

Algemene leveringsvoorwaarden The Hills B.V.

Deze Algemene Voorwaarden van GGZ Nederland, die The Hills B.V. (hierna te noemen: The Hills) volgt, zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, Patiëntenfederatie Nederland en Landelijk Platform GGZ in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en zijn in werking getreden per 1 januari 2017.

The Hills B.V. is gevestigd aan de Rijksweg 6, 6267 AG te Cadier en Keer. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93678363 en geregistreerd met AGB-code [...].

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een The Hills ligt een overeenkomst ten grondslag liggen gericht op behandeling. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Daarnaast kan het een overeenkomst betreffen gericht op begeleiding. Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de cliënt en The Hills bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - Definities.....	
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	
ARTIKEL 3 - Naastbetrokkene(n)	
ARTIKEL 4 - Duidelijke informatie	
ARTIKEL 5 - Zorg specifieke informatie.....	
ARTIKEL 6 - Algemene informatie	
ARTIKEL 7 - Tot stand komen van de overeenkomst.....	
ARTIKEL 8 - Het opstellen van het behandelplan	
ARTIKEL 9 - Dossier	
ARTIKEL 10 - Second opinion bij behandeling	
ARTIKEL 11 - Privacy tijdens de zorgverlening	
ARTIKEL 12 - Kwaliteit van zorg	
ARTIKEL 13 - Toegankelijkheid ruimtes	
ARTIKEL 14 - Incidenten	
ARTIKEL 15 - Zorg op afspraak	
ARTIKEL 16 - Een cliënt – meer zorgverleners	
ARTIKEL 17 - Goed cliëntschap.....	
ARTIKEL 18 - Informatieplichten.....	
ARTIKEL 19 - Betaling.....	
ARTIKEL 20 - Toegang tot eigen kast of verblijfsruimte.....	
ARTIKEL 21 - Tijdelijke afwezigheid	
ARTIKEL 22 - Verlof.....	
ARTIKEL 23 - Voeding – wensen en levensovertuiging client	
ARTIKEL 24 - Huisregels.....	
ARTIKEL 25 - Beëindiging van de overeenkomst	
ARTIKEL 26 - Eigendommen cliënt	
ARTIKEL 27 - Opzegging van de overeenkomst door The Hills	
ARTIKEL 28 - Nazorg	
ARTIKEL 29 - Overlijden.....	
ARTIKEL 30 - Klachtenregeling	

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>The Hills:</i>	de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
<i>Cliënt:</i>	een natuurlijke persoon die zich tot The Hills wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
<i>Overeenkomst:</i>	de behandelings- of begeleidingsovereenkomst.
<i>Zorgverlener:</i>	de voor The Hills werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft
<i>Zorg of zorgverlener:</i>	behandeling of begeleiding.
<i>Begeleiding:</i>	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
<i>Behandeling:</i>	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
<i>Praktijk:</i>	de behandelruimte van The Hills inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
<i>Naastbetrokkene(n):</i>	familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
<i>Behandelplan:</i>	een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
<i>Dossier:</i>	de zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier verstaan
<i>Kwaliteitsstandaarden:</i>	richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is
<i>Incident:</i>	is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een mede cliënt of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en The Hills gesloten overeenkomst met betrekking tot:
 1. Ambulante behandeling;
 2. Begeleiding.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de verleende ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

ARTIKEL 3 - NAASTBETROKKE(N)

Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de behandeling in The Hills.

ARTIKEL 4 - DUIDELIJKE INFORMATIE

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn en juist en volledig zijn. De behandelaar gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

ARTIKEL 5 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de regiebehandelaar en cliënt in onderling overleg welke behandeling het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de behandeling. In ieder geval wordt besproken:
 - a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van The Hills;
 - b. de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
 - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
2. De overige aspecten, zoals de benodigde documenten, de wachttijd en (aanvullende) kosten worden door de casemanager met de cliënt besproken.
3. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
4. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

ARTIKEL 6 - ALGEMENE INFORMATIE

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De casemanager resp. betrokken behandelaar geeft informatie over:
 - a. The Hills en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
 - b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
 - c. de relevante cliënten- en familiebijeenkomsten;
 - d. de cliëntenraad;
 - e. de klachten- en geschillenregeling;
 - f. de huisregels;
 - g. omgang van de instelling met collega instellingen in de zorgketen;

- h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- i. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
- j. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst tussen de cliënt en The Hills komt uitsluitend tot stand indien de cliënt kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
2. The Hills redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij The Hills aanwezige mogelijkheden kan worden ingevuld, en
3. Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing is afgegeven.

ARTIKEL 8 - HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN

1. De behandelaar doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een behandelplan aan de cliënt.
2. De behandeling biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.

Voorafgaande instemming

3. De behandelaar begint de zorg nadat de cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
4. Indien cliënt of behandelaar afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt hierover onderling overleg plaats.

Het behandelplan bevat in ieder geval:

- a. De doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
- b. De wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
- c. Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
- d. De wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van The Hills zal ontvangen;
- e. De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

ARTIKEL 9 - DOSSIER

Het dossier bevat, naast het behandelplan en de in de wet- en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- a. in overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
- b. de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
- c. de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen etc.) van de behandeling;
- d. aantekeningen over de aard en toedracht van een incident, het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen.

Het dossier blijft gedurende de zorg ter inzage van de cliënt; cliënt kan desgewenst een kopie

krijgen.

ARTIKEL 10 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING

The Hills zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van The Hills.

ARTIKEL 11 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING

The Hills hanteert een privacyreglement.

ARTIKEL 12 - KWALITEIT VAN ZORG

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. De verleende zorg is evidence based. Afwijking van protocollen en richtlijnen zal The Hills desgewenst motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

ARTIKEL 13- TOEGANKELIJKHEID RUIMTES

Alle ruimtes die van belang zijn voor de cliënt moeten voldoende toegankelijk zijn.

ARTIKEL 14 - INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert The Hills de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt The Hills de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

ARTIKEL 15-ZORGOPAFSPRAAK

1. Als de behandeling plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt The Hills ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende behandeling zal plaatsvinden.
2. The Hills houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

ARTIKEL 16 - EEN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS

The Hills handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

ARTIKEL 17 - GOED CLIËNTSCHAP

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van The Hills met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/ of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is The Hills gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van The Hills de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
3. de cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich van gedrag dat een risico oplevert voor de veiligheid en orde binnen The Hills.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van The Hills gericht op de (brand)veiligheid.
5. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

ARTIKEL 18 - INFORMATIEPLICHTEN

1. De cliënt geeft The Hills, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van het behandelplan nodig heeft.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij The Hills op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere The Hills, meldt dit aan de eerstgenoemd The Hills zodra hij met de andere The Hills is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

ARTIKEL 19 - BETALING

1. De cliënt betaalt The Hills het deel dat de zorgverzekeraar van de behandelingsnota vergoedt. Het niet vergoede deel wordt niet bij de client in rekening gebracht.
2. De wettelijk vastgestelde eigen zorgbijdrage is voor rekening van de client.
3. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing wordt de behandeling niet ingezet resp. voortgezet. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden The Hills en cliënt met elkaar in overleg.
4. De client werkt er volledig aan mee dat de vergoeding door de verzekeraar rechtstreeks op de bankrekening van The Hills wordt gestort. Als de verzekeraar -ondanks het verzoek van The Hills de vergoeding op de bankrekening van The Hills te storten- de vergoeding stort op de rekening van de cliënt dan machtigt de cliënt The Hills eenmalig de vergoeding van zijn rekening te schrijven.
5. Voor de vooraf overeengekomen door The Hills in rekening te brengen (aanvullende) kosten

- van zorg en diensten stuurt The Hills een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt.
6. The Hills stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
 7. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is The Hills gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 20 - TOEGANG TOT EIGEN KAST OF VERBLIJFSRUIMTE

1. Zorgverleners hebben zonder toestemming van de cliënt geen toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte van de cliënt, tenzij dat redelijkerwijs noodzakelijk is in geval van:
 - a. de veiligheid waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden;
 - b. of in geval van een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
 - c. of in het belang van de uitvoering van het behandelplan.
2. Tenzij dit een strafrechtelijk onderzoek zou belemmeren, wordt de cliënt van de toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte tevoren op de hoogte gesteld en krijgt hij een kans de kast of de verblijfsruimte zelf op orde te brengen. In ieder geval wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de kast of ruimte aanwezig te zijn.

ARTIKEL 21 - TIJDELIJKE AFWEZIGHEID

1. Indien de cliënt meer dan één opeenvolgende consulten afwezig is en/of langer afwezig is dan bij een goedgekeurde verlofaanvraag overeengekomen, waarop de huisregels en de behandelovereenkomst van toepassing zijn, behoudt The Hills het recht om de zorgovereenkomst op te zeggen.
2. The Hills informeert de cliënt bij aanvang van de overeenkomst over de huisregels en het beleid zoals beschreven in de behandelovereenkomst. Bij wijziging van deze documenten informeert hij de cliënt daarover zo spoedig mogelijk.
3. Na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijnen is The Hills gerechtigd de verblijfsruimte of eigendommen van de cliënt te ontruimen. Indien mogelijk brengt The Hills de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hiervan vooraf op de hoogte. The Hills draagt op kosten van de cliënt zorg voor passende opslag van de eigendommen van de cliënt indien die aanwezig zijn.

ARTIKEL 22 - VERLOF

Uitsluitend op basis van behandelinhoudelijke overwegingen, die zijn vastgelegd in het behandelplan, mag een cliënt het verlof, dat hij/zij heeft aangevraagd, geweigerd worden.

ARTIKEL 23 - VOEDING – WENSEN EN LEVENSOVERTUIGING CLIENT

De instelling zorgt, bij verblijf met maaltijden, voor een medisch noodzakelijk dieet. Er wordt daarnaast zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en levensovertuiging van de cliënt.

ARTIKEL 24 - HUISREGELS

The Hills hanteert huisregels, waaraan de cliënt zich dient te houden. Indien de cliënt zich niet aan de huisregels houdt dan zal hierover in contact getreden worden met de cliënt. Als na herhaaldelijk overleg de cliënt zich nog immer niet aan de huisregels houdt dan kan de behandeling beëindigd worden. Zie het navolgende artikel.

ARTIKEL 25 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. bij overplaatsing naar een andere The Hills;
 - b. met instemming van beide partijen;
 - c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
 - d. na een eenzijdige opzegging door The Hills met inachtneming van het bepaalde in artikel 27;
 - e. overlijden van de cliënt. Zie ook artikel 29.

ARTIKEL 26 - EIGENDOMMEN CLIËNT

In de situatie als genoemd in artikel 25 lid 1 onder a tot en met e is The Hills gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen. The Hills heeft een inspanningsverplichting om met de cliënt een afspraak te maken om de goederen, die zijn achtergebleven, op te halen. Indien de cliënt niet reageert, wordt de contactpersoon benaderd voor het ophalen van de goederen.

ARTIKEL 27- OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR RECONEXT

1. The Hills is in ieder geval gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering, de verwijzing komt te ontbreken;
 - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van The Hills kan worden geveerd;
 - c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van The Hills kan worden geveerd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van The Hills kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt The Hills een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

ARTIKEL 28 - NAZORG

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen The Hills en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. The Hills stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
 1. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
 2. betrokken zorgverleners waaronder de verwijzer.

ARTIKEL 29 - OVERLIJDEN

1. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf binnen The Hills overlijdt, stelt The Hills familie resp. de contactpersoon onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
2. The Hills zal onverwijld de juridische procedures hanteren, die in geval van overlijden gevolgd dienen te worden.
3. The Hills biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.
4. The Hills is gerechtigd om in geval van overlijden de kamer van de cliënt te ontruimen. De instelling heeft een inspanningsverplichting om met de contactpersoon van de cliënt resp. de familie een afspraak te maken voor het ophalen van de eigendommen.

ARTIKEL 30 – KLACHTEN EN GESCHILLEN

1. De klachtenregeling van The Hills, zoals beschreven op haar website, is van toepassing.
2. In die regeling staat ook bij welke geschillencommissie The Hills is aangesloten.