behandeling of worden geïnformeerd respecteert Dijk en Duin BV dit. Deze houding van de cliënt kan wel gevolgen hebben voor de behandeling die een instelling kan bieden. De gevolgen hiervan moeten aan de cliënt worden uitgelegd. De verantwoordelijkheid ligt echter bij de cliënt zelf, tenzij deze wilsonbekwaam is.
- 6.6 De cliënt heeft het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming en vernietiging en verwijdering van zijn gegevens. De vernietiging van de gegevens blijft

- achterwege als de bewaring ervan van aannemelijk belang is voor een ander dan de cliënt, alsmede een wettelijke bepaling zich hiertegen verzet.
- 6.7 Voor inzage en/of verstrekking van het zorgplan aan een derde die niet direct betrokken is bij de behandeling heeft de hulpverlener toestemming nodig van de cliënt.
- 6.8 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt.
- 6.9 Indien de cliënt 12 jaar of ouder is en wilsonbekwaam behoeft het zorgplan de toestemming van de vertegenwoordiger van de cliënt.
- 6.10 Indien de cliënt 12 jaar of ouder is maar jonger dan 16 jaar en wilsbekwaam, behoeft het zorgplan de toestemming van zowel de jongere als de vertegenwoordiger. Behandeling kan evenwel met uitsluitend de toestemming van de cliënt worden uitgevoerd indien deze noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen dan wel de cliënt deze ook na weigering van de toestemming van de vertegenwoordiger weloverwogen blijft wensen.
- 6.11 Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar behoeft het zorgplan alleen de toestemming van de ouders met gezag of de voogd.
- 6.12 De cliënt en in situaties als bedoeld in artikelen 6.4, 6.9 tot en met 6.11 diens vertegenwoordiger krijgen desgevraagd inzage in of een afschrift van onderdelen van het dossier tenzij de cliënt zich tegen de verstrekking van het dossier aan de vertegenwoordiger verzet of de hulpverlener door verstrekking niet geacht kan worden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen. De hulpverlener moet gegevens die de privacy van derden kunnen schaden achterwege laten.
- 6.13 Bij een kind onder de 12 jaar of een wilsonbekwame cliënt wordt het zorgplan aan de cliënt uitgelegd aangepast aan diens bevattingvermogen.
- 6.14 Een wilsbekwame cliënt die de leeftijd van 16 jaar of ouder heeft kan een schriftelijke verklaring opstellen, waarin hij aangeeft een bepaalde behandeling in de toekomst te wensen of juist te weigeren, voor het geval hij dan wilsonbekwaam is geworden. In principe wordt deze wens of weigering gerespecteerd, tenzij de hulpverlener voldoende gronden aanwezig acht om de wilsverklaring niet te volgen. Het is raadzaam om de verklaring vooraf met de hulpverlener te bespreken. De inhoud van de verklaring dient leesbaar en actueel te zijn, en is ondertekend door de cliënt.
- 6.15 Het zorgplan wordt voor een bepaalde periode vastgesteld. Deze periode is afhankelijk van de gestelde diagnose en de te verwachten ontwikkeling van de cliënt maar bedraagt in ieder geval nooit meer dan één jaar. Voor de afloop van deze termijn wordt het zorgplan geëvalueerd en zonodig aangepast. Zowel de cliënt als de hulpverlener kunnen eerder om evaluatie verzoeken. Een behandelings – en/of begeleidingsplan van een cliënt waarmee voor het eerst een overeenkomst is aangegaan, wordt in ieder geval na drie maanden geëvalueerd.
- 6.16 Het dossier, waartoe ook het zorgplan behoort, moet 15 jaar vanaf het tijdstip dat het is vervaardigd, worden bewaard tenzij de zorg van een goed hulpverlener vereist dat langer bewaren noodzakelijk is.

7. Wilsonbekwaamheid bij cliënten vanaf 12 jaar na het ingaan van de overeenkomst

- 7.1 Dijk en Duin BV hanteert als uitgangspunt dat elke cliënt wilsbekwaam is tenzij het tegendeel is vastgesteld
- 7.2 Dijk en Duin BV heeft duidelijke afspraken (procedures, protocollen) voor het vaststellen van eventuele wilsonbekwaamheid van de cliënt.
- 7.3 Indien de cliënt een schriftelijke wilsverklaring heeft opgesteld wordt bij het optreden van wilsonbekwaamheid aan deze verklaring uitvoering gegeven, voor zover deze voor de onderhavige situatie van toepassing is.
- 7.4 Indien er niet een dergelijke schriftelijke wilsverklaring is, wordt de uitvoering van het zorgplan opgeschort totdat uitvoering is gegeven aan het in het volgende lid bepaalde. Zolang het overleg nog niet heeft plaatsgevonden, kunnen behandelingen worden toegepast indien de onverwijld toepassing van deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

- 7.5 De vertegenwoordiger, indien aanwezig, wordt zo spoedig mogelijk van de wilsonbekwaamheid van de cliënt op de hoogte gesteld. Voor zover er geen uitvoering kan worden gegeven aan een schriftelijke wilsverklaring, wordt de plaatsvervangende toestemming van de vertegenwoordiger gevraagd voor de verdere uitvoering van het zorgplan en de eventuele aanpassingen die noodzakelijk zijn geworden in verband met de wilsonbekwaamheid van de cliënt.
- 7.6 De vertegenwoordiger dient als een goed vertegenwoordiger op te treden. Indien de vertegenwoordiger een besluit neemt dat niet verenigbaar is met de professionele verantwoordelijkheid van de hulpverlener, zal aan dit besluit door de hulpverlener geen uitvoering worden gegeven.
- 7.7 Indien de cliënt, wilsonbekwaam ter zake, zich verzet tegen een behandeling van ingrijpende aard waarvoor de vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, kan deze slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 7.8 Het in de vorige leden gestelde laat onverlet dat ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties als ook de tijd ontbreekt om vervangende toestemming te verkrijgen zorg wordt geboden die kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de wilsonbekwame cliënt te voorkomen. De protocollen die Dijk en Duin BV heeft opgesteld, worden daarbij toegepast.
- 7.9 Indien de nodige bereidheid van de cliënt tot verblijf komt te vervallen, of indien de wilsonbekwame cliënt zich tegen het verblijf verzet, dient een maatregel op grond van de Wet BOPZ overwogen te worden waardoor de cliënt de juridische status 'onvrijwillig' krijgt. Van belang is dat voldaan is aan de criteria van de Wet BOPZ.
- 7.10 Een kind onder de 12 jaar kan alleen onder de Wet BOPZ worden opgenomen indien zijn ouders, die gezamenlijk of de ouder die alleen het gezag over de betrokkene uitoefenen, de voogd, de curator of mentor van oordeel zijn dat opnemings en verblijf niet moeten plaatsvinden of als de ouders, die gezamenlijk het gezag over de betrokkene uitoefenen, van mening verschillen.

8. Bijzondere bepalingen over de opname

- 8.1 De instelling voorziet in een mogelijkheid dat de cliënt waardevolle eigendommen kan afgeven opdat deze veilig kunnen worden opgeborgen. De cliënt ontvangt een ontvangstbewijs.
- 8.2 De cliënt beschikt tenminste over een eigen kast met de sleutel waarin de cliënt zelf andere privé eigendommen en dagelijkse benodigdheden kan opbergen. Hulpverleners hebben toegang tot de kast indien dat in verband met de veiligheid (waaronder begrepen mogelijk onaanvaarde onhygiënische omstandigheden) en opsporing strafbare feiten (waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen) redelijkerwijs noodzakelijk is. Tenzij dit een strafvorderlijk onderzoek zou belemmeren, wordt de cliënt zo mogelijk tevoren van het openen van de kast op de hoogte gesteld en krijgt hij of zij een kans de kast zelf op orde te brengen. In ieder geval wordt de cliënt in gelegenheid gesteld om bij het openen van de kast aanwezig te zijn
- 8.3 De instelling streeft er naar om de cliënt zoveel mogelijk privacy te bieden. Naarmate de opname langer duurt of naar verwachting langer zal duren, worden in dit verband de faciliteiten voor de nacht vergroot.

9. Bijzondere bepalingen over de eigen woonruimte

- 9.4 Het eventueel aanbieden van een eigen woonruimte volgt uit het zorgplan van de cliënt. De aard van de woonruimte wordt bepaald door dit plan en de mogelijkheden die Dijk en Duin BV ter beschikking heeft.
- 9.5 De woonruimte kan slechts worden betrokken nadat de cliënt daarmee heeft ingestemd. Deze instemming zal als een aanhangsel bij het zorgplan worden opgenomen, voorzien van een handtekening van de cliënt.

- 9.6 De cliënt dient de woonruimte als een 'goed huisvader' te onderhouden er van uitgaande dat hij daartoe in staat is. In het bijzonder geldt voor de woonruimte het volgende:
- De cliënt kan de ruimte naar eigen inzicht voor bewoning gebruiken.
 - De cliënt mag de woning uitsluitend voor eigen bewoning gebruiken, andere doeleinden zijn- behoudens toestemming van de instelling- niet toegestaan. Kan een borgstelling worden verlangd.
 - De instelling kan regels vaststellen ten aanzien van de toegang en het verblijf van derden tot de eigen woonruimte.
 - De cliënt ontvangt tenminste één sleutel van de woning. Bij het beëindigen van de bewoning van de ruimte dient deze weer te worden teruggegeven;
 - Bij de aanvang van de bewoning, wordt in gezamenlijkheid besloten welke hulpverlener ook over een sleutel kan beschikken en onder welke voorwaarden deze de woning kan betreden. Hulpverleners hebben in ieder geval toegang tot woonruimte indien dat in verband met de veiligheid (waaronder begrepen mogelijk onaanvaarde onhygiënische omstandigheden) en opsporing strafbare feiten (waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen) redelijkerwijs noodzakelijk is. Tenzij dit een strafvorderlijk onderzoek zou belemmeren, wordt de cliënt zo mogelijk tevoren van het betreden van de woonruimte op deze redenen op de hoogte gesteld en krijgt hij of zij een kans de woonruimte zelf op orde te brengen. In ieder geval wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de woonruimte aanwezig te zijn.
 - De cliënt is verantwoordelijk voor het dagelijkse schoonhouden van de woning, tenzij met de instelling is overeengekomen dat deze zorgt voor het schoonhouden van de woning.
 - De cliënt dient verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid en voor de inboedel dient een inboedelverzekering te zijn afgesloten. Dijk en Duin BV kan de cliënt hierbij assisteren.
 - In het geval meubilering en stoffering van de woning door Dijk en Duin BV is verzorgd, dient de cliënt hier zorgvuldig mee om te gaan. De cliënt is zelf aansprakelijk voor schade en vermissing van meubilair en/of stoffering.
 - In het geval de woning door de cliënt zelf wordt gemeubileerd dan kan
 - Dijk en Duin BV ten behoeve van de veiligheid en doelmatigheid hieromtrent aanwijzingen geven. De cliënt houdt zich aan de aanwijzingen die in verband met de arbeidsomstandigheden worden gegeven voor eventuele zorg in de eigen woonruimte.
 - Ten behoeve van het onderhoud en dienstverlening kan een maandelijkse bijdrage aan de cliënt worden gevraagd.
- 9.7 De eigen woonruimte wordt voor een bepaalde periode toegewezen. Onverminderd het in artikel 12 bepaalde kan Dijk en Duin BV de mogelijkheid van een eigen woonruimte intrekken indien de evaluatie van het zorgplan daartoe noopt.
- 9.8 Dijk en Duin BV kan een andere woning toewijzen indien de evaluatie van het zorgplan daartoe noopt en/of indien praktische omstandigheden dat dringend noodzakelijk maken. De cliënt dient aan de verhuizing mee te werken, voor zover dat redelijkerwijs van hem of haar kan worden gevergd. Indien noodzakelijk ontvangt de cliënt bij een eventuele verhuizing de nodige ondersteuning. Deze kan bestaan uit een geldbedrag voor de in verband met de verhuizing strikt noodzakelijke kosten.

10. Verantwoordelijkheden van de cliënt

- 10.1 De cliënt geeft de hulpverlener alle inlichtingen en medewerking die deze redelijkerwijs behoeft voor de intake en het opstellen en uitvoeren van het behandelings- en begeleidingsplan.
- 10.2 Indien de problematiek van de cliënt daartoe aanleiding geeft, wijst de cliënt indien mogelijk een contactpersoon en/of vertegenwoordiger aan die eventueel de verdere informatie naar andere naasten van de cliënt verzorgt en met wie de hulpverlener kan overleggen in periodes van crisis of tijdelijke wilsonbekwaamheid. De cliënt

geeft daarbij aan of deze contactpersoon bij eventuele wilsonbekwaamheid ook als schriftelijk gemachtigde van de cliënt mag optreden. In dat geval wordt de machtiging door de cliënt opgesteld.

- 10.3 De cliënt is Dijk en Duin BV zo goed mogelijk behulpzaam bij het continueren van de financiering van de overeenkomst krachtens de sociale ziektekostenverzekering. Indien in verband met een noodsituatie van de cliënt de overeenkomst is aangegaan zonder dat deze financiering zeker was gesteld, draagt de cliënt binnen diens mogelijkheden zorg voor het alsnog verkrijgen van de financiering.
- 10.4 Voor zover financiering krachtens daartoe bestemde openbare middelen of de sociale ziektekosten verzekering (AWBZ en Zorgverzekeringswet) dan wel de aanvullende verzekering niet kan worden verkregen, is de cliënt persoonlijk aansprakelijk voor de kosten van de zorg.
- 10.5 De cliënt leeft de huisregels na en respecteert de aanwezigheid en de privacy van zijn medecliënten.
- 10.6 Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt houdt de cliënt zich aan de aanwijzingen die in verband met de arbeidsomstandigheden voor het verlenen van zorg door de hulpverlener worden gegeven.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Dijk en Duin BV is aansprakelijk voor schade die gepaard gaat met de uitvoering van de overeenkomst voor zover betrekking hebbende op de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst dan wel de overeenkomst tot begeleiding.
- 11.2 De aansprakelijkheid voor eventuele schade, die niet rechtstreeks in relatie staat tot het verlenen van zorg dan wel begeleiding zoals de ondersteuning bij het verkrijgen van financiering is beperkt tot de maximale hoogte van de schadevergoeding die de aansprakelijkheidsverzekering van Dijk en Duin BV daarbij uitkeert, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van Dijk en Duin BV of diens medewerkers.
- 11.3 Dijk en Duin BV staat in voor de veiligheid van de cliënt, maar is niet aansprakelijk voor schade die aan de cliënt door een andere cliënt is toegebracht indien zij voldoende toezicht heeft gehouden op de cliënt die schade aan een andere cliënt heeft veroorzaakt.
- 11.4 Dijk en Duin BV is niet aansprakelijk voor schade die door de cliënt aan derden is toegebracht indien zij voldoende toezicht heeft gehouden op de cliënt die schade aan derden heeft veroorzaakt.
- 11.5 Dijk en Duin BV is niet aansprakelijk voor vermissing van en/of schade aan eigendommen van de cliënt die bij verblijf niet zijn afgegeven.
- 11.6 Dijk en Duin BV is niet aansprakelijk voor schade aan de eigendommen van de cliënt in de zelfstandige woonruimte.
- 11.7 De cliënt is zelf volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor schade toegebracht aan andere personen (cliënten, hulpverleners of overige derden) en goederen van anderen, Dijk en Duin BV daaronder begrepen.

12. Beëindiging van de overeenkomst

- 12.1 De overeenkomst eindigt van rechtswege:
- Indien de doelen gesteld in het zorgplan zijn bereikt en met het langer voortduren van de overeenkomst geen redelijke verhouding met het zorgdoel wordt geënd.
 - met instemming van beide partijen.
 - Bij overplaatsing naar een andere GGZ-instelling
 - Overlijden van de cliënt
 - Het verlopen van de indicatie (of 12.4)
- 12.2 De overeenkomst kan te allen tijde door de cliënt worden opgezegd.

- 12.3 Indien de overeenkomst mede inhield het bieden van zelfstandige woonruimte, dient een opzegtermijn van minimaal één maand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging wordt gedaan, in acht te worden genomen. De cliënt is gerechtigd eerder te vertrekken maar is dan gehouden de kosten te vergoeden die Dijk en Duin BV moet maken voor het huren of de leegstand van de desbetreffende woonruimte gedurende de hiervoor bedoelde opzegtermijn.
- 12.4 Dijk en Duin BV is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
- a. De financiering voor de zorg komt te ontbreken. Dijk en Duin BV gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de behandeling- of begeleiding op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg als bedoeld in art. 3.3.
 - b. De cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt, daarop is aangesproken maar diens gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Dijk en Duin BV kan worden gevergd.
 - c. De cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de hulpverleners en/of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Dijk en Duin BV kan worden verwacht.
 - d. Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Dijk en Duin BV kan worden verlangd dat hij de zorg verleend zoals in artikel 4.1 is afgesproken en vastgelegd is in het behandelingsplan (artikel 6.1).
- 12.5 Bij het beëindigen van de overeenkomst zal Dijk en Duin BV zich inspannen na-zorg en/of toezicht voor de cliënt te organiseren, indien continuïteit van zorg door een andere instelling is gewenst.
- 12.6 Indien de overeenkomst gepaard ging met een opname wordt de contactpersoon en/of vertegenwoordiger van het ontslag van de cliënt op de hoogte gesteld, indien mogelijk voor diens daadwerkelijke vertrek. Dijk en Duin BV zal zich inspannen onderdak en financiën te organiseren.

13. Klachten- en geschillen

- 13.1 Cliënten kunnen tegen iedere handeling alsmede het nalaten van een handeling door Dijk en Duin BV dan wel een van de bij Dijk en Duin BV in dienst zijnde medewerkers een klacht indienen.
- 13.2 Klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie van Dijk en Duin BV. Het adres van de klachtencommissie is:
Dijk en Duin
Meldpunt Klantenreacties
Antwoordnummer 53002
2505 VB DEN HAAG
- 13.3 Klachten kunnen ook worden ingediend via gebruikmaking van het reactieformulier, dat te vinden is op www.dijkenduin.nl onder het kopje Contact en kies daarna voor 'Alles naar wens?'