



's Heeren Loo



**Algemene en Bijzondere  
voorwaarden van de  
Stichting 's Heeren Loo  
Zorggroep**

ten behoeve van: de Overeenkomst Wet  
langdurige zorg (Wlz), zorg in natura,  
persoons gebonden budget en  
particuliere financiering

Auteur	Bestuursondersteuning
Datum	4 februari 2019
Versie	<b>1</b>



## Inhoudsopgave

<b>1 Algemene Voorwaarden</b>	<b>3</b>
Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering	7
Artikel 3: (Wettelijke) Vertegenwoordiging	8
Artikel 4: Bevoegdheden van de wettelijke vertegenwoordiger	9
Artikel 5: Verplichtingen van 's Heeren Loo	10
Artikel 6: Verplichtingen van de cliënt	10
Artikel 7: Privacy en gegevens- en informatieverstrekking	11
Artikel 8: Dossier en geheimhouding	13
Artikel 9: Intake, plan en -bespreking en toestemming	13
Artikel 10: Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek	14
Artikel 11: Veiligheid	15
Artikel 12: Aansprakelijkheid en verzekeringen	15
Artikel 13: Aanvragen herindicatie	15
Artikel 14: Beëindiging en opzeggen van de overeenkomst	16
Artikel 15: Opzegging door 's Heeren Loo	16
Artikel 16: Betalingen en eigen bijdragen	17
<b>2 Voorwaarden betreffende verblijf</b>	<b>18</b>
Artikel 17: Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst	18
Artikel 18: Algemene bepalingen verblijf	18
Artikel 19: Interne verhuizing	19
<b>3 Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en/ of dienstverlening tegen betaling van cliënt (betalingsvoorwaarden)</b>	<b>20</b>
Artikel 20: Toepasselijkheid van hoofdstuk 3	20
Artikel 21: Indicatiebesluit	20
Artikel 22: Financiële verplichtingen	20
Artikel 23: Persoonsgebonden budget	21
Artikel 24: Particuliere financiering	22
<b>4 Hoofdstuk 4 Slotbepalingen</b>	<b>22</b>
Artikel 25: Auteursrecht	22
Artikel 26: Klachten- en complimentenregeling	22
Artikel 27: Cliëntenraad, identificatieplicht en giften	22
Artikel 28: Toepasselijk recht	23
Artikel 29: Overige	23



# 1 Algemene Voorwaarden

## Artikel 1:Definities

- 1.1 Accommodatie:** een door 's Heeren Loo bestemde ruimte voor het leveren van zorg- en/ of dienstverlening Wet langdurige zorg, waaronder de ruimte die is bedoeld voor zelfstandig wonen.
- 1.2 Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wlz:** de algemene - en bijzondere voorwaarden Wet langdurige zorg van 's Heeren Loo welke van toepassing zijn op de overeenkomst Wlz tussen 's Heeren Loo en cliënt.
- 1.3 Algemene- en Bijzondere Huurvoorwaarden Woonruimte:** de algemene en bijzondere voorwaarden van 's Heeren Loo welke van toepassing zijn op de huurovereenkomst tussen 's Heeren Loo en cliënt.
- 1.4 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):** privacywetgeving die van toepassing is vanaf 25 mei 2018.
- 1.5 Bewindvoerder:** de op grond van Boek 1, titel 19 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde bewindvoerder.
- 1.6 CAK:** het Centraal Administratiekantoor in Den Haag ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) dat onder meer verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van eigen bijdrage van cliënt.
- 1.7 Cliënt<sup>1</sup>:** een natuurlijke persoon die zorg- en/ of dienstverlening Wlz van 's Heeren Loo ontvangt of zal ontvangen. Onder cliënt kan in voorkomende gevallen ook diens (wettelijk) vertegenwoordiger worden verstaan.
- 1.8 Cliëntondersteuning:** het bieden van onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van cliënt en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening.
- 1.9 Curator:** de op grond van Boek 1, titel 16 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde curator.
- 1.10 Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening, rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van en/of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.11 Echtgenoot of (geregistreerd) partner:** hieronder worden ook verstaan degene die zijn gedefinieerd in artikel 1.1.2. Wlz.
- 1.12 Handelingsonbekwaamheid:** handelingsonbekwaamheid is een juridisch begrip. Onder curatele gestelden en minderjarigen zijn handelingsonbekwaam, hetgeen inhoudt dat zij geen onaantastbare rechtshandelingen (handelingen

---

<sup>1</sup> Uitsluitend voor de leesbaarheid wordt in deze Algemene - en Bijzondere Voorwaarden de mannelijke vorm gebruikt.



met een rechtsgevolg; bijvoorbeeld iets kopen, huren of lenen) kunnen verrichten.

- 1.13 's Heeren Loo:** de Stichting 's Heeren Loo Zorggroep, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 41190166, die aan cliënten met een beperking zorg- en/ of dienstverlening Wlz biedt en op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wlz te leveren. Hierna te noemen: 's Heeren Loo. In de algemene - en bijzondere voorwaarden en in de algemene - en bijzondere huurvoorwaarden woonruimte wordt onder 's Heeren Loo mede verstaan alle locaties/instellingen van 's Heeren Loo die zorg en/of diensten leveren.
- 1.14 Huurovereenkomst woonruimte:** de tussen cliënt en 's Heeren Loo gesloten huurovereenkomst woonruimte, alsmede de daarmee verband hebbende bijlagen en afspraken, betreffende het gebruik van de accommodatie voor de huisvesting van cliënten waar 's Heeren Loo, als toegelaten zorginstelling, zorg- en/ of dienstverlening geeft met als doel om cliënten zo lang als mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen.
- 1.15 Indicatie of indicatiebesluit:** het besluit van het bevoegde indicatieorgaan. Voor de Wlz is dat het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), waarin is vastgelegd dat en in welke omvang en voor welke duur cliënt in aanmerking komt voor Wlz-zorg.
- 1.16 Ingangsdatum:** de datum waarop de overeenkomst dan wel huurovereenkomst is aangegaan.
- 1.17 Interne verhuizing:** de verhuizing van cliënt naar een andere accommodatie, welke onderdeel uitmaakt van 's Heeren Loo.
- 1.18 Intake:** het verzamelen van gegevens bij de aanmelding van een nieuwe cliënt, het inventariseren van de cliëntvraag en het verstrekken van informatie over zorg- en/ of dienstverlening Wlz en de geldende regels en/of afspraken.
- 1.19 Klachten- en complimentenregeling:** een beschrijving van de wijze waarop, en de termijnen waarbinnen, de bij 's Heeren Loo ingediende klachten en complimenten worden beantwoord en behandeld.
- 1.20 (Leverings)beschikking:** het besluit van het zorgkantoor (toekenningsbeschikking) op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm.
- 1.21 Mantelzorger:** zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1. Wmo 2015.
- 1.22 Medewerker:** een werknemer in dienst van 's Heeren Loo, dan wel een door 's Heeren Loo ingeschakelde derde (waaronder begrepen uitzendkrachten, leerlingen en stagiaires), die op basis van een overeenkomst aan cliënt zorg en/ of een dienst verleent.
- 1.23 Mentor:** de op grond van Boek 1, titel 20 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde mentor.



- 1.24 Modulair pakket thuis (MPT):** variant op de zorg- en/ of dienstverlening Wlz waarbij cliënt thuis naar keuze delen van de zorg in natura ontvangt, die hij anders met verblijf in een zorginstelling zou ontvangen, met uitzondering van algemene (para-) medische zorg en eten en/of drinken.
- 1.25 Nabestaande:** zoals gedefinieerd in artikel 1, lid 1 in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 1.26 Plan:** het document waarin bij aanvang van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz alsmede bij de actualisatie en evaluatie daarvan, de afspraken over het plan en de uitkomsten van de planbespreking schriftelijk zijn vastgelegd. In de Wlz aangeduid als zorgplan. De afspraken in het plan gaan over:
- de doelen die met betrekking tot de zorg- en/ of dienstverlening voor een bepaalde periode worden gesteld en de wijze waarop de zorgaanbieder en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
  - de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorg – en/ of dienstverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen de zorgverleners plaatsvindt, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
  - de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van s' Heeren Loo zorggroep zal ontvangen;
  - de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder de zorg – en/ of dienstverlening met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.
- 1.27 Planbespreking:** de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk acht van de Wlz, of een evaluatie en actualisatie van het plan.
- 1.28 Overeenkomst:** de tussen cliënt en 's Heeren Loo schriftelijk gesloten zorg- en/ of dienstverleningsovereenkomst Wet langdurige zorg, evenals de daarmee verband houdende bijlagen en afspraken, waarop de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, en waarmee 's Heeren Loo zich tegenover cliënt verbindt om zorg- en/ of dienstverlening Wlz te verrichten tegen betaling of door zorg in natura te bieden.
- 1.29 Partij(en):** 's Heeren Loo en cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
- 1.30 Persoonlijk begeleider:** persoon die de uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening, begeleiding en ondersteuning van cliënt coördineert op basis van het plan van cliënt.
- 1.31 Persoonsgebonden budget (PGB):** een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit en leveringsbeschikking zijn toegekend en waarmee cliënt betalingen kan (laten) doen voor zorg en/of diensten.
- 1.32 Privacystatement:** het beleid van 's Heeren Loo waarin de rechten en plichten van cliënt, (medewerker van) 's Heeren Loo beschreven staan ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens van cliënt en andere betrokkene(n). In



dit reglement wordt cliënt, medewerkers en overige betrokkenen geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens en voor welke doeleinden deze verwerking dient.

- 1.33 Schriftelijk:** e-mail- en faxberichten worden gelijkgesteld aan schriftelijke stukken.
- 1.34 Schriftelijk gemachtigde:** de door cliënt schriftelijk aangewezen persoon doch op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt in geval van wilsonbekwaamheid en cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.35 Social media:** een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn communicatie over en weer en dialoog tussen de gebruikers.
- 1.36 Toestemming:** onder toestemming wordt verstaan een schriftelijke toestemming voorzien van datum, naam en handtekening.
- 1.37 Verblijf:** het verblijf van cliënt in een accommodatie van 's Heeren Loo.
- 1.38 Volledig pakket thuis (VPT):** variant op de zorg- en/ of dienstverlening Wlz, waarbij cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als in de zorginstelling, met uitzondering van algemene (para-) medische zorg. De cliënt betaalt het verblijf zelf.
- 1.39 Wetenschappelijk onderzoek:** het uitvoeren van een zorgvuldig en systematisch onderzoek naar een onderwerp of een vraagstuk, vooral om feiten en theorieën te ontdekken of te herzien, volgens conventies zoals deze binnen de wetenschap gelden.
- 1.40 (Wettelijk) vertegenwoordiger:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen is om op te treden namens cliënt.
- 1.41 WGBO:** de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek).
- 1.42 Wlz:** Wet langdurige zorg.
- 1.43 Wilsonbekwaamheid:** cliënt die niet in staat kan worden geacht te komen tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een specifieke beslissing of bepaalde situatie. Cliënt is wilsbekwaam totdat een behandelaar/behandelteam op een zorgvuldige wijze cliënt ten aanzien van een bepaalde beslissing of situatie als (gedeeltelijk) wilsonbekwaam heeft beoordeeld.
- 1.44 Woonzorgcomplex:** de locatie van 's Heeren Loo waarin de accommodatie zich bevindt.
- 1.45 Zorgkantoor:** het zorgkantoor en/ of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.



- 1.46 Zorgprofiel:** de aard, inhoud en globale omvang van de te leveren zorg- en/ of dienstverlening, vastgelegd in het indicatiebesluit van cliënt.
- 1.47 Zorg(verlening):** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning, in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.48 Zorg in natura (ZIN):** zorg- en/ of dienstverlening Wlz waarvoor 's Heeren Loo op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan cliënt in het kader van de Wlz verleende zorg- en/ of dienstverlening.

## **Artikel 2: Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering**

- 2.1** De algemene - en bijzondere voorwaarden Wlz maken deel uit van en zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz, die gesloten worden tussen cliënt en 's Heeren Loo, en op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen cliënt en 's Heeren Loo, waaronder – indien van toepassing – het plan, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.2** Afspraken tussen cliënt en medewerker binden 's Heeren Loo niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door 's Heeren Loo zijn bevestigd.
- 2.3** Bij onduidelijkheid en/ of strijdigheid tussen documenten geldt voor de onverenigbare bepalingen de volgende rangorde:
1. Overeenkomst Wlz
  2. Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wlz
  3. Huurovereenkomst Woonruimte
  4. Algemene - en Bijzondere Huurvoorwaarden
- Voorts gaan bijzondere voorwaarden voor algemene voorwaarden.
- 2.4** De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand nadat de overeenkomst door partijen worden ondertekend en deze door 's Heeren Loo retour is ontvangen.
- 2.5** Cliënt is zich ervan bewust dat, indien aan hem een accommodatie is verhuurd door 's Heeren Loo, die accommodatie en de door 's Heeren Loo geleverde zorg en/of diensten onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden, in die zin dat wanneer de overeenkomst eindigt ook de huurovereenkomst eindigt.
- 2.6** In de overeenkomst wordt vermeld vanaf welke datum de zorg- en/ of dienstverlening Wlz zal plaatsvinden. Indien de feitelijke zorg- en/ of dienstverlening Wlz eerder is gestart dan de datum van ondertekening van de overeenkomst, dan is de ingangsdatum van de overeenkomst de datum waarop de feitelijke zorg- en/ of dienstverlening Wlz is gestart.
- 2.7** In de overeenkomst tussen cliënt en 's Heeren Loo wordt vastgelegd welk zorgaanbod tussen partijen is overeengekomen. Partijen kunnen aanvullende



zorg- en/ of dienstverlening Wlz afspreken. De uiteindelijke zorg- en/ of dienstverlening Wlz zal worden afgestemd op de specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden van cliënt.

- 2.8** De organisatie en uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz geschiedt in overeenstemming met wet en regelgeving, maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen, en professionele standaarden zoals opgenomen in de kwaliteitseisen, protocollen en gedragsregels van 's Heeren Loo.
- 2.9** Hoewel 's Heeren Loo ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij cliënt in te zetten, is 's Heeren Loo gerechtigd (onderdelen van) de zorg- en/ of dienstverlening Wlz uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar de mening van 's Heeren Loo een verantwoorde uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz niet belemmert.
- 2.10** 's Heeren Loo wijst, na overleg met cliënt, een persoonlijk begeleider toe.

### **Artikel 3: (Wettelijke) Vertegenwoordiging**

- 3.1** Cliënt is niet gerechtigd om een medewerker te machtigen om hem/haar te vertegenwoordigen.
- 3.2** Indien de cliënt de leeftijd van twaalf jaren nog niet heeft bereikt moeten de verplichtingen die voortvloeien op het gebied van verzorging, verpleging en behandeling en begeleiding door de hulpverlener worden nagekomen jegens de ouders die het gezag over de cliënt uitoefenen dan wel jegens zijn voogd.
- 3.3** Het bepaalde in artikel 3.2 geldt ook indien de cliënt de leeftijd van twaalf jaren heeft bereikt, maar niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, tenzij de cliënt meerderjarig is en een curator of een mentor heeft.
- 3.4** Indien cliënt een curator of een mentor heeft, treedt de curator of mentor op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding op als wettelijk vertegenwoordiger van cliënt. Betreffende materiele belangen treedt indien aanwezig de bewindvoerder dan wel de curator als wettelijk vertegenwoordiger op.
- 3.5** Indien voor de meerderjarige cliënt die niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen geen mentor of curator is benoemd, dan zal de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van cliënt als wettelijk vertegenwoordiger optreden ter zake van de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Ontbreekt een zodanige persoon of wenst deze niet als wettelijk vertegenwoordiger op te treden, dan treedt de ouder, broer of zus of kind van cliënt als wettelijk vertegenwoordiger op.
- 3.6** Ontbreken de personen genoemd in artikel 3.5 of wensen zij niet als wettelijk vertegenwoordiger op te treden, dan zal:
- a) 's Heeren Loo aan de familie van cliënt vragen om de kantonrechter te verzoeken een mentor te laten benoemen, of;





- b) 's Heeren Loo een verzoek bij de kantonrechter indienen om een mentor te laten benoemen, indien 's Heeren Loo dit noodzakelijk acht voor cliënt en de familie dit nalaat.
- 3.7** De wettelijke vertegenwoordiger van cliënt is verplicht zorg te dragen voor een goede uitoefening van zijn taken en zoveel als mogelijk de cliënt zelf te laten beslissen en indien dit niet mogelijk is de cliënt zo veel als mogelijk bij het nemen van een beslissing te betrekken.
- 3.8** 's Heeren Loo is gerechtigd om zijn verplichtingen ten opzichte van de wettelijke vertegenwoordiger van cliënt niet na te komen als dit onverenigbaar is met de plicht van goed hulpverlener.
- 3.9** Indien de wettelijke vertegenwoordiger zijn verplichtingen als goed vertegenwoordiger ten aanzien van cliënt niet nakomt, zal 's Heeren Loo:
- a) cliënt verzoeken een andere wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen, en/of;
  - b) de familie van cliënt verzoeken een andere wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen, en/of;
  - c) bij de kantonrechter een verzoek indienen tot ontslag van de mentor of de curator, en – indien noodzakelijk – een andere wettelijk vertegenwoordiger door de rechter laten benoemen.

## **Artikel 4: Bevoegdheden van de wettelijke vertegenwoordiger**

- 4.1** Is een cliënt 16 jaar of ouder, dan komt 's Heeren Loo zijn verplichtingen die uit de overeenkomst met cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover cliënt, tenzij de cliënt ter zake wilsonbekwaam is. Dan treedt de wettelijke vertegenwoordiger op in de plaats van de cliënt.
- 4.2** Tegenover een cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt 's Heeren Loo zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger.
- 4.3** Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, heeft 's Heeren Loo de toestemming nodig van de minderjarige cliënt en van zijn wettelijke vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. 's Heeren Loo komt zijn verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien zowel na tegenover de minderjarige cliënt als tegenover zijn wettelijke vertegenwoordiger.
- 4.4** De wettelijke vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van cliënt op grond van deze algemene - en bijzondere voorwaarden en overeenkomst, voor zover cliënt (deels) wilsonbekwaam ter zake is.



## **Artikel 5: Verplichtingen van 's Heeren Loo**

- 5.1** 's Heeren Loo verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.2** (De medewerker van) 's Heeren Loo, cliënt en diens vertegenwoordiger dienen elkaar over en weer met respect te bejegenen.
- 5.3** 's Heeren Loo hanteert voor haar medewerker(s) een gedragscode, waarin gedragsregels staan beschreven voor de omgang tussen medewerker(s) en de omgang met cliënten.
- 5.4** 's Heeren Loo hanteert de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 5.5** 's Heeren Loo bepaalt na overleg welke medewerkers worden ingezet bij de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. 's Heeren Loo en haar medewerkers zullen zorg dragen voor een zo correct en zo volledig mogelijke uitvoering van de overeenkomst en de zorg betrachten welke onder de gegeven omstandigheden geboden is.
- 5.6** 's Heeren Loo is bevoegd haar feitelijke verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst met de cliënt uit te besteden aan derde(n).

## **Artikel 6: Verplichtingen van de cliënt**

- 6.1** De cliënt die zorg in natura ontvangt en/of met een PGB zorg- en/ of dienstverlening Wlz inkoopt, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2** De cliënt is verplicht alle informatie te verschaffen aan (de medewerker van) 's Heeren Loo om 's Heeren Loo in staat te stellen tot een zorgvuldige en/ of verantwoorde uitvoering van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 6.3** De cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger verlenen naar beste kunnen aan 's Heeren Loo de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4** Indien zich een relevante wijziging voordoet in de persoonlijke dan wel medische toestand van de cliënt, meldt de cliënt deze wijziging zo spoedig als mogelijk aan 's Heeren Loo.
- 6.5** De cliënt dient een medewerker of een andere cliënt van 's Heeren Loo respectvol te behandelen. De cliënt onthoudt zich van (seksuele) intimidatie, verbaal of fysiek geweld, excessief alcohol-, drugs- en/ of tabaksgebruik, ernstige nalatigheid of discriminatie tegenover een medewerker of andere cliënt.
- 6.6** De cliënt werkt mee om de 's Heeren Loo Zorggroep in staat te stellen de zorg- en/ of dienstverlening te leveren conform regelgeving over Arbowetgeving ter



bescherming van de medewerkers en arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

- 6.7** De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de veiligheid, gezondheid of het welzijn van mede-clieñten en medewerkers en vrijwilligers.
- 6.8** De cliënt verschaft de medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening en/of creditcard. Ook niet door de medewerker te verzoeken om met behulp van een pintransactie geld van de rekening van cliënt op te nemen en/of door middel van Internetbankieren geld van of naar de rekening van cliënt over te maken.
- 6.9** De cliënt moet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur van tevoren, aangeven dat het onmogelijk is om een aanvullende dienst te ontvangen op het afgesproken tijdstip, bijvoorbeeld vanwege een afspraak elders of vakantie. Als cliënt nalaat om 's Heeren Loo Zorggroep op de hoogte te stellen van zijn afwezigheid kunnen wij kosten in rekening brengen bij de cliënt tenzij er sprake is van overmacht. De kosten zullen nooit hoger zijn dan de werkelijk gemaakte kosten.

## **Artikel 7: Privacy en gegevens- en informatieverstrekking**

- 7.1** Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst vindt slechts plaats indien dit geschiedt met inachtneming van wat bepaald is in de WGBO, de Wlz en de AVG. Voor de verwerking van persoonsgegevens heeft 's Heeren Loo een Privacystatement opgesteld waarin de rechten en plichten van 's Heeren Loo en cliënt zijn vastgelegd.
- 7.2** 's Heeren Loo vraagt aan cliënt specifiek per geval schriftelijke toestemming voor het maken van (audio)visuele opnamen waarbij cliënt herkenbaar in beeld is, ten behoeve van publicatie en/ of openbaarmaking en/ of deskundigheidsbevordering.
- 7.3** (De medewerker van) 's Heeren Loo, cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger dienen zich bij het gebruik van (social) media ervan bewust te zijn dat zij andere personen niet in diskrediet brengen. Het zonder toestemming plaatsen van geluid en/of beeld van cliënten en/of medewerker(s) van 's Heeren Loo op (social) media is niet toegestaan.
- 7.4** Wanneer een medewerker van 's Heeren Loo informatie aan cliënt verschaft doet hij dit op begrijpelijke wijze, afgestemd op de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt en vergewist hij zich ervan dat cliënt de informatie heeft begrepen.
- 7.5** 's Heeren Loo geeft geen informatie aan cliënt indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor cliënt. Indien het belang van cliënt dit vereist, geeft 's Heeren Loo de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van cliënt. Voordat 's Heeren Loo overgaat tot het onthouden van informatie aan cliënt



wordt een collega medewerker geconsulteerd. Als er geen sprake meer is van ernstig nadeel verstrekt 's Heeren Loo de informatie alsnog aan cliënt.

- 7.6** Bij zorg- en/ of dienstverlening Wlz verleent 's Heeren Loo medewerking aan het verstrekken van cliëntgegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, het CAK, de SVB en het zorgkantoor. Daaronder begrepen controles van het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met het protocol materiele controle van Zorgverzekeraars Nederland.
- 7.7** Als cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert 's Heeren Loo dit, behalve als het belang van cliënt niet opweegt tegen het ernstig nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 7.8** Als de medewerker van 's Heeren Loo de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of cliënt deze informatie heeft ontvangen.
- 7.9** De medewerker van 's Heeren Loo zorgt ervoor dat cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.10** Voor zover een wettelijke verplichting het haar niet voorschrijft, verstrekt (de medewerker van) 's Heeren Loo, zonder toestemming van cliënt, geen (inzage in) gegevens van cliënt aan derden, met uitzondering van wat is bepaald in het binnen 's Heeren Loo van toepassing zijnde Privacystatement. Onder derden wordt niet verstaan: degene die rechtstreeks betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst en waarvoor verstrekken en inzage in de gegevens noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden. Onder derden wordt eveneens niet verstaan: de wettelijke vertegenwoordiger, voor zover de verstrekking van de gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
- 7.11** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat de zorg – en/ of dienstverlening Wlz wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan cliënt, tenzij cliënt ermee heeft ingestemd dat de verrichtingen door anderen kan worden waargenomen en/of uitstel van de zorg niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen niet mogelijk is. Onder anderen zijn niet begrepen degene van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 7.12** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat zij informatie beschikbaar heeft over de zorg- en/ of dienstverlening Wlz, en over de algemene - en bijzondere voorwaarden op de website en/of in brochures en/of in ander schriftelijk materiaal.
- 7.13** Bij toestemming of veronderstelde toestemming na beoordeling van behandelaar van cliënt wordt na zijn overlijden op verzoek aan nabestaanden inzage verstrekt in de zorginhoudelijke gegevens.



## **Artikel 8: Dossier en geheimhouding**

- 8.1** 's Heeren Loo richt voor cliënt een dossier in, waarin schriftelijk of elektronisch relevante informatie met betrekking tot de zorg- en/ of dienstverlening Wlz aan cliënt wordt bijgehouden. Het plan maakt deel uit van het dossier. Het dossier is eigendom van 's Heeren Loo.
- 8.2** Op verzoek van cliënt wordt aan hem inzage in of een afschrift verstrekt van het dossier zoals deze wordt bijgehouden door 's Heeren Loo. Aan een dergelijk verzoek wordt geen gehoor gegeven in het geval dit noodzakelijk wordt geacht ter bescherming van de persoon en/of persoonlijke levenssfeer van derden.
- 8.3** Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart 's Heeren Loo de gegevens en krijgt cliënt een kopie van deze gegevens wanneer hij daar schriftelijk om verzoekt. Er geldt een bewaartermijn van 15 jaar of zo veel langer dan nodig in het kader van goed hulpverlenerschap.

## **Artikel 9: Intake, plan en -bespreking en toestemming**

- 9.1** Bij de intake leggen 's Heeren Loo en cliënt, op basis van de wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënt en met inachtneming van de vastgestelde indicatie en leveringsbeschikking, in een plan vast welke zorg- en/ of dienstverlening Wlz aan cliënt door 's Heeren Loo wordt verleend.
- 9.2** Bij levering van zorg- en/ of dienstverlening Wlz door 's Heeren Loo in zorg in natura wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorg- en/ of dienstverlening door 's Heeren Loo een planbespreking met cliënt georganiseerd, waarin afspraken worden gemaakt over:
- de doelen die met betrekking tot de zorg- en/ of dienstverlening Wlz voor een bepaalde periode worden gesteld en hoe cliënt en 's Heeren Loo deze doelen trachten te bereiken;
  - welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz, op welke wijze onderlinge afstemming plaatsvindt en wie cliënt hierop kan aanspreken;
  - de wijze waarop cliënt zijn leven wenst in te richten en welke ondersteuning 's Heeren Loo hierbij biedt;
  - de frequentie en de omstandigheden van de evaluatie en actualisatie.
- 9.3** Voorafgaand aan de planbespreking kan cliënt aan 's Heeren Loo een persoonlijk plan overhandigen. 's Heeren Loo brengt cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt cliënt gedurende zeven dagen daaropvolgend in de gelegenheid het plan te overhandigen. Indien cliënt een persoonlijk plan aan 's Heeren Loo heeft overhandigd, dan betreft 's Heeren Loo dit bij het opstellen van het plan.
- 9.4** De gemaakte afspraken in de planbespreking worden binnen zes weken na aanvang van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz, onderscheidenlijk een evaluatie en actualisatie, vastgelegd in een plan gebaseerd op de overeengekomen indicatie en leveringsbeschikking.



- 9.5** Indien cliënt niet aan de planbespreking wenst deel te nemen, wordt het plan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de bekende mogelijkheden, wensen en beperkingen van cliënt.
- 9.6** Het plan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met cliënt tot stand. Het plan vormt één geheel met de overeenkomst. Het plan wordt aan cliënt voorgelegd met het verzoek ter instemming te ondertekenen. Door het ondertekenen geeft cliënt toestemming voor de uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz, zoals beschreven in het plan.
- 9.7** Het plan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee maal per jaar, geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken vastgelegd. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 9.8** Indien cliënt niet in staat is om tijdig toestemming te verlenen of niet de tijdige toestemming verkregen kan worden van de wettelijke vertegenwoordiger van cliënt en onmiddellijk tot behandeling dient te worden overgegaan ter voorkoming van ernstig nadeel van cliënt, kan worden afgeweken van de gemaakte afspraken in het plan.
- 9.9** Indien een wettelijk vertegenwoordiger van cliënt toestemming heeft verleend voor een behandeling van ingrijpende aard en de wilsonbekwame cliënt zich hiertegen verzet, zal de behandeling alleen dan worden uitgevoerd wanneer de behandeling noodzakelijk is ter voorkoming van ernstig nadeel van cliënt.
- 9.10** Cliënt heeft de mogelijkheid gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het plan. Ook kan cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het plan.
- 9.11** Een afschrift van het plan wordt door 's Heeren Loo direct aan cliënt verstrekt.

## **Artikel 10: Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek**

- 10.1** Telkens als 's Heeren Loo cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor uitdrukkelijke toestemming vragen aan cliënt, tenzij het bepaalde in het Privacystatement van toepassing is.
- 10.2** 's Heeren Loo informeert cliënt, op een wijze die is afgestemd op zijn leeftijd en bevattingsvermogen, over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.
- 10.3** Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en/ of statistieken vindt slechts plaats met inachtneming van – en in naleving van – het binnen 's Heeren Loo van toepassing zijnde Privacystatement.



## **Artikel 11: Veiligheid**

- 11.1** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat het woon-zorgcomplex goed toegankelijk en geschikt is voor cliënt en medewerker.
- 11.2** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat cliënt op een verantwoorde wijze gebruik kan maken van ruimten binnen 's Heeren Loo.
- 11.3** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat voldaan wordt aan de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van veiligheid.

## **Artikel 12: Aansprakelijkheid en verzekeringen**

- 12.1** 's Heeren Loo treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn, om schade aan of vermissing van de eigendommen van cliënt te voorkomen.
- 12.2** De cliënt met een overeenkomst Wlz is via de polis van 's Heeren Loo verzekerd voor het aansprakelijkheidsrisico jegens derden. De cliënt die in een accommodatie van 's Heeren Loo woont, is iedere dag gedurende 24 uur verzekerd. Niet-inwonende cliënten zijn verzekerd gedurende de (korte) periode dat zij van 's Heeren Loo zorg en/ of ondersteuning ontvangen.
- 12.3** De cliënt met een overeenkomst Wlz die in een accommodatie van 's Heeren Loo woont, is via de polis van 's Heeren Loo verzekerd voor zijn inventaris. Actuele informatie over de verzekeringen staat in de brochure: 'Meer hulp nodig? Dat kan!' op de website ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)).
- 12.4** De cliënt met een overeenkomst Wlz is via de polis van 's Heeren Loo verzekerd tijdens reizen en/ of uitjes met 's Heeren Loo, indien de reis en/ of het uitje door 's Heeren Loo is georganiseerd. Deze verzekering is niet van toepassing in de USA en Canada.
- 12.5** 's Heeren Loo is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot, vergoeding van schade die opzettelijk veroorzaakt is door handelen of nalaten van de cliënt. Er vindt nader onderzoek plaats naar de toedracht.
- 12.6** Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing indien 's Heeren Loo gebruik maakt van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 13: Aanvragen herindicatie**

- 13.1** Indien 's Heeren Loo niet meer de zorg- en/ of dienstverlening Wlz kan uitoefenen binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt cliënt op schriftelijk verzoek van 's Heeren Loo binnen vijf werkdagen daaropvolgend een nieuwe indicatie en/of leveringsbeschikking bij het zorgkantoor aan.
- 13.2** Indien cliënt weigert een nieuwe indicatie aan te vragen ofwel weigert zijn medewerking daartoe te verlenen, is 's Heeren Loo gerechtigd de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand op te zeggen.



## **Artikel 14: Beëindiging en opzeggen van de overeenkomst**

- 14.1** Cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. De opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 14.2** 's Heeren Loo kan de overeenkomst opzeggen op grond van wat is bepaald in artikel 15 van deze algemene en bijzondere voorwaarden.
- 14.3** De overeenkomst eindigt:
- a) op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit en geen herindicatie is afgegeven;
  - b) door het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst;
  - c) door het overlijden van cliënt;
  - d) een door de hoofdbehandelaar geconstateerd vertrek van cliënt uit de zorginstelling;
  - e) door ontbinding door de rechter;
  - f) door opzegging;
  - g) indien cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen in een andere zorginstelling wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en/ of dienstverlening Wlz is gestaakt;
  - h. bij wederzijds goedvinden.

## **Artikel 15: Opzegging door 's Heeren Loo**

- 15.1** 's Heeren Loo heeft het recht om conform hetgeen in artikel 14.2 is bepaald, de overeenkomst met cliënt schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie kalendermaanden tenzij in redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd om de termijn van drie kalendermaanden aan te houden. 's Heeren Loo heeft slechts het recht de overeenkomst op te zeggen nadat de cliënt drie keer schriftelijk is gewaarschuwd en indien sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet van 's Heeren Loo gevraagd kan worden langer de overeenkomst in stand te houden.
- 15.2** 's Heeren Loo is, alvorens over te kunnen gaan tot opzegging van de overeenkomst, verplicht tot het aanbieden van een alternatief voor de tot dan toe geboden zorg- en/ of dienstverlening Wlz. Cliënt mag een dergelijke aanbieding in redelijkheid niet weigeren. In ieder geval sprake is er sprake van zwaarwegende redenen indien:
- a) de cliënt ernstig te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, de huisregels van 's Heeren Loo en/of enige verplichting voortvloeiende uit deze algemene en bijzondere voorwaarden en in het bijzonder het bepaalde in artikel 6.5 t/m 6.7;
  - b) de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c) de relatie tussen partijen ernstig is verstoord;





- d) de hulpvraag van de cliënt zich dusdanig ontwikkelt dat van 's Heeren Loo in redelijkheid niet mag worden verwacht dat de overeenkomst voortduurt;
- e) blijkt dat cliënt onjuiste informatie heeft verschaft en dat bij het verstrekken van de juiste informatie tussen partijen de overeenkomst niet was gesloten;
- f) op het moment dat 's Heeren Loo, als gevolg van een niet aan 's Heeren Loo verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het Zorgkantoor of SVB voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening Wlz en de cliënt deze ook niet voor zijn rekening neemt;
- g) 's Heeren Loo surseance is verleend of in een staat van faillissement is komen te verkeren;
- h) 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit tot een interne verhuizing van cliënt en de cliënt weigert hieraan mee te werken;
- i) de cliënt gedragingen vertoont jegens (medewerkers van) 's Heeren Loo of andere cliënten die voortzetting van de zorg- en/ of dienstverlening niet meer mogelijk maken;
- j) de cliënt verhuist op eigen initiatief naar een adres alwaar van 's Heeren Loo in redelijkheid niet gevraagd kan worden de overeenkomst in stand te houden.

## **Artikel 16: Betalingen en eigen bijdragen**

- 16.1** Bij levering van zorg- en/ of dienstverlening Wlz op basis van zorg in natura declareert 's Heeren Loo de kosten van de overeengekomen zorg- en/ of dienstverlening Wlz bij het zorgkantoor waarmee 's Heeren Loo op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 16.2** Indien cliënt aanvullende zorg- en/ of dienstverlening wil ontvangen die niet onder zorg in natura valt of buiten het Indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van cliënt. Aanvullende zorg- en/ of dienstverlening levert 's Heeren Loo uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst (individuele cliëntbegroting) met cliënt.
- 16.3** Bij levering van zorg- en/ of dienstverlening Wlz op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert 's Heeren Loo de overeengekomen zorg- en/ of dienstverlening Wlz aan cliënt.
- 16.4** De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. 's Heeren Loo informeert cliënt over de wettelijk eigen bijdrage. Cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor gegevensuitwisseling met het CAK, die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 16.5** Op alle zorg- en/ of dienstverlening Wlz voor rekening van cliënt zijn de bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en/ of dienstverlening Wlz tegen betaling van cliënt (hoofdstuk 3 van de algemene - en bijzondere voorwaarden) van toepassing.



## **2 Voorwaarden betreffende verblijf**

*(Dit hoofdstuk is niet van toepassing op een cliënt die woonruimte huurt van 's Heeren Loo)*

### **Artikel 17: Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst**

- 17.1** Indien partijen een overeenkomst sluiten waarin zowel zorg- en/ of dienstverlening Wlz als verblijf is geregeld, eindigt met het einde van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz tevens het verblijf.

### **Artikel 18: Algemene bepalingen verblijf**

- 18.1.** De accommodatie en de eventuele woonomgeving zijn dusdanig ingericht dat deze, naar het oordeel van 's Heeren Loo, tegemoet komen aan de behoefte van cliënt in het kader van de zorg- en/ of dienstverlening Wlz en in goede leefbare staat verkeert.
- 18.2.** Cliënt is niet bevoegd de accommodatie geheel of gedeeltelijk in huur of (mede)gebruik aan derden ter beschikking te stellen of af te staan, daaronder begrepen het verhuren van de kamers en het verlenen van pension.
- 18.3.** Indien 's Heeren Loo veranderingen, aanpassingen en/of verbeteringen aan de accommodatie afzonderlijk, dan wel van het woon-zorgcomplex, wil aanbrengen verklaart cliënt hieraan zijn medewerking te verlenen.
- 18.4.** Cliënt zal zelf geen onderhoud aan de accommodatie verrichten of laten verrichten. 's Heeren Loo draagt zorg voor – en cliënt gedooft – het (technisch) onderhoud dan wel herstelwerkzaamheden aan de accommodatie.
- 18.5.** Cliënt zal zelf geen verandering van de inrichting of de gedaante van de accommodatie doorvoeren of laten doorvoeren. Onder veranderingen wordt mede verstaan het aanbrengen van gaten in vloeren, binnenmuren, plafonds of gevels.
- 18.6.** Ingeval de overeenkomst eindigt door overlijden van cliënt, dient de accommodatie zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen zeven dagen – na het tijdstip van overlijden, te worden ontruimd.
- 18.7.** Indien de overeenkomst om andere redenen dan het overlijden van cliënt eindigt, dient de accommodatie uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst te worden ontruimd.
- 18.8.** In het geval cliënt bij het einde van de overeenkomst in de accommodatie zaken heeft achtergelaten, is 's Heeren Loo bevoegd die zaken te verwijderen zonder dat op 's Heeren Loo een bewaarplicht komt te rusten. Alle kosten van verwijdering van de zaken zijn voor rekening van cliënt.



- 18.9.** Cliënt zal de accommodatie gebruiken en onderhouden zoals het een goed huisvader betaamt.  
Hieronder wordt onder meer verstaan dat cliënt:
- a) aan omwonenden geen overlast of hinder veroorzaakt. Dit geldt ook voor huisgenoten, huisdieren of derden die zich vanwege cliënt in de woonruimte, in de gemeenschappelijke ruimten of in de directe woonomgeving bevinden;
  - b) niet is toegestaan zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van 's Heeren Loo erfafscheidingen, schuren, getimmerten en andere opstallen te plaatsen, wijzigen of verwijderen;
  - c) de gemeenschappelijke ruimten, galerijen, portieken, hal en de vluchtroutes dient schoon te houden en deze niet mag gebruiken voor opslag of stalling van bijvoorbeeld tweewielers, scootmobielen of andere zaken van welke aard dan ook. Indien cliënt zich niet aan deze bepaling houdt, is 's Heeren Loo gerechtigd de zaken op kosten van de cliënt te verwijderen;
  - d) niet is toegestaan in de bergingen behorende tot het gehuurde vriezers, koelkasten of wasdrogers te plaatsen;
  - e) gemeenschappelijke achterpaden geheel vrij dient te houden, geen poorten of andere obstakels te plaatsen en de achterpaden uitsluitend als voetpad te gebruiken tenzij met 's Heeren Loo vooraf schriftelijk anders is overeengekomen;
  - f) recht van overpad zal verlenen respectievelijk zal gedogen van en naar woningen van hetzelfde bouwblok op de door 's Heeren Loo te bepalen wijze;
  - g) niet is toegestaan waar dan ook in de accommodatie hennep te (doen) kweken, drogen of knippen in geen enkele hoeveelheid, of andere activiteiten te verrichten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn gesteld.

## **Artikel 19      Interne verhuizing**

- 19.1.** Het staat 's Heeren Loo vrij om redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard en/of in het kader van noodzakelijke zorg- en/ of dienstverlening Wlz om cliënt uit zijn huidige accommodatie (intern) te doen laten verhuizen.
- 19.2.** 's Heeren Loo kan pas tot de beslissing voortvloeiende uit artikel 19.1 van deze algemene - en bijzondere voorwaarden komen wanneer zij daartoe rekenschap houdt met de gerechtvaardigde belangen van cliënt. De besluitvorming daartoe dient op zorgvuldige basis te worden genomen.
- 19.3.** De redelijke kosten van een interne verhuizing, op verzoek van 's Heeren Loo, komen voor rekening van 's Heeren Loo. Onder redelijke kosten wordt verstaan: de kosten van verhuizing en het eventueel opknappen van de nieuwe accommodatie.
- 19.4.** Indien de cliënt met zijn echtgenoot of (geregistreerd) partner in een accommodatie verblijft en de echtgenoot of (geregistreerd) partner overlijdt of vertrekt, is cliënt verplicht te verhuizen naar een eenpersoonsaccommodatie welke naar het oordeel van 's Heeren Loo passend is. Indien cliënt geen



uitvoering geeft aan deze verplichting, is 's Heeren Loo gerechtigd de overeenkomst met cliënt te beëindigen.

- 19.5.** Indien de cliënt met zijn echtgenoot of (geregistreerd) partner langdurig in een accommodatie verblijft en de cliënt overlijdt of vertrekt, is de achterblijvende echtgenoot of (geregistreerd) partner verplicht te verhuizen naar een eenpersoonsaccommodatie welke naar het oordeel van 's Heeren Loo passend is. Indien de achterblijvende echtgenoot of (geregistreerd) partner geen uitvoering geeft aan deze verplichting, is 's Heeren Loo gerechtigd de overeenkomst met cliënt te beëindigen.

### **3 Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en/ of dienstverlening tegen betaling van cliënt (betalingsvoorwaarden)<sup>2</sup>**

#### **Artikel 20: Toepasselijkheid van hoofdstuk 3**

- 20.1.** Dit hoofdstuk is van toepassing op:
- a) een cliënt met een persoonsgebonden budget;
  - b) een cliënt met particuliere financiering anders dan een persoonsgebonden budget;
  - c) een cliënt die naast zorg in natura overige zorg en/of diensten van 's Heeren Loo afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 20.2.** Indien er sprake is van strijdigheid van bepalingen voortvloeiende uit deze algemene en bijzondere Voorwaarden, prevaleert hetgeen is bepaald bij dit hoofdstuk.

#### **Artikel 21: Indicatiebesluit**

- 21.1.** Een cliënt met een persoonsgebonden budget is verplicht op verzoek van 's Heeren Loo een afschrift van het indicatiebesluit en van de beschikking van de toekenning van een PGB door het zorgkantoor af te geven.

#### **Artikel 22: Financiële verplichtingen**

- 22.1.** Alle door 's Heeren Loo gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en/ of dienstverlening Wlz zijn vrijblijvend. 's Heeren Loo is pas gebonden na ondertekening van de overeenkomst door 's Heeren Loo en cliënt.

---

<sup>2</sup> Dit hoofdstuk is gebaseerd op de modelzorg- of dienstovereenkomst Wlz van de VGN d.d. 24 december 2014



- 22.2.** In de SVB modelzorgovereenkomst PGB wordt in de werkafspraken het overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs dan wel een vast bedrag per maand opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 22.4, is niet mogelijk, tenzij 's Heeren Loo en cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 22.3.** Voor zover de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief bepaald in overeenstemming met die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 22.4.** De prijzen en tarieven worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen (indexering) en de wettelijke tarieven.
- 22.5.** Bij het aangaan van de overeenkomst kan 's Heeren Loo cliënt verplichten dat cliënt 's Heeren Loo bij automatisch incasso machtigt om kosten te innen.
- 22.6.** 's Heeren Loo brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 22.7.** De in artikel 22.6 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van 's Heeren Loo, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door 's Heeren Loo en voldoet overigens aan de door de SVB aan factureren gestelde eisen.
- 22.8.** De in artikel 22.6 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. 's Heeren Loo kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 22.9.** Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan stuurt 's Heeren Loo een betalingsherinnering, waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan 's Heeren Loo.
- 22.10.** 's Heeren Loo is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.
- 22.11.** Is cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van cliënt. Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens de Normering buitengerechtelijke incassokosten.

## **Artikel 23: Persoonsgebonden budget**

Deze bepaling is van toepassing op een cliënt met een PGB als bedoeld in artikel 20.1 sub a. van deze voorwaarden.

- 23.1.** In aanvulling op artikel 13 van de algemene - en bijzondere voorwaarden geldt voor cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheid:



- a) intrekking van de toekenning van het persoonsgebonden budget (de financieringsvorm) door het zorgkantoor. De SVB modelovereenkomst PGB eindigt met ingang van de dag van intrekking. De 's Heeren Loo Zorggroep sluit dan met de cliënt de overeenkomst Wlz zorg in natura af.

## **Artikel 24: Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op cliënt als bedoeld in artikel 20.1 sub b en c van de algemene- en bijzondere voorwaarden.

- 24.1** De cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 22.4 van de algemene- en bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

## **4 Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 25: Auteursrecht**

- 25.1.** Alle stukken welke 's Heeren Loo in het kader van de algemene- en bijzondere voorwaarden en overeenkomst Wlz heeft opgesteld, blijven in eigendom van 's Heeren Loo. Op deze stukken rust auteursrecht.

### **Artikel 26: Klachten- en complimentenregeling**

- 26.1.** Voor de behandeling van klachten en complimenten heeft 's Heeren Loo een klachten- en complimentenregeling die op de [website](#) van 's Heeren Loo is gepubliceerd.

### **Artikel 27: Cliëntenraad, identificatieplicht en giften**

- 27.1** 's Heeren Loo heeft een Centrale Cliëntenraad (CCR) en elke regio heeft een Regio Cliëntenraad (RCR). Alle regiociëntenraden bestaan uit een deelraad cliënten en een deelraad vertegenwoordigers. Vanuit alle regiociëntenraden is een cliënt en een vertegenwoordiger afgevaardigd naar de CCR. Door medezeggenschap kunnen cliënten en vertegenwoordigers invloed uitoefenen op de zorg- en/ of dienstverlening.
- 27.2** Indien cliënt twijfelt of een persoon een medewerker is van 's Heeren Loo, kan cliënt hem/haar vragen om een legitimatiebewijs. De medewerker dient zich in dat geval altijd te kunnen identificeren.



- 27.3** Het is cliënt niet toegestaan een medewerker een al dan niet geldelijke gift te geven. Het aangaan van geldleningovereenkomst(en) met een medewerker is eveneens niet toegestaan.

## **Artikel 28: Toepasselijk recht**

- 28.1** Op de overeenkomst, de daarbij behorende bijlagen en alle daaruit voortvloeiende overeenkomsten zijn de algemene- en bijzondere voorwaarden van toepassing.
- 28.2** Deze algemene- en bijzondere voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 28.3** Op verzoek worden deze algemene- en bijzondere voorwaarden kosteloos schriftelijk toegezonden. De algemene- en bijzondere voorwaarden zijn ook te downloaden en op te slaan vanaf de website van 's Heeren Loo ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)).

## **Artikel 29: Overige**

- 29.1** Is of worden de algemene- en bijzondere voorwaarden en/ of overeenkomst, en de daarbij behorende bijlagen, (gedeeltelijk) ongeldig, nietig of onverbindend verklaard, dan blijven de partijen aan het overblijvende gedeelte gebonden. De partijen zullen het ongeldige, nietige of onverbindende gedeelte vervangen door artikelen die wel geldig en verbindend zijn en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de algemene en bijzondere voorwaarden en/ of overeenkomst, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige, nietige of onverbindende gedeelte.
- 29.2** Van de overeenkomst, de algemene- en bijzondere voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende afspraken en/of overeenkomsten kan alleen met instemming van alle partijen en wanneer partijen dit schriftelijk overeenkomen zijn, worden afgeweken.
- 29.3** Mededelingen en andere verklaringen die partijen in verband met de overeenkomst en de algemene- en bijzondere voorwaarden aan elkaar doen, vinden alleen schriftelijk plaats.
- 29.4** Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken tussen cliënt en medewerker binden 's Heeren Loo niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door 's Heeren Loo zijn bevestigd.
- 29.5** Deze algemene- en bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door 's Heeren Loo worden gewijzigd. Wijzigingen treden dertig dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.