

## Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening

### Artikel 1

#### Begrippen

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder Domus Dulcis Domus: de organisatie die zorg- en dienstverlening biedt. De zorg- en dienstverlening betreft crisisplekken, overbruggingsopvang en langdurig verblijf aan jongeren in de leeftijd van 6 tot en met 18 jaar (en verlengde jeugdhulp 18-23 ), waarbij sprake is van een ontwikkelingsstoornis en/of gedragsproblematiek. Door omstandigheden kunnen zij (tijdelijk) niet meer thuis wonen en er is geen opvang mogelijk binnen het eigen sociale netwerk.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Domus Dulcis Domus ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens (wettelijk) vertegenwoordiger.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt, de mentor of curator in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 Beschikkingsbesluit: het besluit van het bevoegde beschikkingsorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt.
- 1.5 Zorgverlening: (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en begeleiding van een cliënt.
- 1.6 Dienstverlening: (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.7 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het beschikkingsbesluit van de cliënt.
- 1.8 Tussenevaluatie cliëntplan: de bespreking met de cliënt en diens netwerk over onderwerpen en doelen van de cliënt op de diverse leefgebieden en over de wensen en mogelijkheden voor de toekomst.
- 1.9 Cliëntplan: het document waarin bij aanvang van de zorg- en dienstverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de cliëntplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.10 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Domus Dulcis Domus en cliënt wordt aangegaan en waarmee Domus Dulcis Domus zich jegens cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten.

### Artikel 2

#### Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten zorg- en dienstverlening van Domus Dulcis Domus.
- 2.2 Afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

## Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening

### Artikel 3

#### Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Domus Dulcis Domus en de cliënt en het bereiken van n overeenstemming over het zorgarrangement.
- 3.2 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die datum vastgelegd.
- 3.3 In de overeenkomst leggen Domus Dulcis Domus en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.4 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

### Artikel 4

#### Beëindiging en opzegging

- 4.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
  - a. het verlopen van de indicatie;
  - b. het uitplaatsen van de cliënt naar een vervolgplek;
  - c. het verlopen van de afgegeven beschikking;
  - d. het overlijden van de cliënt;
  - e. een door Domus Dulcis Domus geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Domus Dulcis Domus;
  - f. beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door de cliënt;
  - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverleningsovereenkomst als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 4.2 Domus Dulcis Domus kan de overeenkomst 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 dat:
  - a. na plaatsing blijkt dat er contra-indicaties zijn die bij de intake en plaatsing niet bekend waren;
  - b. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - c. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - d. de cliënt, diens (wettelijk) vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen (naasten) gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Domus Dulcis Domus, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - e. de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Domus Dulcis Domus en cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;

### **Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening**

- f. op het moment dat Domus Dulcis Domus geen vergoeding meer ontvangt van de financier voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - g. in geval Domus Dulcis Domus surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- 4.3 Domus Dulcis Domus zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door Domus Dulcis Domus elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij dringende, direct aan de cliënt mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 4.2 genoemde gevallen.
- 4.5 Domus Dulcis Domus en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake als:
- a. Domus Dulcis Domus geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de financier voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - b. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 4.6 De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. Cliënt tekent voor opzegging van de overeenkomst.

### **Artikel 5**

#### **Beschikking**

- 5.1 De cliënt dient bij de start van de zorg- en dienstverlening over een geldige beschikking te beschikken. Bij plaatsing in het weekend kan dit een schriftelijke bevestiging zijn dat de beschikking binnen enkele dagen wordt afgegeven;
- 5.2 Als de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Domus Dulcis Domus haars inziens geen goede zorg kan leveren binnen de grenzen van de geldende beschikking, vraagt Domus Dulcis Domus een nieuwe beschikking aan of kan advies geven over een passende vervolgplek.

### **Artikel 6**

#### **Zorg- en dienstverlening**

- 6.1 Domus Dulcis Domus biedt cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorg- en dienstverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

## **Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening**

### **Artikel 7**

#### **Informatie**

- 7.1 Domus Dulcis Domus geeft de cliënt algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover cliënt redelijkerwijs dient te beschikken.
- 7.2 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Domus Dulcis Domus een informatieboekje met o.a. informatie over de klachtenregeling, cliëntvertrouwenspersoon, social media, huisregels en overig relevant beleid van Domus Dulcis Domus.

### **Artikel 8**

#### **Cliëntplanbespreking, cliëntplan en toestemming**

- 8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de cliëntplanbespreking worden vastgelegd in het cliëntplan. Na ongeveer 8 weken wordt een evaluatiegesprek gepland en wordt het cliëntplan gemaakt.
- 8.2 Het cliëntplan komt in overleg en met instemming van de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger tot stand. Het cliëntplan vormt één geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het cliëntplan zoals die van tijd tot tijd geldt.
- 8.3 Het cliëntplan wordt periodiek geëvalueerd. Bijstelling van het cliëntplan geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 8.4 Een afschrift van het cliëntplan wordt door Domus Dulcis Domus aan cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger (bij cliënten > 16 jaar in overleg met en na toestemming van de cliënt) en de plaatsende instantie verstrekt.

### **Artikel 9**

#### **Verplichtingen van de cliënt**

- 9.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 9.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Domus Dulcis Domus nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening tijdig ter beschikking te stellen.
- 9.3 Cliënt is verplicht Domus Dulcis Domus meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 9.4 Cliënt staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

### **Artikel 10**

#### **Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 10.1 Domus Dulcis Domus heeft een privacyreglement waarin staat hoe dossiervorming, geheimhouding en privacy is geregeld. Het privacyreglement wordt aan cliënten en medewerkers verstrekt en staat op de website [www.domusdulcisdomus.nl](http://www.domusdulcisdomus.nl)

## **Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening**

### **Artikel 11**

#### **Klachten en geschillen**

11.1 Domus Dulcis Domus heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling, een interne klachtenfunctionaris en een klachtencommissie. De klachtenregeling wordt aan cliënten bekend gemaakt, is voor cliënten en wettelijk vertegenwoordigers/ naasten beschikbaar en staat op de website [www.domusdulcisdomus.nl](http://www.domusdulcisdomus.nl)

### **Artikel 12**

#### **Aansprakelijkheid**

- 12.1 Cliënt is gehouden Domus Dulcis Domus in de gelegenheid te stellen een tekortschieten van Domus Dulcis Domus in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Domus Dulcis Domus te herstellen.
- 12.2 Cliënten dienen een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te hebben.

### **Artikel 13**

#### **Betalingen**

13.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening declareert Domus Dulcis Domus de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de financier waar Domus Dulcis Domus een overeenkomst mee heeft gesloten.

### **Artikel 14**

#### **Intellectuele eigendomsrechten**

14.1 Op, namens Domus Dulcis Domus, uitgebrachte adviezen en/of publicaties over de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Domus Dulcis Domus. De mede met advisering omtrent zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Domus Dulcis Domus zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

### **Artikel 15**

#### **Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt**

- 15.1 Tegenover de cliënt jonger dan 12 jaar, komt Domus Dulcis Domus zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger. De cliënt heeft wel recht op informatie. Domus Dulcis Domus stemt de inhoud van de informatie en de wijze waarop hij deze geeft, zo mogelijk, af op het bevattingvermogen van de cliënt.
- 15.2 Als de cliënt ouder dan 12 jaar en jonger dan 16 jaar is, dan heeft Domus Dulcis Domus toestemming nodig van de minderjarige én van de wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 15.3 Is de cliënt 16 jaar of ouder dan komt Domus Dulcis Domus de verplichtingen uit de overeenkomst uitsluitend na tegenover de cliënt zelf. In overleg en met toestemming van cliënt ontvangt de wettelijk vertegenwoordiger het cliëntplan.

## Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening

### Artikel 16

#### Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- 16.1 In geval van wilsonbekwaamheid van de cliënt > 16 jaar, die een wettelijk vertegenwoordiger heeft, sluit Domus Dulcis Domus alleen een overeenkomst met de cliënt, als deze wordt vertegenwoordigd door diens mentor dan wel curator. Bij ontbreken van een mentor of curator sluit Domus Dulcis Domus een overeenkomst met de cliënt, als deze wordt vertegenwoordigd door een, door de cliënt, schriftelijk vertegenwoordigde gemachtigde. Eerst als een schriftelijke machtiging niet is afgegeven en het mentorschap of curatorschap evenmin tot stand komt, kan Domus Dulcis Domus de overeenkomst namens de cliënt laten aangaan door een persoon die bij de cliënt betrokken is. Deze persoon treedt daarbij op als vertegenwoordiger van de cliënt. De wettelijk vertegenwoordiger(s) zijn de (adoptie)ouders/voogd in geval van minderjarigheid, of in geval van meerderjarigheid de mentor, de curator of degene die door de cliënt is gemachtigd. Deze machtiging moet op een wilsverklaring van de cliënt rusten, dat wil zeggen dat de cliënt wel in staat moet zijn geweest om zijn wil te bepalen ten tijde van het afgeven van de machtiging. Dit moet een schriftelijke machtiging zijn.
- 16.2 Tegenover de wilsonbekwame cliënt jonger dan 12 jaar, komt Domus Dulcis Domus zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 16.3 Tegenover de wilsonbekwame cliënt, ouder dan 12 jaar en jonger dan 16 jaar, komt Domus Dulcis Domus zijn verplichtingen na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 16.4 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 16 jaar of ouder komt Domus Dulcis Domus zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, tenzij de cliënt naar het oordeel van de wettelijk vertegenwoordiger feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Domus Dulcis Domus de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

### Artikel 17

#### Vertegenwoordiging

- 17.1 Als Domus Dulcis Domus, op grond van de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 17.2 Domus Dulcis Domus komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 17.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Domus Dulcis Domus zoals genoemd in artikel 8 van deze algemene voorwaarden.

## **Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening**

### **Artikel 18**

#### **Toepasselijk recht**

- 18.1 Op deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden aan de rechter voorgelegd.

### **Artikel 19**

#### **Wijzigingen**

- 19.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Domus Dulcis Domus worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 19.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

### **Artikel 20**

#### **Slot**

- 20.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking na ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.