

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN BIJZONDERE  
VOORWAARDEN**

**Van Stichting 's Heeren Loo Zorggroep – regio  
Zeeland**

***ten behoeve van de Overeenkomst Jeugdhulp***

## INHOUDSOPGAVE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1 Algemene voorwaarden</b> .....  | <b>3</b>  |
| Artikel 1 Definitie.....   | 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.....  | 9         |
| Artikel 6 Verplichtingen van de cliënt.....  | 10        |
| Artikel 7 Privacy en gegevens- en informatieverstrekking.....  | 10        |
| Artikel 8 Dossier en geheimhouding.....  | 11        |
| Artikel 9 Intake, hulpverleningsplan en toestemming.....   | 12        |
| Artikel 10 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek.....   | 12        |
| Artikel 11 Veiligheid.....   | 12        |
| Artikel 12 Aansprakelijkheid en verzekeringen.....   | 12        |
| Artikel 13 Aanvragen nieuwe beschikking.....   | 13        |
| Artikel 14 Beëindiging en opzeggen van de overeenkomst.....  | 13        |
| Artikel 15 Opzegging door 's Heeren Loo.....   | 13        |
| Artikel 16 Betalingen en eigen bijdragen.....  | 14        |
| Artikel 17 Annulering (no-show).....   | 14        |
| <b>Hoofdstuk 2 Voorwaarden betreffende verblijf</b> .....  | <b>16</b> |
| Artikel 18 Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst.....   | 16        |
| Artikel 19 Algemene bepalingen verblijf.....   | 16        |
| Artikel 20 Interne verhuizing.....   | 17        |
| <b>Hoofdstuk 3 Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het verlenen van jeugdhulp tegen betaling van cliënt (betalingsvoorwaarden)</b> ..... | <b>18</b> |
| Artikel 21 Toepasselijkheid van hoofdstuk 3.....   | 18        |
| Artikel 22 Beschikking.....  | 18        |
| Artikel 23 Financiële verplichtingen.....  | 18        |
| Artikel 24 Persoonsgebonden budget.....  | 19        |
| Artikel 25 Particuliere financiering.....  | 19        |
| <b>Hoofdstuk 4 Slotbepalingen</b> .....  | <b>20</b> |
| Artikel 26 Auteursrecht.....   | 20        |
| Artikel 27 Klachten- en complimentenregeling.....  | 20        |
| Artikel 28 Cliëntenraad, identificatieplicht en giften.....  | 20        |
| Artikel 29 Toepasselijk recht.....   | 20        |
| Artikel 30 Overige.....  | 20        |

## Hoofdstuk 1 Algemene voorwaarden

### Artikel 1 Definitie

- 1.1 Accommodatie:** een door 's Heeren Loo bestemde ruimte voor het leveren van jeugdhulp, waaronder de ruimte die is bedoeld voor zelfstandig wonen.
- 1.2 Algemene- en bijzondere voorwaarden jeugdhulp:** de algemene en bijzondere voorwaarden van de Heeren Loo Zorggroep welke van toepassing zijn op de Overeenkomst Jeugdhulp 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 Beschikking:** de beslissing van het college op een aanvraag van cliënt tot verstrekking van een voorziening op het gebied van jeugdhulp op grond van zijn aanspraak in het kader van of verband houdend met de Jeugdwet.
- 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 jeugdhulp van 's Heeren Loo ontvangt of zal ontvangen. Onder cliënt kan in voorkomende gevallen ook diens (wettelijk) vertegenwoordiger worden verstaan.
- 1.8 College:** college van burgemeester en wethouders.
- 1.9 Dossier:** geheel van schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van jeugdhulp aan een jeugdige of ouder of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
- 1.10 Familiegroepsplan:** hulpverleningsplan of plan van aanpak opgesteld door ouders, samen met bloedverwanten, aanverwanten of anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren.
- 1.11 Gecertificeerde instelling:** rechtspersoon die in het bezit is van een certificaat of voorlopig certificaat als bedoeld in artikel 3.4 van de jeugdwet en die een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering uitvoert.
- 1.12 Gesloten jeugdhulp:** opname, verblijf en jeugdhulp in een gesloten accommodatie op basis van een machtiging van de kinderrechter om een jeugdige in een gesloten accommodatie te doen opnemen en te doen verblijven.
- 1.13 Geneeskundige behandelovereenkomst:** een overeenkomst waarbij 's Heeren Loo zich verbindt aan het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst

---

<sup>1</sup> Uitsluitend voor de leesbaarheid wordt in deze algemene - en bijzondere voorwaarden de mannelijke vorm gebruikt.

rechtstreeks betrekking hebbend op cliënt. De doelen van de geneeskundige behandeling worden door 's Heeren Loo vastgelegd in een (behandel)plan. Voor de uitvoering van het plan is de toestemming van cliënt en/of zijn vertegenwoordiger noodzakelijk.

- 1.14 Handelingsonbekwaamheid:** handelingsonbekwaamheid is een juridisch begrip. Minderjarigen zijn handelingsonbekwaam, hetgeen inhoudt dat zij geen onaantastbare rechtshandelingen kunnen verrichten.
- 1.15 's Heeren Loo:** de Stichting 's Heeren Loo Zorggroep regio Zeeland, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 41190166, die aan cliënten met een beperking zorg- en/ of dienstverlening biedt. Hierna te noemen: 's Heeren Loo.
- 1.16 (Hulpverlenings)plan:** plan waarover met jeugdige en ouder(s) is overlegd, waar overeenstemming over is en dat is afgestemd op de behoefte van de jeugdige. Het plan bevat afspraken over de te leveren of geleverde jeugdhulp aan cliënt.
- 1.17 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.
- 1.18 Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst Jeugdhulp dan wel de huurovereenkomst woonruimte is aangegaan.
- 1.19 Interne verhuizing:** de verhuizing van cliënt naar een andere accommodatie, welke onderdeel uitmaakt van 's Heeren Loo.
- 1.20 Intake:** het verzamelen van gegevens bij de aanmelding van een nieuwe cliënt, het inventariseren van de cliëntvraag en het verstrekken van informatie over jeugdhulp en de geldende regels en/of afspraken.
- 1.21 Jeugdhulpaanbieder:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die bedrijfsmatig onder verantwoording van het college jeugdhulp doet verlenen. In de algemene - en bijzondere voorwaarden jeugdhulp wordt hier 's Heeren Loo onder verstaan.
- 1.22 Jeugdhulp in natura:** jeugdhulp waarvoor 's Heeren Loo volgens de wettelijke regels op grond van de Overeenkomst Jeugdhulp met de gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan cliënt in het kader van de Jeugdwet verleende jeugdhulp.
- 1.23 Jeugdhulp(verlening):**
- a) Ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie gerelateerde problemen;
  - b) het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem;
  - c) het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking.

- 1.24 Jeugdige:** persoon die:
- de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt;
  - de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt, maar onder bepalingen van het strafrecht valt;
  - de leeftijd van 18 jaar maar nog niet van 23 jaar heeft bereikt en:
    - voortzetting van de aangeboden jeugdhulp noodzakelijk is;
    - voor het bereiken van de leeftijd van 18 jaar is gebleken dat jeugdhulp noodzakelijk is;
    - na beëindiging van jeugdhulp die was gestart vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is.
- 1.25 Klachtencommissie:** de door 's Heeren Loo ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke klachtenbehandeling.
- 1.26 Klachten- en complimentenregeling:** een beschrijving van de wijze waarop, en de termijnen waarbinnen, de bij 's Heeren Loo ingediende klachten worden beantwoord en behandeld.
- 1.27 Machtiging:** een door de kinderrechter verleende machtiging, zoals bedoeld in artikel 6.1.2. van de Jeugdwet.
- 1.28 Mantelzorg:** zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1. Wmo 2015.
- 1.29 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 jeugdhulp verleent.
- 1.30 Nabestaande:** zoals gedefinieerd in artikel 1, lid 1 in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 1.31 Opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen:**
- a) psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie gerelateerde problemen;
  - b) beperkingen in de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie in verband met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem;
  - c) een tekort aan zelfredzaamheid in verband met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking.
- 1.32 Ouder:** gezaghebbende Ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
- 1.33 Overeenkomst Jeugdhulp:** de tussen Cliënt en 's Heeren Loo schriftelijk gesloten Overeenkomst Jeugdhulp evenals de daarmee verband houdende bijlagen en afspraken, waarop de algemene - en bijzondere voorwaarden jeugdhulp van toepassing zijn, en waarmee 's Heeren Loo zich tegenover cliënt verbindt om jeugdhulp te verrichten tegen betaling of door jeugdhulp in natura te bieden.
- 1.34 Partij(en):** 's Heeren Loo en cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
- 1.35 Persoonsgebonden budget (PGB):** een bedrag waaruit, namens het college, betalingen aan cliënt worden gedaan voor het verlenen van jeugdhulp.
-

- 1.36 Privacystatement:** reglement van 's Heeren Loo waarin de rechten en plichten van cliënt en (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 geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens en voor welke doeleinden deze verwerking dient. Het Privacystatement is onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst Wlz en wordt aan cliënt verstrekt en door cliënt ondertekend.
- 1.37 Schriftelijk:** e-mail- en faxberichten worden gelijkgesteld aan schriftelijke stukken.
- 1.38 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.
- 1.39 Toestemming:** onder toestemming wordt verstaan een schriftelijke toestemming voorzien van datum, naam en handtekening.
- 1.40 Verblijf:** het verblijf van cliënt in een accommodatie van 's Heeren Loo.
- 1.41 Vertrouwenspersoon:** persoon die jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 1.42 Voorziening op het gebied van jeugdhulp:** Voorzieningen op het gebied van jeugdhulp omvatten voor zover naar het oordeel van het college noodzakelijk in verband met een medische noodzaak of beperkingen in de zelfredzaamheid, het vervoer van een jeugdige van en naar de locatie waar de jeugdhulp wordt geboden.
- 1.43 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.
- 1.44 (Wettelijk) vertegenwoordiger:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen is om op te treden namens cliënt. Voor een minderjarige jeugdige is/zijn dit zijn ouder(s) of zijn voogd.
- 1.45 Wilsonbekwaamheid:** cliënt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een specifieke beslissing of situatie die aan de orde is. 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.
- 1.46 Woonzorgcomplex:** de locatie van 's Heeren Loo waarin de accommodatie zich bevindt.

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

- 2.1** De algemene - en bijzondere voorwaarden jeugdhulp maken deel uit van en zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot jeugdhulp op grond van de Jeugdwet, die gesloten worden tussen cliënt en 's Heeren Loo, en op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken, waaronder – indien van toepassing – het hulpverleningsplan, tussen cliënt en 's Heeren Loo, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.2** Afspraken tussen cliënt en een 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 Jeugdhulp
  2. Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Jeugdhulp
  3. Huurovereenkomst Woonruimte
  4. Algemene - en Bijzondere Huurvoorwaarden
- Voorts gaan bijzondere voorwaarden voor algemene voorwaarden.
- 2.4** De Overeenkomst Jeugdhulp wordt schriftelijk aangegaan en komt pas tot stand nadat de overeenkomst door partijen is ondertekend en deze door 's Heeren Loo retour is ontvangen.
- 2.5** In de Overeenkomst Jeugdhulp wordt vermeld vanaf welke datum de jeugdhulp zal plaats vinden. Indien de feitelijke jeugdhulp eerder is gestart dan de datum van ondertekening van de overeenkomst, dan is de ingangsdatum van de overeenkomst de datum waarop de feitelijke Jeugdhulp is gestart.
- 2.6** In de Overeenkomst Jeugdhulp tussen cliënt en 's Heeren Loo wordt vastgelegd welke jeugdhulp tussen partijen is overeengekomen. Partijen kunnen aanvullende diensten en/ of services afspreken. De uiteindelijke jeugdhulp zal worden afgestemd op de specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden van cliënt.
- 2.7** De organisatie en uitvoering van de Jeugdhulp geschiedt in overeenstemming met de Jeugdwet, maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen, professionele standaarden zoals als opgenomen in de kwaliteitseisen, protocollen en gedragsregels van 's Heeren Loo, tenzij daarvan in de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp of in de Overeenkomst Jeugdhulp hier uitdrukkelijk van wordt afgeweken.
- 2.8** Hoewel 's Heeren Loo ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij cliënt in te zetten, is 's Heeren Loo gerechtigd (onderdelen van) de jeugdhulp uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar de mening van 's Heeren Loo een verantwoorde uitvoering van de jeugdhulp niet belemmert.

### **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 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 jeugdhulp. 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** Indien cliënt zestien jaar of ouder is, dan komt 's Heeren Loo zijn verplichtingen die uit de Overeenkomst Jeugdhulp met cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover cliënt.
- 4.2** Tegenover een cliënt die jonger is dan twaalf jaar, komt 's Heeren Loo zijn verplichtingen uit de Overeenkomst Jeugdhulp na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger.
- 4.3** Als een cliënt ouder is dan twaalf jaar, maar jonger is dan zestien 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 Jeugdhulp voortvloeien zowel na tegenover de minderjarige cliënt als tegenover zijn wettelijk vertegenwoordiger.
- 4.4** De wettelijke vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van cliënt op grond van deze algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp en Overeenkomst Jeugdhulp, 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 stelt een vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak te vervullen.
- 5.7** 's Heeren Loo doet aan de met het toezicht belaste ambtenaren conform de Jeugdwet zo spoedig mogelijk melding van:
- a) Iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden, en
  - b) geweld bij de verlening van Jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
- 5.8** 's Heeren Loo is bevoegd haar feitelijke verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst met de cliënt uit te besteden aan derde(n) in afstemming met de gemeente.

## **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 beschikking of verwijzing 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-cliënten, 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.

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

- 7.1.** Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst Jeugdhulp vindt slechts plaats indien dit geschiedt met inachtneming van wat bepaald is in de Jeugdwet 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.** Cliëntgegevens mogen alleen met toestemming van cliënt worden verstrekt, tenzij deze aan personen of instanties worden vertrekt die rechtstreeks zijn betrokken bij het verlenen van jeugdhulp of bij de uitvoering van het plan. Voor het aanleveren van beleidsinformatie aan de gemeente mogen slechts niet tot cliënt herleidbare gegevens worden verstrekt.
- 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.** Cliënt dient voorafgaande toestemming aan 's Heeren Loo te verlenen bij het maken van (audio)visuele opnamen waarbij cliënt herkenbaar in beeld is, ten behoeve van publicatie en/ of openbaarmaking en/of deskundigheidsbevordering.

- 7.5.** Wanneer een medewerker van 's Heeren Loo informatie aan cliënt verschaft, doet hij dit op een begrijpelijke wijze, afgestemd op de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt en vergewist hij zich ervan dat cliënt de informatie heeft begrepen.
- 7.6.** 's Heeren Loo geeft slechts 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.
- 7.7.** 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 Jeugdhulp voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden.
- 7.10.** Wanneer de medewerker bevoegd is om meldingen te doen aan de Verwijsindex risicojongeren (VIR), kan deze melding indien de veiligheid of de gezondheid van de jeugdige in het geding is, zonder toestemming van cliënt worden verricht.
- 7.11.** 's Heeren Loo dient bij het aangaan van de Overeenkomst Jeugdhulp de identiteit van cliënt te controleren en diens Burgerlijk Service Nummer (BSN) op te slaan.
- 7.12.** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat zij informatie beschikbaar heeft over de jeugdhulp, en over de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp 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 relevante informatie met betrekking tot de jeugdhulp 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 Jeugdhulp 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 vijftien jaar of zo veel langer dan nodig in het kader van goed hulpverlenerschap.

## **Artikel 9 Intake, hulpverleningsplan en toestemming**

- 9.1** Bij de intake biedt 's Heeren Loo aan cliënt de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn een familiegroepsplan op te stellen.
- 9.2** Indien wordt afgezien van het opstellen van een familiegroepsplan legt 's Heeren Loo binnen zes weken na de datum van het afzien, op basis van de wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënt en met inachtneming van de vastgestelde beschikking vast, welke jeugdhulp aan cliënt door 's Heeren Loo wordt verleend. De afspraken worden vastgelegd in een hulpverleningsplan. Cliënt of zijn vertegenwoordiger dienen in te stemmen met de te bieden jeugdhulp, tenzij dit gesloten jeugdhulp betreft.
- 9.3** Het plan kan mondeling worden overeengekomen met cliënt en ouder(s). Indien er sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel, jeugdreclassering of een machtiging, dan dient het plan op schrift te worden gesteld en is instemming van cliënt niet vereist. Indien het plan pleegzorgouders betreft, dienen zij in te stemmen met het plan. Indien ouders of cliënt dit wensen, wordt het plan binnen twee weken op schrift gesteld. Het plan wordt minimaal twee keer per jaar met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger besproken, geëvalueerd en zo nodig geactualiseerd.

## **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 bevattingvermogen, 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 de cliënt te voorkomen.
- 12.2** 's Heeren Loo is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot, vergoeding van schade die veroorzaakt is door opzettelijk handelen of nalaten van de cliënt. Er vindt nader onderzoek plaats naar de toedracht.

- 12.3** De cliënt die woont op een accommodatie van 's Heeren Loo dient zelf zorg te dragen voor verzekeringen, zoals een zorgverzekering, WA-verzekering, inboedelverzekering, reisverzekering en eventuele uitvaartverzekering. Actuele informatie over de verzekeringen staat in het verstrekkingenbeleid dat is gepubliceerd op de website van 's Heeren Loo ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)).
- 12.4** Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing indien 's Heeren Loo gebruik maakt van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst Jeugdhulp.

### **Artikel 13 Aanvragen nieuwe beschikking**

- 13.1** Indien 's Heeren Loo niet meer de jeugdhulp kan uitoefenen binnen de grenzen van de Beschikking, doet cliënt op schriftelijk verzoek van 's Heeren Loo binnen vijf werkdagen daaropvolgend een aanvraag voor een nieuwe beschikking bij het college.
- 13.2** Indien cliënt weigert de aanvraag voor een nieuwe beschikking te doen of weigert zijn medewerking daartoe te verlenen, is 's Heeren Loo gerechtigd de Overeenkomst Jeugdhulp 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 Jeugdhulp 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 de beschikking;
  - b) door het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst Jeugdhulp;
  - c) door het overlijden van cliënt;
  - d) door een door hoofdbehandelaar geconstateerd vertrek van cliënt uit de zorginstelling;
  - e) door ontbinding door de rechter;
  - f) door opzegging;
  - g) indien cliënt door middel van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen in een andere zorginstelling wordt opgenomen en de overeengekomen jeugdhulp feitelijk is gestaakt.

### **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.
- 15.2** '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. '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 jeugdhulp. Cliënt mag een dergelijke aanbieding in redelijkheid niet weigeren. In ieder geval sprake is er sprake van zwaarwegende redenen indien:

- a) de cliënt te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst Jeugdhulp, de huisregels van 's Heeren Loo en/ of enige verplichting voortvloeiende uit deze algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp 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 Jeugdhulp
- 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 Jeugdhulp voortduurt;
- e) blijkt dat de cliënt onjuiste informatie heeft verschaft en dat bij het verstrekken van de juiste informatie tussen partijen de Overeenkomst Jeugdhulp niet was gesloten;
- f) op het moment dat 's Heeren Loo geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen jeugdhulp 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 jeugdhulp 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 jeugdhulp in natura declareert 's Heeren Loo de kosten van de overeengekomen jeugdhulp bij de gemeente waarmee 's Heeren Loo op grond van de Jeugdwet een overeenkomst heeft gesloten.
- 16.2** Indien cliënt aanvullende diensten en/of services wil ontvangen die niet onder jeugdhulp in natura valt of buiten de beschikking, komt deze voor rekening van cliënt. Een overzicht van aanvullende zorg- en/of diensten staat vermeld in het verstrekkingenbeleid, dat is gepubliceerd op de website van 's Heeren Loo ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)).
- 16.3** Bij levering van jeugdhulp op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert 's Heeren Loo de overeengekomen jeugdhulp aan cliënt.
- 16.4** Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Jeugdwet. 's Heeren Loo informeert cliënt over de eigen bijdrage. Cliënt verleent door ondertekening van de Overeenkomst Jeugdhulp toestemming voor gegevensuitwisseling met het CAK, die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 16.5** Op alle jeugdhulp voor rekening van cliënt zijn de bijzondere voorwaarden met betrekking tot jeugdhulp tegen betaling van cliënt (hoofdstuk 3 van de algemene - en bijzondere voorwaarden jeugdhulp) van toepassing.

## **Artikel 17 Annulering (no-show)**

- 17.1.** Als de cliënt is verhinderd (bijvoorbeeld door ziekte of anderszins), dient hij zich uiterlijk 24 uur van tevoren af te melden. Als de cliënt dit nalaat, kan 's Heeren Loo het

overeengekomen tarief in rekening brengen bij de cliënt, tenzij er sprake is van overmacht aan de kant van de cliënt.

## **Hoofdstuk 2 Voorwaarden betreffende verblijf**

(Dit hoofdstuk is van toepassing op een cliënt die bij de Overeenkomst Jeugdhulp met 's Heeren Loo is overeengekomen dat hij verblijft in een accommodatie van 's Heeren Loo)

### **Artikel 18 Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst**

**18.1** Indien partijen een Overeenkomst Jeugdhulp sluiten waarin zowel jeugdhulp als verblijf is geregeld, eindigt met het einde van de jeugdhulp tevens het verblijf.

### **Artikel 19 Algemene bepalingen verblijf**

**19.1** De accommodatie en de eventuele woonomgeving zijn dusdanig ingericht dat deze, naar het oordeel van 's Heeren Loo, tegemoetkomen aan de behoefte van cliënt in het kader van de jeugdhulp en in goede leefbare staat verkeert.

**19.2** 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.

**19.3** 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.

**19.4** 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.

**19.5** 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.

**19.6** Ingeval de Overeenkomst Jeugdhulp eindigt door overlijden van cliënt, dient de accommodatie zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen zeven dagen – na het tijdstip van overlijden, te worden ontruimd.

**19.7** Indien de Overeenkomst Jeugdhulp om andere redenen dan het overlijden van cliënt eindigt, dient de accommodatie uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst te worden ontruimd.

**19.8** 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.

**19.9** De 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 het gehuurde, 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 20     Interne verhuizing**

- 20.1** Het staat 's Heeren Loo vrij om redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard en/of in het kader van noodzakelijke jeugdhulp om cliënt uit zijn huidige accommodatie (intern) te doen laten verhuizen.
- 20.2** 's Heeren Loo kan pas tot de beslissing voortvloeiende uit artikel 20.1 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.
- 20.3** 's Heeren Loo is in redelijkheid en billijkheid gerechtigd om de Overeenkomst Jeugdhulp met cliënt op te zeggen, indien hij niet meewerkt aan een interne verhuizing.
- 20.4** De redelijke kosten van een interne verhuizing, op verzoek van 's Heeren Loo Zorggroep, komen voor rekening van 's Heeren Loo.  
Onder redelijke kosten wordt verstaan: de kosten van verhuizing en het eventueel opknappen van de nieuwe accommodatie.

## **Hoofdstuk 3 Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het verlenen van jeugdhulp tegen betaling van cliënt (betalingsvoorwaarden)**

### **Artikel 21 Toepasselijkheid van hoofdstuk 3**

- 21.1** 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 jeugdhulp in natura overige zorg en/ of diensten van 's Heeren Loo afneemt, waarvoor de Jeugdwet of het PGB geen financiering bieden.
- 21.2** Indien sprake is van strijdigheid van bepalingen voortvloeiende uit deze algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp, prevaleert hetgeen is bepaald bij dit hoofdstuk.

### **Artikel 22 Beschikking**

- 22.1** Een cliënt met een persoonsgebonden budget is verplicht op verzoek van 's Heeren Loo tot het verstrekken van een afschrift van de beschikking op basis waarvan zijn PGB is toegekend.

### **Artikel 23 Financiële verplichtingen**

- 23.1** Alle door 's Heeren Loo gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van jeugdhulp zijn vrijblijvend. 's Heeren Loo is pas gebonden na ondertekening van de Overeenkomst Jeugdhulp door 's Heeren Loo en cliënt.
- 23.2** 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 23.4, is niet mogelijk, tenzij 's Heeren Loo en cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 23.3** Voor zover op de overeengekomen jeugdhulp de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief bepaald in overeenstemming met die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 23.4** De prijzen en tarieven van de overeengekomen jeugdhulp worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen (indexering) en de wettelijke tarieven.
- 23.5** Bij het aangaan van de Overeenkomst Jeugdhulp kan 's Heeren Loo cliënt verplichten dat cliënt 's Heeren Loo bij automatisch incasso machtigt om kosten te innen.
- 23.6** 's Heeren Loo brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de Jeugdhulp is geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 23.7** De in artikel 23.6 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.
- 23.8** De in artikel 23.6 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.
- 23.9** 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.

**23.10** 's Heeren Loo is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

**23.11** 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 de Normering buitengerechterlijke incassokosten.

#### **Artikel 24      Persoonsgebonden budget**

Deze bepaling is van toepassing op een cliënt met een PGB als bedoeld in artikel 21.1 sub a van de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp.

**24.1.** 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 de PGB (financieringsvorm) door de gemeente. De SVB modelovereenkomst PGB jeugdhulp eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking. 's Heeren Loo sluit dan met cliënt een zorg- en/ of dienstverleningsovereenkomst Jeugdhulp in natura af.

#### **Artikel 25      Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op cliënt als bedoeld in artikel 21.1 sub b en c van de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp.

**25.1.** Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 23.4 van de algemene - en bijzondere voorwaarden jeugdhulp de Overeenkomst Jeugdhulp 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.

## Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

### Artikel 26 Auteursrecht

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

### Artikel 27 Klachten- en complimentenregeling

- 27.1.** 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 28 Cliëntenraad, identificatieplicht en giften

- 28.1.** Binnen 's Heeren Loo is 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.
- 28.2.** Indien cliënt twijfelt aan of een persoon tot 's Heeren Loo behoort, kan cliënt vragen om een legitimatiebewijs. De medewerker dient zich in dat geval altijd te kunnen identificeren.
- 28.3.** 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 29 Toepasselijk recht

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

### Artikel 30 Overige

- 30.1.** Is of worden de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp en/ of overeenkomst jeugdhulp, 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 jeugdhulp en/ of Overeenkomst Jeugdhulp, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige, nietige of onverbindende gedeelte.
- 30.2.** Van de Overeenkomst Jeugdhulp, de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp en alle daaruit voortvloeiende afspraken en/of overeenkomsten kan alleen met instemming

van alle partijen en wanneer partijen dit schriftelijk overeenkomen zijn, worden afgeweken.

- 30.3.** Mededelingen en andere verklaringen die partijen in verband met de overeenkomst jeugdhulp en de algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp aan elkaar doen, vinden alleen schriftelijk plaats.
- 30.4.** Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken tussen cliënt en medewerker binden 's Heeren Loo niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door 's Heeren Loo zijn bevestigd.
- 30.5.** Deze algemene en bijzondere voorwaarden jeugdhulp 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.