

Algemene voorwaarden

Datum: 01-01-2024

Eigenaar: Julius Booy

Status: Definitief

De algemene voorwaarden hebben betrekking op de dienstverlening van dagbesteding op zorg locatie Juuls landje

Inhoud

[Artikel 2 - Toepasselijkheid](#)

5

[Artikel 3 - Aanbod en recht op informatie](#)

5

[Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst](#)

6

[Artikel 5: indicatie/beschikking](#)

6

[Artikel 6 – Beëindiging en opzegging](#)

7

[Artikel 7 – Kwaliteit van zorg](#)

8

[Artikel 8 - Zorgplan en toestemming](#)

8

[Artikel 9 – Dossiervorming, geheimhouding en privacy](#)

9

[Artikel 10 - Verplichtingen zorgvrager](#)

10

[Artikel 11 - Annuleringsbeding vakantieperiodes](#)

10

Artikel 12 - Prijzen en betaling

10

Artikel 13 - Incassobeleid

11

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

11

Artikel 15 - Klachten

12

Artikel 16 - Toepasselijk recht

12

Artikel 1 - Begrippen

Tenzij expliciet anders vermeld, worden de onderstaande termen in deze algemene voorwaarden gebruikt met de hierop volgende betekenis.

1. Zorgaanbieder: Juuls Landje die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers die doormiddel van een indicatiebesluit op grond van PGB of ZIN recht hebben op de geboden zorg.
2. Zorgvrager: een natuurlijk persoon of diens wettelijk vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen. Verder ook wel cliënt genoemd.
3. Cliënt: Cliënt verwijst naar de natuurlijke persoon die zich binnen de doelgroep van kinderen en jongvolwassenen tot 18 jaar met autisme en/of andere gedragsproblematiek tot de Zorginstelling heeft gewend, met uitzondering van personen die niet voldoen aan de door Juuls Landje gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer er wordt gesproken over afspraken tussen Juuls Landje en de Cliënt, wordt hiermee ook bedoeld de afspraken die zijn gemaakt met de ouders of wettelijke vertegenwoordigers van de Cliënt, indien de Cliënt de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt.
4. Wettelijk vertegenwoordiger: echtgenoot, curator, bewindvoerder en/of mentor
5. Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager optreedt en zorgvrager op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
6. Indicatiebesluit: Het betreft de beslissing van een indicatieorgaan waarin wordt

bepaald of een zorgvrager in aanmerking komt voor één of meerdere functioneel omschreven zorgaanvragen, en zo ja, wat de aard, omvang en duur van deze zorgaanvragen zijn.

7. Zorgovereenkomst: de overeengekomen zorg, diensten en tarieven, afgeleid van het indicatiebesluit van zorgvrager.
8. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
9. De overeenkomst: Het contract betreft de specifieke overeenkomst die schriftelijk wordt gesloten tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager. Hierbij verbindt de zorgaanbieder zich ertoe zorg- en dienstverlening te verschaffen aan de zorgvrager.
10. Diensten: Juuls Landje biedt zorgdiensten aan, waaronder ambulante begeleiding en dagbesteding. Met "Diensten" of "Zorg" wordt in dit kader verwezen naar de zorgdiensten die worden aangeboden door Juuls Landje.
11. Klachtenportaal: Klachtenportaal Zorg betreft een onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (evenals hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen, in overeenstemming met de vereisten die voortvloeien uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
12. Zorgplan: Het Zorgplan omvat de vastlegging van de doelstellingen en bijbehorende acties die Juuls landje zal ondernemen ten behoeve van de Cliënt. Het zorgplan maakt integraal deel uit van het Cliëntdossier.
13. Cliëntdossier: Het plan dat in overleg met de Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger wordt opgesteld. Dit dossier bevat de algemene gegevens van de Cliënt, informatie over de specifieke gedragsproblematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie, en rapportage. Het betreft het dossier dat Juuls Landje volgens wettelijke verplichtingen moet bijhouden met betrekking tot de zorgverlening aan de Cliënt
14. Website: www.juulslandje.nl

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Juuls landje, elke Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening tussen Juuls landje en Cliënt en op elke Zorgdienst die door Juuls landje wordt aangeboden.
2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen er specifieke voorwaarden van toepassing zijn. Als de specifieke voorwaarden afwijken van de algemene

voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de specifieke voorwaarden. Bovenkant formulier

3. Eventuele afwijkingen van zowel de algemene voorwaarden als de specifieke voorwaarden moeten uitdrukkelijk en schriftelijk worden overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolg Overeenkomst van Zorg en Dienstverleningen met Cliënt
5. Als er bij de zorgvrager onduidelijkheid bestaat over een bepaling uit de algemene voorwaarden, wordt van de zorgvrager verwacht dat deze bij voorkeur schriftelijk om verduidelijking vraagt bij de zorgaanbieder. Indien dit niet binnen 10 dagen na de verstrekking van de algemene voorwaarden plaatsvindt, gaat de zorgaanbieder ervan uit dat de algemene voorwaarden als duidelijk worden beschouwd door de zorgvrager en/of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 3 - Aanbod en recht op informatie

1. Alle door Juuls Landje gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Als het Aanbod beperkt is of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit expliciet vermeld in het Aanbod.
2. Cliënt/zorgvrager heeft recht op informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met betrekking tot de te verlenen zorg. De verstrekte informatie door Juuls Landje is opgesteld in begrijpelijke taal voor de Cliënt.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening wordt, al dan niet in overleg met de Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit, bepaald welke zorg het beste bij de Cliënt past. Ook vindt uitwisseling van informatie plaats die noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Zorgplan.
4. In het kader van de benodigde informatie voor het Cliëntdossier voorziet de Cliënt Juuls Landje in ieder geval van:
 - a. De diagnose en relevante informatie betreffende de aanwezige gedragsproblematiek,
 - b. De contactgegevens van de Cliënt, diens ouders of wettelijk vertegenwoordigers, en andere betrokken disciplines,
 - c. De beschikking/indicatie afgegeven door de gemeente of zorgkantoor.
1. Juuls Landje informeert de Cliënt op duidelijke wijze en indien nodig schriftelijk over het voorgenomen Cliëntdossier en de ontwikkelingen met betrekking tot het Zorgplan en de gedrag gerelateerde toestand van de Cliënt. Juuls Landje informeert ook een Cliënt jonger dan 12 jaar op een begrijpelijke wijze die past bij het bevattingsvermogen van de Cliënt.
2. Het verstrekken van informatie kan worden achterwege gelaten in uitzonderlijke gevallen waarin het kennelijk ernstig nadeel oplevert voor de Cliënt, of als de Cliënt expliciet heeft aangegeven geen informatie te willen ontvangen. Dit is echter onder voorbehoud dat het belang van de Cliënt niet opweegt tegen het

nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien, en Juuls Landje op de hoogte is of redelijkerwijs op de hoogte zou moeten zijn van dit nadeel.

3. Eventuele termijnen in het aanbod van Juuls landje zijn in principe indicatief en overschrijding geeft de cliënt niet automatisch recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Voor het tot stand komen van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening is het essentieel dat de benodigde indicatiebesluit/beschikking voor financiering is verstrekt door de betreffende gemeente. Zonder dit indicatiebesluit is Juuls Landje niet in staat zorg te verlenen of diensten te leveren ten behoeve van de Cliënt. Cliënt kan geen aanspraak maken op schadevergoeding als gevolg van het feit dat er geen Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet tijdig of niet volledig de benodigde zorg ontvangt, indien Juuls Landje niet beschikt over de vereiste verwijzing, te weten het indicatiebesluit/beschikking.
2. Een Zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.
3. Indien de feitelijke zorg- en dienstverlening aanvangt vóór de ondertekening van de Zorgovereenkomst, geldt de startdatum van de feitelijke zorg- en dienstverlening als de ingangsdatum van de overeenkomst. De overeenkomst zal de exacte ingangsdatum vastleggen.
4. Als de Cliënt een reeds bevestigde Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening om gewichtige redenen annuleert, zullen de daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) bij de Cliënt in rekening worden gebracht. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de indicatie/beschikking door de gemeente, evenals een aanzienlijke wijziging in het beschikbare Pgb/beschikking waardoor de financiering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening niet langer mogelijk is.
5. Juuls landje behoudt zich het recht voor een overeenkomst van zorg en dienstverlening te weigeren als er sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria:
 - a. Verzorging en verpleging
 - b. Voorbehouden en risicovolle behandelingen die buiten het bereik van de zorgdienstverlening van Juuls landje vallen.

Artikel 5: indicatie/beschikking

1. Een Zorgvrager die zorg inkoop, dient te beschikken over een geldige indicatie.
2. Als de Zorgvrager zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde afspraken, vraagt de Zorgvrager of diens wettelijke

- vertegenwoordiger, op gemotiveerd verzoek van de Zorgaanbieder, binnen 7 dagen na dit verzoek een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
3. Hoewel de Zorgaanbieder hierbij een ondersteunende en/of adviserende rol kan spelen, blijft het tijdig verkrijgen van de juiste indicatie bij het indicatieorgaan de eigen verantwoordelijkheid van de betrokken persoon en/of wettelijke vertegenwoordigers.

Artikel 6 – Beëindiging en opzegging

1. De Zorgovereenkomst komt ten einde door:
 - a. Het verstrijken van de looptijd,
 - b. Het verlopen van de afgegeven indicatie; hiervan dient schriftelijk bewijs te worden gestuurd naar de zorgvrager,
 - c. Het overlijden van de zorgvrager,
 - d. Opzegging,
 - e. Ontbinding door gerechtelijke uitspraak,
 - f. In het geval van surseance van betaling of faillissement van zorgvrager of zorgaanbieder.
1. De Cliënt heeft het recht de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening te ontbinden vanwege een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening, mits Juuls landje schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven om haar verplichtingen na te komen. Als Juuls landje binnen deze termijn nalatig blijft om haar verplichtingen correct na te komen, kan de Cliënt de Overeenkomst ontbinden.
2. De ontbinding van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening laat de betalingsverplichtingen van de Cliënt onverlet, voor zover Juuls Landje ten tijde van de ontbinding al werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. De overeengekomen vergoeding dient door de Cliënt te worden voldaan.
3. Bij een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening is de Cliënt verplicht om de tot dan toe daadwerkelijk gemaakte kosten aan Juuls Landje te voldoen tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Juuls Landje geldt hierbij als leidend.
4. De Zorgaanbieder heeft het recht de Zorgovereenkomst tussentijds op te zeggen op basis van ernstige redenen waarbij voortzetting van de Zorgverlening redelijkerwijs niet kan worden verwacht. Onder dergelijke redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
 - a. De Zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
 - b. De Zorgvrager weigert de noodzakelijke medewerking te verlenen voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst;
 - c. De Zorgvrager, diens Wettelijk Vertegenwoordiger, Belangenbehartiger of andere

- betrokkenen bij de Zorgvrager gedrag vertonen jegens medewerkers of cliënten van de Zorgaanbieder, waardoor voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet langer mogelijk is;
- d. De omvang of intensiteit van de zorg als gevolg van een gewijzigde zorgvraag zich ontwikkelt buiten de oorspronkelijke overeenkomst en de Zorgaanbieder en Zorgvrager geen overeenstemming kunnen bereiken over een aanpassing van de Overeenkomst;
 - e. Op het moment dat de Zorgaanbieder, als gevolg van omstandigheden waarvoor de Zorgaanbieder niet verantwoordelijk is, geen vergoeding meer ontvangt van het Zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar en/of de Gemeente voor de uitvoering van de Zorgverlening, en de Zorgvrager deze zorg evenmin voor eigen rekening afneemt, zonder dat er een zorgplicht bestaat;
 - f. De Zorgvrager, als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel, gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Zorgaanbieder, en de Zorgvrager en de Zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de Zorgverlening.

Artikel 7 – Kwaliteit van zorg

1. Juuls Landje biedt de Zorgvrager Zorgverlening in overeenstemming met de eisen van verantwoorde zorg en de geldende normen op het gebied van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
2. Juuls Landje verplicht zich tot geheimhouding van alles wat zich afspeelt in het kader van de zorg- en dienstverlening en waarvan vermoed kan worden dat het van vertrouwelijke aard is. Deze geheimhoudingsplicht wordt eveneens opgelegd aan medewerkers, vrijwilligers en stagiaires van Juuls Landje.
3. Het Indicatiebesluit afgegeven door de gemeente/zorgkantoor, evenals de door de Cliënt verstrekte informatie en gegevens, vormen de basis waarop de aangeboden Zorg en de prijzen door Juuls Landje zijn gebaseerd. De Cliënt/wettelijk vertegenwoordiger en/of gemeente/zorgkantoor blijven verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken/verlengen van de indicatie/beschikking.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Juuls Landje niet verplicht of gebonden om de aanwijzingen van de Cliënt op te volgen, indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd, of als dit redelijkerwijs naar professioneel inzicht van Juuls Landje niet in het belang van de Cliënt zal zijn.
5. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door de Cliënt verstrekte informatie en het Indicatiebesluit afgegeven door de gemeente/zorgkantoor, evenals op grond van de gedurende de Zorg geconstateerde feiten door Juuls Landje. Indien de verstrekte informatie gewijzigd moet worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Juuls Landje is in geen enkel geval aansprakelijk voor eventuele aanpassingen in de planning. Als de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld de Cliënt niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft verstrekt, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is

ontvangen door Juuls landje, het betreffende Indicatiebesluit niet tijdig of niet volledig is afgegeven, of als er door andere omstandigheden, die voor rekening en risico van de Cliënt komen, sprake is van vertraging, heeft Juuls landje het recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

6. De gemeente (waaronder Centrum Jeugd- en Gezin) blijft verantwoordelijk voor de regie van de zorg en de verlening/verlenging van de indicatie/beschikking. Na het 18e levensjaar verschuift deze verantwoordelijkheid naar de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 8 - Zorgplan en toestemming

1. Om de Cliënt te voorzien van adequate Zorg, wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Zorgplan opgesteld.
2. Het Zorgplan komt in overleg en met instemming van de Zorgvrager tot stand. Door instemming met het Zorgplan geeft de Zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Zorgplan.
3. Het Zorgplan wordt minimaal 1 keer per jaar geëvalueerd, waarover afspraken worden vastgelegd in het Zorgplan. Eventuele bijstellingen worden in onderling overleg besproken. Zowel het Zorgplan als de evaluatie, en eventuele daaropvolgende wijzigingen, dienen door zowel de Zorgvrager (of wettelijke vertegenwoordiger) als de Zorgaanbieder te worden ondertekend.

Artikel 9 – Dossiervorming, geheimhouding en privacy

1. De Zorgaanbieder, dan wel Juuls landje, richt een dossier in met betrekking tot de Zorgverlening voor de Zorgvrager. Hierin worden relevante gegevens over de gezondheid van de Zorgvrager en gegevens die direct verband houden met de Zorgverlening vastgelegd.
2. Het Begeleidings-/zorg-/trajectplan maakt deel uit van het dossier.
3. Het dossier is eigendom van de Zorgaanbieder.
4. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat aan anderen dan de Zorgvrager geen inlichtingen over de Zorgvrager, inzage in, of afschrift van het dossier wordt verstrekt zonder toestemming van de Zorgvrager. Dit gebeurt alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van anderen niet wordt geschaad.
5. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de Zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

6. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonebekwame Zorgvrager kan zonder toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
7. Door de ondertekening van de Overeenkomst geeft de Zorgvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door de Zorgaanbieder met betrekking tot de Zorgvrager ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
8. De Zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende vijftien jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst is beëindigd. Voor OTS-jeugdigen geldt een bewaartermijn van 30 jaar na het bereiken van meerderjarigheid (18 jaar). Gegevens die niet tot het dossier behoren, bewaart de Zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de Zorgaanbieder de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de Zorgvrager heeft ontvangen, geeft hij deze aan de Zorgvrager terug.
9. De Zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten ervan binnen drie maanden na een schriftelijk verzoek van de Zorgvrager tot vernietiging, tenzij het verzoek betrekking heeft op bescheiden waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Zorgvrager, alsmede voor zover de wet zich tegen vernietiging verzet.
10. De Zorgaanbieder verstrekt de Zorgvrager inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De Zorgaanbieder mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
11. Persoonsgegevens van de Zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) of de opvolger AVG, Algemene Verordening Gegevensbescherming vanaf de ingangsdatum.

Artikel 10 - Verplichtingen zorgvrager

1. Voordat een Cliëntdossier kan worden opgesteld, is het vereist dat de Cliënt de door Juuls landje verstrekte Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening ondertekent. De Cliënt zal zich naar beste weten inspannen om Juuls landje te voorzien van alle benodigde informatie en medewerking te verlenen die Juuls landje redelijkerwijze nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening. De door Juuls landje gevraagde informatie, inclusief

relevante bijlagen en aanverwante gegevens, dient tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden te worden verstrekt, en wel in de gewenste vorm. Dit is van essentieel belang voor een correcte en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst van Zorg en Dienstverlening. Het niet tijdig verstrekken van deze informatie kan ertoe leiden dat Juuls landje niet in staat is om een adequaat Zorgplan op te stellen, wat de juiste Zorgverlening aan de Cliënt kan belemmeren.

2. Zorgvrager is verplicht de Zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Zorgverlening van belang kunnen zijn.
3. Cliënt dient te allen tijde de door Juuls landje gehanteerde huisregels in acht te nemen. Deze huisregels zijn in ieder geval aanwezig op de locatie van Juuls landje.

Artikel 11 - Annuleringsbeding vakantieperiodes

1. Gedurende de vakantieperiode wordt er geen Zorg verleend aan de Cliënt, tenzij expliciet anders overeengekomen. In januari van het nieuwe jaar zal Juuls landje aan de Cliënt en/of haar vertegenwoordiger(s) communiceren welke vakantieperiodes door Juuls landje gehanteerd worden.
2. Uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de start van de betreffende vakantieperiode dient de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger zich schriftelijk aan te melden voor de Zorg indien de Cliënt gedurende de gehele of een gedeelte van de vakantieperiode aanwezig is/zal zijn bij Juuls landje.
3. De te leveren Zorg kan door de Zorgvrager geannuleerd worden met een minimale opzegtermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden.
4. Indien er geen tijdige annulering plaatsvindt, behoudt de Zorgaanbieder zich het recht voor om de volledige kosten rechtstreeks in rekening te brengen bij de zorgvrager, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt met gemeenten, regio's, of zorgkantoren.

Artikel 12 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel vrij van belasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Juuls landje voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door Juuls landje opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de zorgverzekering van cliënt, het zorgkantoor of de gemeente worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan

voorkomen dat cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.

3. Indien de vergoeding van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd.
4. De kosten van derden, die na goedkeuring van cliënt door Juuls landje worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar of de gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat zorgvrager een voorschot dient te betalen, welke zorgvrager dient te betalen alvorens een start wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Zorgvrager kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Juuls landje is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen.

Artikel 13 - Incassobeleid

1. Wanneer de zorgvrager niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan aan zijn verplichting, zal de zorgvrager eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 15 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtigde kosten indien de zorgvrager binnen die termijn niet aan zijn verplichtingen voldoet, alvorens hij in verzuim raakt.
2. Indien Juuls landje meer of hogere kosten heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen de kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van de zorgvrager.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

1. De zorgvrager moet Juuls Landje de kans geven om een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
2. Juuls Landje is alleen aansprakelijk tegenover de zorgvrager voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat wordt gedekt door een verzekering voor het specifieke geval. Als om welke reden dan ook de aansprakelijkheid niet wordt gedekt door een verzekering, is de aansprakelijkheid van Juuls landje beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij een Overeenkomst met een looptijd van drie maanden of langer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door Juuls Landje te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden

direct voorafgaand aan het ontstaan van de schade.

3. De beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid zoals beschreven in artikel 14.2 zijn niet van toepassing als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de zijde van Juuls Landje.
4. De zorgvrager is aansprakelijk voor schade die Juuls Landje lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst.
5. De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Artikel 15 - Klachten

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft Juuls Landje passende maatregelen genomen om een effectieve en toegankelijke klachtenprocedure te waarborgen.
2. Indien de zorgvrager niet tevreden is over de dienstverlening van Juuls Landje of andere klachten heeft met betrekking tot de uitvoering van de opdracht, dient de zorgvrager deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij zijn contactpersoon of een andere bevoegde medewerker van Juuls Landje. De desbetreffende contactpersoon of medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct actie ondernemen.
3. Juuls Landje zal tevens interne maatregelen treffen en in overleg met de zorgvrager proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen.
4. Indien de betrokken medewerker van Juuls Landje en/of de contactpersoon van de zorgvrager niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg gevolgd. Klachtenportaal Zorg zal de klacht dan afhandelen volgens de bepalingen van de Wkkgz.
5. De zorgvrager kan op verzoek van de cliëntvertrouwenspersoon (AKJ) advies ontvangen met betrekking tot het indienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg. De cliëntvertrouwenspersoon kan ook bijstand verlenen bij het opstellen van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, evenals deze algemene en/of bijzondere voorwaarden zelf, worden beheerst door het Nederlands recht.
2. Geschillen voortvloeiend uit deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de

Zorgaanbieder statutair is gevestigd.

3. Niettegenstaande het bepaalde in artikel 18.2 kunnen Zorgaanbieder dan wel zorgboerderij en Zorgvrager gezamenlijk besluiten om, alvorens een geschil aan de rechter voor te leggen, eerst een beroep te doen op een erkende mediator of een door beide partijen aanvaarde onafhankelijke derde.