

Artikel 1 Heuvelhof

1.1 Heuvelhof is een besloten vennootschap naar Nederlands Recht. Heuvelhof is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85831476. Heuvelhof is een zorgaanbieder met contracten met Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden en Serviceorganisatie Zorg Holland Rijnland (o.b.v. Zorg In Natura) en waar nodig met particulieren (o.b.v. Persoonsgebonden Budget).

Artikel 2 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 2.1 Heuvelhof: de zorgaanbieder.
- 2.2 De cliënt: de zorgvrager, de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Heuvelhof.
- 2.3 De vertegenwoordiger: de persoon die de cliënt wettelijk vertegenwoordigt, dit kan behalve de ouder(s) ook bijv. de voogd of curator zijn.
- 2.4 Indicatiebesluit: het besluit van Centrum Indicatiestelling Zorg waarin is vastgelegd of en zo ja voor welke aard, omvang en duur de cliënt in aanmerking komt voor zorg op grond van de WLZ (Wet Langdurige Zorg).
- 2.5 Beschikking: het besluit van een door de gemeente aangewezen indicatieorgaan (bijvoorbeeld Centrum voor Jeugd en Gezin) waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur de cliënt in aanmerking komt voor zorg.
- 2.6 Zorg in natura (ZIN): de door Heuvelhof verleende zorg aan de cliënt, die rechtstreeks door de gemeente aan Heuvelhof wordt vergoed.
- 2.7 Persoonsgebonden budget (PGB): een geldbedrag waarmee de vertegenwoordiger zelf zorg, hulp en begeleiding voor de cliënt bij Heuvelhof kan inkopen i.c.m. met een geldige beschikking.
- 2.8 SVB Overeenkomst: de individuele zorgovereenkomst die tussen Heuvelhof en de vertegenwoordiger, en zo nodig met de cliënt, wordt aangegaan en waarmee Heuvelhof verbindt om tegen betaling zorg aan de cliënt te verlenen. De door Heuvelhof verleende zorg wordt aan de vertegenwoordiger gefactureerd, die dat vergoed krijgt door middel van een PGB. De factuur kan ingediend worden bij het zorgkantoor.
- 2.9 ZIN-overeenkomst: de individuele zorgovereenkomst die tussen Heuvelhof en de vertegenwoordiger, en zo nodig met de cliënt, wordt aangegaan en waarmee Heuvelhof zich verbindt om zorg aan de cliënt te verlenen overeenkomstig de afgegeven indicatiebeschikking of indicatiebesluit, en welke zorg rechtstreeks door de gemeente (ZIN) aan Heuvelhof wordt vergoed.
- 2.10 Observatieperiode: de beginperiode waarin de cliënt de tijd krijgt om te wennen aan Heuvelhof. Het is afhankelijk van de cliënt hoe lang deze observatieperiode duurt. Aan de hand hiervan wordt het plan van aanpak opgesteld.
- 2.11 Plan van aanpak: het document waarin het functioneren omschreven wordt zoals geobserveerd in de observatieperiode. Op basis hiervan en op basis van informatie verkregen van de vertegenwoordiger of andere relevante betrokkenen worden de doelen opgesteld.
- 2.12 Zorgkantoor: de instantie die de zorgvraag en het zorgaanbod in een regio zo goed mogelijk op elkaar tracht af te stemmen.
- 2.13 Gemeente: de woonplaats van de cliënt en de gemeente die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de WMO en Jeugdwet

Daar waar in deze algemene voorwaarden over vertegenwoordiger wordt gesproken, dient bij gebreke van een vertegenwoordiger de cliënt te worden gelezen.

Artikel 3 Toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen, bestaande en toekomstige overeenkomsten en opdrachten tussen Heuvelhof en haar wederpartijen.
- 3.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze tussen Heuvelhof en de wederpartij uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig zijn of vernietigd moet worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijk bepaling zoveel als toegestaan zal worden benaderd.

Artikel 4 PGB-Overeenkomst

- 4.1 De SVB overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na (digitale) ondertekening door Heuvelhof en de vertegenwoordiger, en zo nodig de cliënt. Het recht op zorgverlening (conform het indicatiebesluit of de beschikking) vangt aan na ondertekening van de SVB overeenkomst.
- 4.2 In het geval dat de zorgverlening op een eerdere datum is aangevangen dan de ondertekening van de overeenkomst, komt de overeenkomst tot stand op het moment waarop de cliënt daadwerkelijk zorg ontvangt. In de overeenkomst wordt die datum vastgelegd.
- 4.3 Tenzij anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

Artikel 5 ZIN-Overeenkomst

- 5.1 De cliënt die Zorg in Natura ontvangt, ontvangt deze op basis van de aan hem door de gemeente toegekende voorziening en het in het indicatiebesluit of in de indicatiebeschikking genoemde totaal budget.
- 5.2 Heuvelhof declareert de geleverde zorg rechtstreeks bij de gemeente op basis van de door gemeente jaarlijks vastgestelde maximale tarieven.
- 5.3 De cliënt die Zorg In Natura (ZIN) ontvangt dient over een geldig indicatiebesluit of indicatiebeschikking te beschikken.
- 5.4 Indien de cliënt structureel minder uren wil afnemen dan als voorziening is toegekend, dan dient de cliënt dit schriftelijk en tenminste één kalendermaand van tevoren aan Heuvelhof kenbaar te maken.
- 5.5 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Heuvelhof zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het Indicatiebesluit of -beschikking, vraagt de cliënt en/of de vertegenwoordiger op schriftelijk verzoek van Heuvelhof binnen vijf werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit of -beschikking aan bij daartoe relevant indicatieorgaan.

Artikel 6 Betalingen en eigen bijdrage

- 6.1 Bij zorgverlening op basis van ZIN declareert Heuvelhof de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de gemeente waarmee Heuvelhof een overeenkomst heeft gesloten.
- 6.2 Bij zorgverlening op basis van PGB declareert Heuvelhof de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de vertegenwoordiger waarmee Heuvelhof een SVB overeenkomst heeft gesloten. De vertegenwoordiger kan deze factuur indienen bij de SVB.
- 6.3 Indien de cliënt aanvullende zorg- en/of dienstverlening wil ontvangen die niet onder de ZIN of buiten de SVB overeenkomst valt, dan komt deze voor rekening van de vertegenwoordiger.
- 6.4 Heuvelhof behoudt zich het recht voor prijswijzigingen door te voeren. Prijswijzigingen worden uiterlijk 1 maand voor ingangsdatum schriftelijk medegedeeld.
- 6.5 Heuvelhof hanteert een betalingstermijn van veertien dagen na factuurdatum. Bij uitblijven van betaling binnen deze termijn is de vertegenwoordiger van rechtswege in verzuim en kunnen zo nodig wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening worden gebracht.
- 6.6 Heuvelhof behoudt zich het recht om de vertegenwoordiger rechtstreeks een rekening te sturen voor verloren tijd bij een no show of wijziging buiten het afmeldtermijn van 14 dagen.

Artikel 7 Beëindiging en opzegging

- 7.1 De vertegenwoordiger kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 7.2 De zorgovereenkomst, als bedoeld in artikel 4 en 5, eindigt per direct door:
- a. Het verstrijken van de looptijd;
 - b. Het overlijden van de cliënt;
 - c. Als het zorgkantoor beslist dat het recht op een budget stopt zonder toedoen van de cliënt en/of de vertegenwoordiger;
 - d. Een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
 - e. In het geval van surseance of faillissement van Heuvelhof;
 - f. Als het zorgkantoor geen toestemming geeft voor de in de zorgovereenkomst afgesproken werkzaamheden of de zorgovereenkomst afkeurt;

g. Het voldoen aan de volgende uitsluitcriteria: het bereiken van de leeftijd 18 jaar, wanneer de cliënt een gevaar voor zichzelf of anderen vormt of waar onze zorg niet (langer) voor geïndiceerd is.

7.3 Heuvelhof kan de overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde schriftelijk tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.

7.4 Heuvelhof kan de zorgovereenkomst voor bepaalde tijd tussentijds opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlengd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

a. De cliënt en/of de vertegenwoordiger zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;

b. De cliënt en/of de vertegenwoordiger weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;

c. De cliënt en/of de vertegenwoordiger en/of andere bij de cliënt betrokkenen, gedragingen vertoont jegens medewerkers, andere cliënten of dieren van Heuvelhof, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken.

d. De omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Heuvelhof en de cliënt en/of de vertegenwoordiger geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.

e. Op het moment dat Heuvelhof in het geval van een ZIN-overeenkomst, als gevolg van een niet aan Heuvelhof verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de zorgverlening.

7.5 In de gevallen genoemd in 7.4 kan opzegging door Heuvelhof tussentijds tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij dringende, aan de cliënt en de vertegenwoordiger onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Voordat Heuvelhof de overeenkomst opzegt om de redenen genoemd in 7.4, zullen Heuvelhof en de cliënt en/of de vertegenwoordiger met elkaar in overleg treden over de mogelijkheid tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 8 Kwaliteit zorg

8.1 Heuvelhof biedt de cliënt zorgverlening overeenkomstig de eisen van verantwoorde zorg en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

8.2 Heuvelhof voldoet aan de geschiktheidseisen zoals die zijn neergelegd in de zorgcontracten en de contracten met de zorgkantoren en de gemeenten.

Artikel 9 Inschakeling derden

9.1 Heuvelhof ziet er op toe dat door haar ingeschakelde derden voldoen aan de geschiktheidseisen en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

9.2 Heuvelhof is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van ingeschakelde derden, behoudens opzet of grove schuld van Heuvelhof. Dit lid geldt niet indien er sprake is van Zorg in Natura.

9.3 Indien ingeschakelde derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de opdracht van Heuvelhof willen beperken, gaat Heuvelhof er vanuit en bedingt zij bij deze dat elke overeenkomst met de cliënt en/of de vertegenwoordiger de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede na mens de cliënt of de vertegenwoordiger te aanvaarden.

Artikel 10 Plan van Aanpak

10.1 Het functioneren van de cliënt wordt in de observatieperiode beoordeeld. Op basis van de bevindingen worden hoofddoelen, subdoelen en werkdoelen opgesteld. De hoofddoelen en subdoelen worden omschreven in het plan van aanpak. De werkdoelen worden in het cliëntadministratiesysteem onder de 'doelen' genoteerd. Deze worden ieder kwartaal geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

10.2 Voor medisch handelen dat geen onderdeel uitmaakt van het plan van aanpak, is – behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is – uitdrukkelijk toestemming van de cliënt of de vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld

uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

Artikel 11 (Extra) dagdelen

11.1 Er wordt - waar mogelijk - gewerkt met vaste begeleidingsmomenten op vaste dagen. Als er gebruik wordt gemaakt van een dagdeel in het weekend, moet er ook een dagdeel op een doordeweekse dag worden afgenomen.

11.2 Begeleiding wordt geboden vanaf vier achtereenvolgende gesloten uren per dag.

11.3 (Incidentele) extra begeleidingsmomenten kunnen in overleg met de directie op basis van beschikbaarheid worden afgesproken. Bij voorkeur geschiedt dit per WhatsApp of per e-mail. Extra begeleidingsmomenten worden overeenkomstig de in de zorgovereenkomst neergelegde tarieven in rekening gebracht.

Artikel 12 Afmeldingen

12.1 Afmeldingen, anders dan vanwege ziekte van de cliënt, dienen uiterlijk veertien dagen voor het betreffende begeleidingsmoment worden doorgegeven. In geval van ziekte van de cliënt dient de afmelding zo spoedig mogelijk, uiterlijk voor het betreffende begeleidingsmoment voor 7.00 uur in de ochtend, te worden doorgegeven.

12.2 Afmeldingen kunnen per WhatsApp of per e-mail worden doorgegeven. Dit kan niet telefonisch of mondeling.

12.3 Indien de afmelding niet tijdig wordt doorgegeven, worden de volledige kosten voor het betreffende begeleidingsmoment in rekening gebracht, ongeacht of deze kosten door de gemeente of SVB worden vergoed.

Artikel 13 Vervoer

13.1 Bij voorkeur wordt de cliënt gebracht door de vertegenwoordiger. In overleg met Heuvelhof is vervoer vanuit huis, school of een andere locatie naar Heuvelhof mogelijk, net als het vervoer vanuit Heuvelhof naar huis of een andere locatie. Voor het vervoer geregeld vanuit Heuvelhof wordt een maximale afstand van 50 kilometer enkele reis gehanteerd. Voor dit vervoer kunnen overeenkomstig artikel 13.3 extra kosten in rekening worden gebracht, ongeacht of deze kosten door de Gemeente of SVB worden vergoed.

13.2 Indien de cliënt beschikt over een indicatie voor taxivervoer, ligt de verantwoordelijkheid voor de cliënt bij Heuvelhof tot het moment dat de cliënt in de taxi stapt bij vertrek. Indien de cliënt naar Heuvelhof wordt gebracht, ligt de verantwoordelijkheid voor de cliënt bij Heuvelhof vanaf het moment van aankomst en daadwerkelijke overdracht van de taxichauffeur naar begeleider. Tot deze warme overdracht ligt de verantwoordelijkheid bij de taxichauffeur.

13.3 Indien er gebruikt wordt gemaakt van de vervoersdiensten, dan zullen de kosten, ongeacht of deze worden vergoed, per keer in rekening worden gebracht. Heuvelhof behoudt zich het recht deze tarieven jaarlijks te wijzigen.

Artikel 14 Maaltijden

14.1 Heuvelhof verzorgt op verzoek van de cliënt en/of de vertegenwoordiger lunch of diner. De cliënt kan zich hier structureel of incidenteel voor aanmelden. Indien gebruik wordt gemaakt van de door Heuvelhof verzorgde diner dan worden de kosten daarvan overeenkomstig artikel 14.2 apart in rekening gebracht. Tussendoortjes komen voor rekening van Heuvelhof.

14.2 Indien er gebruikt wordt gemaakt van het diner, dan zullen de kosten per keer in rekening worden gebracht. Deze kosten kunnen niet gedeclareerd worden bij de gemeente of SVB. Heuvelhof behoudt zich het recht deze tarieven jaarlijks te wijzigen.

Artikel 15 Informatie-uitwisseling en verplichtingen van de cliënt en/of de vertegenwoordiger

15.1 De cliënt en/of de vertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

15.2 De cliënt en/of de vertegenwoordiger is verplicht Heuvelhof te informeren over feiten en omstandigheden, en is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken, die Heuvelhof in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

15.3 De cliënt en/of de vertegenwoordiger is gehouden alle schriftelijke stukken die Heuvelhof nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig (digitaal) te ondertekenen wanneer dit door Heuvelhof wordt verzocht, mits de cliënt en/of de vertegenwoordiger akkoord is.

15.4 De cliënt en/of de vertegenwoordiger staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

15.5 Heuvelhof geeft aan de cliënt en/of de vertegenwoordiger algemene informatie over de zorgverlening en de specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg, waarover de cliënt of de vertegenwoordiger redelijkerwijs dient te beschikken. Heuvelhof geeft deze informatie schriftelijk als hierom wordt gevraagd.

Artikel 16 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

16.1 Heuvelhof richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening van de cliënt. In het dossier worden rapportages bijgehouden van de relevante gegevens en de gegevens die direct verband houden met de zorgverlening.

16.2 Het plan van aanpak, de overeenkomst(en), aanmeldformulier(en), evaluaties en andere documenten die relevant worden geacht maken onderdeel uit van het dossier. Het dossier is eigendom van Heuvelhof.

16.3 Heuvelhof draagt zorg dat derden geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier wordt verstrekt, tenzij op grond van de wet of met toestemming van de vertegenwoordiger en zo nodig de cliënt. Hieronder valt bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, de wettelijke verplichting om informatie te moeten delen met Veilig Thuis of met toezicht belaste ambtenaren conform artikel 4.1.8 Jeugdwet.

16.4 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, zoals het indicatieorgaan, het Zorgkantoor en gemeentes, kan inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Door ondertekening van de overeenkomst geeft de vertegenwoordiger, en zo nodig de cliënt, hiervoor toestemming, voor zover die toestemming noodzakelijk mocht zijn.

16.5 Aan de vertegenwoordiger van de cliënt onder de 12 jaar wordt op verzoek inlichtingen of inzage in het dossier gegeven. Aan de vertegenwoordiger kan, zonder toestemming van de cliënt die boven de 12 jaar is maar jonger is dan 16 jaar of zonder toestemming van de wettelijke cliënt boven de 16 jaar, inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging van de cliënt. In alle andere gevallen wordt alleen inlichtingen of inzage in het dossier gegeven, met toestemming van de cliënt.

16.6 Door ondertekening van de overeenkomst geeft de cliënt dan wel de vertegenwoordiger toestemming voor het gebruik van gegevens door Heuvelhof met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

16.7 Heuvelhof bewaart het digitale dossier gedurende twintig jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Heuvelhof zolang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Heuvelhof de gegevens.

Artikel 17 Klachten, Klachtenportaal Zorg en Vertrouwenspersoon

17.1 Heuvelhof heeft een klachtenregeling vastgesteld. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan een klacht over de zorgverlening schriftelijk of mondeling kenbaar maken op de wijze zoals beschreven in de klachtenregeling. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Heuvelhof en wordt op verzoek toegestuurd.

17.2 Wanneer de cliënt of vertegenwoordiger de klacht niet direct met de betrokken medewerker of contactpersonen van Heuvelhof kan of wil bespreken, kan de klacht worden ingediend bij Klachtenportaal Zorg (KPZ). KPZ beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen en welke wettelijke klachtenprocedure van toepassing is (Wkkgz, Wmo of Jeugdwet).

KPZ kan ondersteunen bij:

- het verduidelijken of compleet maken van de klacht,
- het adviseren bij vragen of onvrede zonder direct een procedure te starten,
- het inzetten van een klachtenfunctionaris, bemiddeling of – indien nodig – het voorleggen aan de juiste klachten- of geschilleninstantie.

17.3 Indien de klacht na het volgen van de geldende klachtenprocedure blijft bestaan, kan de cliënt of vertegenwoordiger terecht bij de Geschilleninstantie KPZ voor een bindende uitspraak.
17.4 Voor onafhankelijk advies, vragen over rechten in de jeugdzorg of ondersteuning bij het formuleren of indienen van een klacht kan de cliënt of vertegenwoordiger contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
Jeugdstem is niet verbonden aan Heuvelhof en werkt volledig onafhankelijk.
Jeugdstem is bereikbaar via 088 – 555 1000 of via de chat op www.jeugdstem.nl

Artikel 18 Aansprakelijkheid

18.1 Heuvelhof is jegens de cliënt en/of de vertegenwoordiger uitsluitend aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Heuvelhof. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat wordt gedekt door een verzekering voor het betreffende geval. Op verzoek wordt een afschrift van de polis toegezonden. Indien om welke redenen dan ook de aansprakelijkheid niet gedekt wordt door een verzekering, is de aansprakelijkheid van Heuvelhof beperkt tot ten hoogste € 5.000,-
18.2 Aansprakelijkheid van Heuvelhof voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, of alle andere vormen van indirecte schade is uitgesloten.
18.3 Bovenstaande aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Heuvelhof.
18.4 De cliënt en/of de vertegenwoordiger is aansprakelijk voor de schade die Heuvelhof lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt en/of de vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) voor de cliënt af te sluiten indien deze nog niet is afgesloten en is verplicht op verzoek de polis aan Heuvelhof te verstrekken.
18.5 Heuvelhof is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade aan niet noodzakelijk meegebrachte artikelen naar de locatie, zoals bijvoorbeeld elektronica of speelgoed, ongeacht de reden van schade.

Artikel 19 Privacyverklaring

19.1 Heuvelhof verwerkt persoonsgegevens van cliënten en vertegenwoordigers voor de uitvoering van de overeenkomst. Zij heeft hiertoe een privacyverklaring opgesteld, die te vinden is op de website.
19.2 Foto's en beeldmateriaal waarop cliënten en/of vertegenwoordigers herkenbaar in beeld zijn gebracht worden niet zonder expliciete toestemming van de cliënt en/of vertegenwoordiger gepubliceerd.
19.3 Heuvelhof geeft onmiddellijk gehoor aan het specifieke verzoek van de cliënt of de vertegenwoordiger om gepubliceerd beeldmateriaal te (doen) verwijderen.

Artikel 20 Toepasselijk recht

20.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene voorwaarden zelf, worden beheerst door het Nederlands recht.