

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN BIJZONDERE  
VOORWAARDEN**

**Van 's Heeren Loo Zorggroep -regio Zeeland**

***ten behoeve van de Overeenkomst Wet maatschappelijke  
ondersteuning (Wmo)<sup>1</sup>***

---

<sup>1</sup> Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

## INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1 Algemene Voorwaarden .....</b>	<b>3</b>
Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering	6
Artikel 3 (Wettelijke) vertegenwoordiging	7
Artikel 4 Bevoegdheden van de (wettelijke) vertegenwoordiger	8
Artikel 5 Verplichtingen van 's Heeren Loo	8
Artikel 7 Privacy en gegevens- en informatieverstrekking	9
Artikel 8 Dossier en geheimhouding	10
Artikel 9 Intake, plan en -bespreking en toestemming	11
Artikel 10 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek	11
Artikel 11 Veiligheid	11
Artikel 12 Aansprakelijkheid en verzekeringen	12
Artikel 13 Aanvragen herindicatie	12
Artikel 14 Beëindiging en opzeggen van de overeenkomst	12
Artikel 15 Opzegging door 's Heeren Loo	13
Artikel 16 Betalingen en eigen bijdragen	13
Artikel 17 Annulering (no-show)	14
<b>Hoofdstuk 2 Voorwaarden betreffende verblijf.....</b>	<b>15</b>
Artikel 18 Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst	15
Artikel 19 Algemene bepalingen verblijf	15
Artikel 20 Interne verhuizing	16
<b>Hoofdstuk 3 Bijzondere voorwaarden met betrekking tot dienstverlening tegen betaling van cliënt (betalingsvoorwaarden) .....</b>	<b>17</b>
Artikel 21 Toepasselijkheid hoofdstuk 3	17
Artikel 22 Beschikking	17
Artikel 23 Financiële verplichtingen	17
Artikel 24 Persoonsgebonden budget	18
Artikel 25 Particuliere financiering	18
<b>Hoofdstuk 4 Slotbepalingen .....</b>	<b>19</b>
Artikel 26 Auteursrecht	19
Artikel 27 Klachten- en complimentenregeling	19
Artikel 28 Cliëntenraad, identificatieplicht en giften	19
Artikel 29 Toepasselijk recht	19
Artikel 30 Overige	19

# Hoofdstuk 1 Algemene Voorwaarden

## Artikel 1 Definities

- 1.1 Accommodatie:** een door 's Heeren Loo bestemde ruimte voor het leveren van zorg- en/of dienstverlening Wmo, waaronder de ruimte die is bedoeld voor zelfstandig wonen.
- 1.2 Algemene voorziening:** aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.
- 1.3 Algemene - en bijzondere voorwaarden Wmo:** de algemene - en bijzondere voorwaarden van 's Heeren Loo welke van toepassing zijn op de overeenkomst Wmo tussen 's Heeren Loo en cliënt.
- 1.4 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.
- 1.5 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):** privacywetgeving die van toepassing is vanaf 25 mei 2018.
- 1.6 Begeleiding:** activiteiten gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van cliënt, opdat hij zolang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
- 1.7 Bewindvoerder:** de op grond van Boek 1, titel 19 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde bewindvoerder.
- 1.8 Beschermd wonen:** wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorend toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
- 1.9 Beschikking:** de beslissing van het college op een aanvraag van cliënt tot verstrekking van een maatwerkvoorziening ten behoeve van zelfredzaamheid en participatie of ten behoeve van opvang of beschermd wonen.
- 1.10 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.
- 1.11 Cliënt<sup>2</sup>:** een natuurlijke persoon die dienstverlening in het kader van de Wmo van 's Heeren Loo diensten ontvangt of zal ontvangen. Onder cliënt kan in voorkomende gevallen ook diens (wettelijk) vertegenwoordiger worden verstaan.
- 1.12 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.

---

<sup>2</sup> Uitsluitend voor de leesbaarheid wordt in deze Algemene - en Bijzondere Voorwaarden de mannelijke vorm gebruikt.

- 1.13 College:** college van burgemeester en wethouders.
- 1.14 Curator:** de op grond van Boek 1, titel 16 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde curator.
- 1.15 Dienst(verlening):** het bieden van een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening aan een cliënt in het kader van en/of verband houdend met zijn aanspraak op grond van zijn beschikking.
- 1.16 Dienst(en) in natura:** dienstverlening waarvoor 's Heeren Loo volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met de gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan cliënt in het kader van de Wmo verleende dienstverlening.
- 1.17 Handelingsonbekwaamheid:** handelingsonbekwaamheid is een juridisch begrip. Onder curatele gestelden en minderjarigen zijn handelingsonbekwaam, hetgeen inhoudt dat zij geen onaantastbare rechtshandelingen (handelingen met een rechtsgevolg; bijvoorbeeld iets kopen, huren of lenen) kunnen verrichten.
- 1.18 's Heeren Loo:** 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.
- 1.19 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.
- 1.20 Ingangsdatum:** de datum waarop de overeenkomst Wmo dan wel huurovereenkomst is aangegaan.
- 1.21 Interne verhuizing:** de verhuizing van cliënt naar een andere accommodatie, welke onderdeel uitmaakt van 's Heeren Loo.
- 1.22 Intake:** het verzamelen van gegevens bij de aanmelding van een nieuwe cliënt, het inventariseren van de cliëntvraag en het verstrekken van informatie over de dienstverlening en de geldende regels en/of afspraken.
- 1.23 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.
- 1.24 Maatschappelijke ondersteuning:**
- a) het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
  - b) het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
  - c) het bieden van beschermd wonen en opvang.

- 1.25 Maatwerkvoorziening:** het geheel van geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:
- a) ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
  - b) ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
  - c) ten behoeve van beschermd wonen en opvang.
- 1.26 Mantelzorger:** zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1. Wmo 2015.
- 1.27 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 een dienst verleent.
- 1.28 Mentor:** de op grond van Boek 1, titel 20 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde mentor.
- 1.29 Nabestaande:** zoals gedefinieerd in artikel 1, lid 1 in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 1.30 Plan:** het document waarin bij aanvang van de dienstverlening evenals bij de actualisatie en evaluatie daarvan, de afspraken over de dienstverlening en de afspraken uit (ondersteunings)planbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.31 Planbespreking:** de bespreking over de inhoud van de te verlenen dienstverlening, welke medewerker verantwoordelijk voor de uitvoering en voor cliënt het aanspreekpunt is. De afspraken uit de (ondersteunings)planbespreking worden vastgelegd in een kort (ondersteuning)plan.
- 1.32 Overeenkomst Wmo:** de tussen cliënt en 's Heeren Loo schriftelijk gesloten dienstverleningsovereenkomst, evenals de daarmee verband houdende bijlagen en afspraken, waarop de algemene - en bijzondere voorwaarden Wmo van toepassing zijn, en waarmee 's Heeren Loo zich jegens cliënt verbindt om dienstverlening te verrichten tegen betaling of door dienstverlening in natura.
- 1.33 Participatie:** het deelnemen aan de samenleving.
- 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 van de gemeente, betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren.
- 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.
- 1.37 Schriftelijk:** e-mail- en faxberichten worden gelijkgesteld aan schriftelijke stukken.

- 1.38 Schriftelijk gemachtigde:** de door schriftelijk cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt in geval van wilsonbekwaamheid en cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.39 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.
- 1.40 Toestemming:** onder toestemming wordt verstaan een schriftelijke toestemming voorzien van datum, naam en handtekening.
- 1.41 Verblijf:** het verblijf van cliënt in een accommodatie van 's Heeren Loo.
- 1.42 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.
- 1.43 (Wettelijk) vertegenwoordiger:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen is om op te treden namens cliënt.
- 1.44 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.
- 1.45 Woonzorgcomplex:** de locatie van 's Heeren Loo waarin de accommodatie zich bevindt.
- 1.46 Zelfredzaamheid:** in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

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

- 2.1** De algemene en bijzondere Voorwaarden Wmo maken deel uit van en zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot diensten verleend op grond van de Wmo, die gesloten worden tussen cliënt en 's Heeren Loo, en op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken, waaronder – indien van toepassing – het plan, tussen cliënt en 's Heeren Loo, 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 Wmo
  2. Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wmo
  3. Huurovereenkomst Woonruimte
  4. Algemene - en Bijzondere Huurvoorwaarden
- Voorts gaan bijzondere voorwaarden voor algemene voorwaarden.

- 2.4** De overeenkomst Wmo wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand nadat de overeenkomst Wmo door partijen is ondertekend en deze door 's Heeren Loo retour is ontvangen.
- 2.5** Cliënt is zich ervan bewust dat, indien aan hem/haar 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 Wmo wordt vermeld vanaf welke datum de dienstverlening zal plaatsvinden. Indien de feitelijke dienstverlening Wmo eerder is gestart dan de datum van ondertekening van de overeenkomst Wmo, dan is de ingangsdatum van de overeenkomst de datum waarop de feitelijke dienstverlening is gestart.
- 2.7** In de overeenkomst Wmo tussen cliënt en 's Heeren Loo wordt vastgelegd welke dienstverlening door 's Heeren Loo wordt verleend. Partijen kunnen aanvullende dienstverlening afspreken. De uiteindelijke dienstverlening zal worden afgestemd op de specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden van cliënt.
- 2.8** De organisatie en uitvoering van dienstverlening geschiedt in overeenstemming met de Wmo, de gemeentelijke verordening Wmo, maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen, professionele standaarden zoals opgenomen in de kwaliteitseisen, protocollen en gedragsregels van 's Heeren Loo, tenzij daarvan in de algemene - en bijzondere voorwaarden Wmo of in de overeenkomst Wmo hier uitdrukkelijk van wordt afgeweken.
- 2.9** De overeenkomst Wmo is geen behandelovereenkomst in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). De Wgbo is hierop dan ook niet analoog van toepassing.
- 2.10** Hoewel 's Heeren Loo ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij cliënt in te zetten, is 's Heeren Loo gerechtigd (onderdelen van) de dienstverlening uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar de mening van 's Heeren Loo een verantwoorde uitvoering van de dienstverlening niet belemmert.

### **Artikel 3 (Wettelijke) vertegenwoordiging**

- 3.1** Cliënt is niet gerechtigd een medewerker te machtigen om hem/haar te vertegenwoordigen.
- 3.2** 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.
- 3.3** Indien voor de meerderjarige cliënt die niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen en 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.
- 3.4** Ontbreken de personen genoemd in artikel 3.3 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.

**3.5** 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.

**3.6** '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.

**3.7** 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.

**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.

#### **Artikel 4 Bevoegdheden van de (wettelijke) vertegenwoordiger**

**4.1** 's Heeren Loo komt zijn verplichtingen die uit de overeenkomst Wmo met cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover cliënt.

**4.2** De wettelijke vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van cliënt op grond van deze algemene - en bijzondere voorwaarden Wmo en overeenkomst Wmo 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) in afstemming met de gemeente.

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

**6.1** De cliënt die diensten in natura ontvangt en/of met een PGB dienstverlening Wmo inkoop, dient over een geldige beschikking van de gemeente 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 's Heeren Loo Zorggroep in staat te stellen de 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-clieënten, 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 Wmo vindt slechts plaats indien dit geschiedt met inachtneming van wat bepaald is in de Wmo 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** Bij verstrekking van een maatwerkvoorziening aan cliënt verleent 's Heeren Loo medewerking aan het verstrekken van cliëntgegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken aan de gemeente, het CAK, de SVB of de toezichthoudende ambtenaren. De verstrekking vindt alleen plaats voor zover deze noodzakelijk is voor bepaalde doeleinden.

- 7.3** 's Heeren Loo dient bij het aangaan van de overeenkomst Wmo de identiteit van cliënt te controleren en diens Burgerlijk Service Nummer (BSN) op te slaan. 's Heeren Loo kan zonder voorafgaande toestemming van cliënt zijn BSN verstrekken aan het CAK, toezichthoudende ambtenaren, de SVB, het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de zorgverzekeraar.
- 7.4** 's Heeren Loo verstrekt alleen cliëntgegevens op verzoek van en aan de gemeente na expliciete toestemming van cliënt en voor zover noodzakelijk in het kader van de verstrekking van maatschappelijke Ondersteuning.
- 7.5** Als de medewerker 's Heeren Loo de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of cliënt deze informatie heeft ontvangen.
- 7.6** 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.
- 7.7** (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 beeld- en/of geluid van cliënten en/of medewerker(s) van 's Heeren Loo op (social) media is niet toegestaan.
- 7.8** 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.
- 7.9** 's Heeren Loo zorgt ervoor dat zij informatie beschikbaar heeft over de dienstverlening Wmo, en over de algemene - en bijzondere voorwaarden Wmo op de website en/ of in brochures en/ of in ander schriftelijk materiaal.
- 7.10** 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 alle relevante informatie met betrekking tot de dienstverlening Wmo 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 Wmo bewaart 's Heeren Loo de gegevens en krijgt cliënt een kopie van deze gegevens wanneer hij daar schriftelijk om verzoekt. 's Heeren Loo bewaart de cliëntgegevens volgens de regels van de privacywetgeving.

## **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 afgegeven beschikking, in een plan vast welke dienstverlening aan cliënt door 's Heeren Loo wordt verleend.
- 9.2** In het plan staan de doelen die met betrekking tot de dienstverlening 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 dienstverlening, op welke wijze onderlinge afstemming plaatsvindt en wie cliënt hierop kan aanspreken en de frequentie en de omstandigheden van de evaluatie en actualisatie.
- 9.3** Indien cliënt niet aan de bespreking wenst deel te nemen, wordt het plan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de bekende mogelijkheden, wensen en beperkingen van cliënt.
- 9.4** 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 Wmo. Het plan wordt aan cliënt voorgelegd met het verzoek ter instemming te ondertekenen. Door het ondertekenen geeft cliënt toestemming voor de uitvoering van de dienstverlening zoals beschreven in het plan.
- 9.5** Cliënt heeft de mogelijkheid gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van zijn plan. Ook kan cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van zijn plan.
- 9.6** Een afschrift van het plan wordt door 's Heeren Loo 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 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 de schade welke ontstaat door toedoen van cliënt of derden in de accommodatie waarin cliënt verblijft en/ of aan de inventaris. Dit is niet het geval wanneer 's Heeren Loo opzet of grove schuld verweten kan worden.
- 12.3** De cliënt die verblijft in 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.

## **Artikel 13 Aanvragen herindicatie**

- 13.1** Indien 's Heeren Loo niet meer de dienstverlening Wmo kan uitoefenen binnen de grenzen van de beschikking, vraagt cliënt op schriftelijk verzoek van 's Heeren Loo binnen vijf werkdagen daaropvolgend aan het college een aanvraag te doen voor een nieuwe beschikking.
- 13.2** Indien cliënt weigert een nieuwe beschikking aan te vragen ofwel weigert zijn medewerking daartoe te verlenen, is 's Heeren Loo gerechtigd de overeenkomst Wmo 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 Wmo 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 Wmo opzeggen op grond van wat is bepaald in artikel 15 van deze algemene en bijzondere Voorwaarden.
- 14.3** De overeenkomst Wmo eindigt:
- a) Op de einddatum genoemd in de beschikking;
  - b) door het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst Wmo;
  - c) door het overlijden van cliënt;
  - d) door een door de hoofdbehandelaar geconstateerd vertrek van cliënt uit de accommodatie;
  - e) door ontbinding door de rechter;
  - f) door opzegging;
  - g) indien cliënt door middel van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen een andere zorginstelling is opgenomen en de overeengekomen dienstverlening Wmo feitelijk 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 15.2 is bepaald, de overeenkomst Wmo met de cliënt schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 15.2** 's Heeren Loo heeft slechts het recht de overeenkomst Wmo op te zeggen nadat de cliënt drie keer is gewaarschuwd en indien sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet van 's Heeren Loo gevraagd kan worden de overeenkomst Wmo in stand te houden. Deze zwaarwegende redenen zijn in ieder geval:
- a) de cliënt schiet ernstig te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst Wmo, de huisregels van 's Heeren Loo en/of enige verplichting voortvloeiende uit deze algemene en bijzondere voorwaarden Wmo 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 Wmo;
  - c) de relatie tussen partijen ernstig is verstoord;
  - d) de hulpvraag van cliënt zich dusdanig ontwikkelt dat van 's Heeren Loo in redelijkheid niet mag worden verwacht dat de overeenkomst Wmo voortduurt;
  - e) blijkt dat de cliënt onjuiste informatie heeft verschaft en dat bij het verstrekken van de juiste informatie tussen partijen de overeenkomst Wmo niet was gesloten;
  - f) op het moment dat 's Heeren Loo geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening 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 dienstverlening Wmo 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 dienstverlening in natura declareert 's Heeren Loo de kosten van de overeengekomen dienstverlening bij de gemeente waarmee 's Heeren Loo op grond van de Wmo een overeenkomst Wmo heeft gesloten.
- 16.2** Indien cliënt aanvullende dienstverlening wil ontvangen die niet onder de beschikking valt, 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 dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert 's Heeren Loo de overeengekomen dienstverlening aan cliënt.
- 16.4** Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de gemeentelijke verordening en de wettelijke regels van de Wmo.
- 16.5** Op alle dienstverlening voor rekening van cliënt zijn de bijzondere voorwaarden met betrekking tot dienstverlening tegen betaling van cliënt (hoofdstuk 3 van de algemene en bijzondere voorwaarden Wmo) 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 verblijft in een accommodatie van 's Heeren Loo)*

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

**18.1.** Indien partijen een overeenkomst Wmo sluiten waarin zowel dienstverlening als verblijf is geregeld, eindigt met het einde van de dienstverlening 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 dienstverlening 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** In geval de overeenkomst Wmo eindigt door overlijden van cliënt, dient de accommodatie zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 7 dagen – na het tijdstip van overlijden, te worden ontruimd.

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

**19.8** In het geval cliënt bij het einde van de overeenkomst Wmo 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** 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 de woonruimte 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 dienstverlening Wmo 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** 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.



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

### **Artikel 21 Toepasselijkheid 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 diensten in natura overige diensten van 's Heeren Loo afneemt, waarvoor de Wmo of het PGB geen financiering bieden.

**21.2.** Indien artikel 21.1 van toepassing is en er sprake is van strijdigheid van bepalingen voortvloeiende uit deze algemene en bijzondere voorwaarden, 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 tot het verstrekken van een afschrift van de beschikking van de gemeente 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 dienstverlening zijn vrijblijvend. 's Heeren Loo is pas gebonden na ondertekening van de overeenkomst Wmo door 's Heeren Loo en cliënt.

**23.2** In de SVB-modelovereenkomst 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 dienstverlening Wmo 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 dienstverlening worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen (indexering) en de wettelijke tarieven.

**23.5** Bij het aangaan van de overeenkomst Wmo 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 dienstverlening zijn 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 volgens 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 deze voorwaarden.

**24.1.** In aanvulling op artikel 14 van deze algemene en bijzondere voorwaarden Wmo geldt voor cliënt met een PGB dat de overeenkomst Wmo eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheid:

- a)        Intrekking van de toekenning van de PGB door de gemeente (financieringsvorm). De SVB-modelovereenkomst PGB Wmo eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking. 's Heeren Loo sluit dan een zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst Wmo 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 deze algemene en bijzondere voorwaarden.

**25.1**    Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 23.4 van deze algemene en bijzondere Voorwaarden de overeenkomst Wmo 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 Wmo 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 Wmo en overeenkomst Wmo 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 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 regiocliëntenraden bestaan uit een deelraad cliënten en een deelraad vertegenwoordigers. Vanuit alle regiocliëntenraden 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 de cliënt twijfelt aan of een persoon een medewerker van 's Heeren Loo is, kan de cliënt vragen om een legitimatiebewijs. De medewerker dient zich in dat geval altijd te kunnen identificeren.

**28.3** De cliënt is niet gerechtigd 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 Wmo, de daarbij behorende bijlagen en alle daaruit voortvloeiende overeenkomsten zijn de algemene en bijzondere voorwaarden Wmo van toepassing.

**29.2** De algemene en bijzondere voorwaarden Wmo en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.

**29.3** Op verzoek worden de algemene en bijzondere voorwaarden Wmo kosteloos schriftelijk toegezonden. Deze algemene en bijzondere voorwaarden Wmo 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 Wmo en/of overeenkomst Wmo, en de daarbij behorende bijlagen, (gedeeltelijk) ongeldig, nietig of onverbindend verklaard, dan blijven de partijen aan het overblijvende gedeelte gebonden.

**30.2** Van de overeenkomst Wmo, de algemene en bijzondere voorwaarden Wmo 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 Wmo en de algemene en bijzondere voorwaarden aan elkaar doen, vinden alleen schriftelijk plaats.
- 30.4** Deze algemene en bijzondere voorwaarden Wmo 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.