

ALGEMENE VOORWAARDEN JAGERHUIS BV

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK

1. ALGEMEEN

Artikel

1. Definities

2. Toepasselijkheid

2. ZORG EN DIENSTEN

3. Zorg en diensten algemeen

4. Cliëntdossier

5. Zorgplan

6. Nieuwe indicatie, machtiging

3. VERTEGENWOORDIGING

7. Vertegenwoordiging

8. Toestemming

9. Informatie

4. PRIVACYBEPALINGEN

10. Geheimhouding

11. Intellectuele eigendomsrechten

12. Persoonlijke levenssfeer

5. FINANCIEN

13. Eigen bijdrage

6. VERZEKERINGEN

14. Collectieve verzekering

15. Particuliere aansprakelijkheidsverzekering

16. Ziektekostenverzekering cliënt

7. AANVANG EN EINDE

17. Aanvang en duur

zorgverleningsovereenkomst

18. Einde zorgverleningsovereenkomst

19. Einde zorgverleningsovereenkomst van rechtswege

20. Einde zorgverleningsovereenkomst door opzegging van de cliënt

21. Einde zorgverleningsovereenkomst door opzegging door Jagerhuis

22. Wijzigingen

ZORGVERLENINGS- OVEREENKOMST

8. GESCHILLEN

23. Geschillen algemeen

24. Klachtenregeling cliënten

25. Toepasselijk recht

9 SLOTBEPALINGEN

26. Overige bepalingen

27. Slot

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
Cliënt	Degene aan wie Jagerhuis zorg en diensten biedt.
Indicatiebesluit	Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor zorg en diensten.
Jagerhuis	Met Jagerhuis worden in de voorwaarden zowel Jagerhuis BV als Jagerhuis ZIN BV bedoeld.
Opdrachtgever	De cliënt of zijn of haar vertegenwoordigers die de wederpartij van Jagerhuis vormen.
Overeenkomst	Overeenkomst tot dienstverlening en zorg
PGB	Persoonsgebonden Budget; een geldbedrag wat een cliënt op basis van een indicatiebesluit ontvangt om zelf zijn of haar zorg in te kopen.
Vertegenwoordiger	Degene die de belangen behartigt van en namens de cliënt indien de cliënt hiertoe niet, niet langer of slechts ten dele zelf in staat is, dan wel indien de cliënt dit wenst.
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ZIN	Zorg in Natura; een kostenvergoeding die door Jagerhuis wordt ontvangen van het zorgkantoor om zorg te kunnen leveren aan de cliënt.
ZZP	Zorgzwaartepakket; een pakket van verschillende soorten zorg, begeleiding en/of behandeling afgestemd op de behoeften van de cliënt.
Zorgplan	Document waarin de zorgbehoefte van de cliënt staat en de zorg die Jagerhuis op basis van die behoefte toezegt te zullen leveren. Samen met de zorgovereenkomst vormt dit het zorgplan een geheel.

NB: Waar in de voorwaarden in mannelijke vorm wordt geschreven, kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen tenzij nadrukkelijk anders bepaald. Waar in de voorwaarden zorgverlening of zorgverleningsovereenkomst wordt geschreven kan ook dienstverlening of dienstverleningsovereenkomst worden gelezen tenzij nadrukkelijk anders gesteld.

Artikel 2. – Toepasselijkheid

1. Deze ALGEMENE VOORWAARDEN JAGERHUIS zijn van toepassing op de rechtsverhoudingen tussen cliënt en Jagerhuis voortkomende uit de levering van zorg en diensten.
2. Naast deze ALGEMENE VOORWAARDEN JAGERHUIS kent Jagerhuis BETALINGSVOORWAARDEN JAGERHUIS.
3. De ALGEMENE VOORWAARDEN maken deel uit van de met de cliënt gesloten zorgovereenkomst.
4. Bij strijdigheid zijn de BETALINGSVOORWAARDEN JAGERHUIS voorliggend op de ALGEMENE VOORWAARDEN JAGERHUIS.
5. Indien één of meerdere bepalingen nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van toepassing. Jagerhuis en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

HOOFDSTUK 2. ZORG EN DIENSTEN

Artikel 3. – Zorg en diensten algemeen

1. Jagerhuis biedt verantwoorde zorgverlening. Deze wordt doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verleend en voldoet aan de door Jagerhuis vastgestelde kwaliteitseisen op basis van de Kwaliteitswet voor zorginstellingen. Deze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op professioneel ontwikkelde en algemeen aanvaarde normen ten aanzien van de kwaliteit van de zorg en diensten.
2. Jagerhuis stemt de zorg en diensten af op de persoonlijke, lichamelijke en geestelijke situatie van de cliënt en houdt zoveel mogelijk rekening met diens wensen.
3. Jagerhuis kan zorgverlening aan een cliënt weigeren indien er redenen bestaan op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van Jagerhuis kan worden verlangd, ondanks de zorgbehoefte van cliënt. Van de weigering doet Jagerhuis schriftelijk en met argumentatie mededeling aan de cliënt en het zorgkantoor.
4. De cliënt voorkomt waar mogelijk hinder en overlast voor anderen.

Artikel 4. – Cliëntdossier

1. Jagerhuis richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan de cliënt.
2. Het dossier bevat de aanmeldformulieren en een opgave van de contactpersoon en vertegenwoordiger van de cliënt.
3. In het dossier wordt de zorgovereenkomst opgeslagen.
4. Afhankelijk van het type zorg worden de zorgafspraken dan wel het zorgplan toegevoegd aan het cliëntdossier.
5. Als er sprake is van financiering uit zorg in natura maken de volgende zaken deel uit van het dossier:
 - a) Een geldig indicatiebesluit
 - b) Het zorgplan
 - c) De registratie van de daadwerkelijk aan de cliënt verleende zorg.
6. Het dossier is eigendom van Jagerhuis.

Artikel 5. – Zorgplan

1. De afspraken over de uitvoering van de zorg worden vastgelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
2. In dit zorgplan wordt beschreven:
 - a) Welke zorg volgens de wet- en regelgeving (zoals AWBZ en WMO) aan Jagerhuis is toegewezen.
 - b) De planning van deze zorg.
 - c) Door cliënt aanvullende wensen met betrekking tot de zorg.
3. Als maaltijdvoorziening tot het zorgarrangement behoort, brengt Jagerhuis voor dieetvoeding geen extra kosten in rekening, indien het dieet gebaseerd is op een advies van behandelend arts of diëtist.
4. De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat zorgplan en de uitvoering daarvan.
5. Het zorgplan wordt in overleg en met instemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger in behandeldzaken vastgesteld en gewijzigd. Zie ook artikel 11.
6. Het zorgplan wordt minimaal één maal per jaar geëvalueerd in aanwezigheid van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, op initiatief van Jagerhuis of cliënt.
7. Wanneer door een nieuw indicatiebesluit de zorg aangepast dient te worden, vindt een evaluatie van de zorg en een bijstelling van het zorgplan plaats.
8. Indien de zorg op een andere locatie dan in het zorgplan omschreven, dient plaats te vinden, overlegt Jagerhuis hierover vooraf met cliënt.
9. In geval van kortdurende zorg mag worden afgeweken van lid 6.

Artikel 6. – Nieuwe indicatie

1. Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang dusdanig ontwikkelt dat de indicatiestelling wijziging behoeft, dan zal de cliënt op eigen initiatief dan wel op gemotiveerd verzoek van Jagerhuis een nieuwe indicatie bij het indicatieorgaan aanvragen, danwel Jagerhuis hiertoe machtigen.
2. Indien aan bovenstaand verzoek niet binnen veertien dagen gevolg wordt gegeven, dan is artikel 21, sub 1a van toepassing.

HOOFDSTUK 3. VERTEGENWOORDIGING

Artikel 7. – Vertegenwoordiging

1. De cliënt beheert zijn persoonlijke belangen (waaronder zijn financiën), tenzij er sprake is van vertegenwoordiging in de vorm van:
 - a) Curatorschap; indien een curator is aangesteld is de cliënt niet bevoegd zelf te handelen. Beslissingen door de curator worden zoveel mogelijk in overleg met de cliënt genomen.
 - b) Bewindvoering; indien een bewindvoerder is aangesteld is de cliënt niet bevoegd zelf te handelen voor wat betreft alle dan wel het daartoe aangewezen gedeelte van zijn financiële zaken.
 - c) Mentorschap; indien een mentor is aangesteld is de cliënt niet zelf bevoegd te handelen. Beslissingen door de mentor worden zoveel mogelijk in overleg met de cliënt genomen.
 - d) Schriftelijke machtiging tot vertegenwoordiging; een schriftelijk gemachtigde vertegenwoordiger kan slechts optreden op verzoek van de cliënt.
2. In geval van vertegenwoordiging zal Jagerhuis de verplichtingen die zij heeft ten opzichte van de cliënt jegens de verantwoordiger nakomen. De vertegenwoordiger betracht hierbij de zorg van een goed vertegenwoordiger met inachtneming van het belang van de cliënt en met inbegrip van de rechten en verplichtingen van de cliënt zoals in deze Algemene Voorwaarden zijn vastgelegd.
3. Bij overlijden van de cliënt vervalt diens schriftelijke machtiging voor vertegenwoordiging, alsmede bewind, mentorschap en de vertegenwoordiging door familie. Alleen curatorschap blijft doorlopen.

Artikel 8.- Toestemming

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van de zorgovereenkomst is in beginsel de toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger vereist. Een eenmaal gegeven toestemming kan door de cliënt ingetrokken worden.
2. Door in te stemmen met het zorgplan geeft de cliënt en/of diens vertegenwoordiger toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening en acties die daarbij horen.
3. De mening van de cliënt geeft de doorslag, tenzij de cliënt handelingsonbekwaam is en/of de cliënt niet wilsbekwaam geacht wordt, dat wil zeggen niet goed in staat zijn belangen te kunnen overzien. Dan schakelt Jagerhuis tevens de vertegenwoordiger in.
4. Indien een wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen zorgverlening van ingrijpende aard waarvoor de vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, mag de zorgverlening alleen worden uitgevoerd als dat kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

Artikel 9.- Informatie

1. Jagerhuis informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen) van het zorgplan.
2. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingsvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die de cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
3. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Jagerhuis dit, zolang dat voor de cliënt of een ander niet nadelig is.
4. Jagerhuis geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Jagerhuis de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokken. Voordat Jagerhuis overgaat tot het onthouden van informatie wordt een andere terzake deskundige hulpverlener geraadpleegd.
5. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Jagerhuis de voor de cliënt relevante informatie waaronder: deze ALGEMENE VOORWAARDEN en de BETALINGSVOORWAARDEN, de huisregel en klachtenregeling van Jagerhuis en een stappenplan waarin het vervolgtraject van de zorgverlening wordt aangegeven.
6. Indien een wijziging in de situatie van de cliënt daartoe aanleiding geeft, informeert Jagerhuis direct de eerste contactpersoon van de cliënt, de eventuele vertegenwoordiger en indien door de cliënt gewenste andere personen.
7. De cliënt geeft naar beste weten de inlichting en medewerking die Jagerhuis voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst nodig kan hebben.

HOOFSTUK 4. PRIVACYBEPALINGEN

Artikel 10. – Geheimhouding

1. Jagerhuis en haar medewerkers hebben in beginsel de plicht tot geheimhouding van alles wat over de cliënt of diens naasten vernomen wordt.
2. Jagerhuis verwerkt omtrent de cliënt geen andere gegevens dan die welke voor een goede uitoefening van haar taak strikt noodzakelijk zijn, dan wel waartoe Jagerhuis bij of krachtens de wet is verplicht. Onder het begrip verwerken wordt onder meer verstaan het verzamelen, het registreren en het verstrekken van persoonsgegevens.
3. Voor het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft Jagerhuis de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt nodig, tenzij de verstrekking wettelijk verplicht of toegestaan is.
4. De cliënt heeft recht op inzage in en afschrift van zijn gegevens, alsmede op correctie van gegevens die feitelijk onjuist zijn, onvolledig of niet terzake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift in de werking voorkomen.
5. Jagerhuis handelt via het privacyreglement van Jagerhuis. Hierin is uitwerking gegeven aan het omgaan met persoonsgegevens, waaronder het recht op inzage, afschrift, verbetering, aanvulling, verwijdering, bewaartermijnen.

Artikel 11. – (Intellectuele) eigendomsrechten

1. Met betrekking tot de door of namens Jagerhuis geleverde stukken zoals: adviezen, publicaties, overeenkomsten, ontwerpen, software etc, terzake de dienst- en zorgverlening zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Jagerhuis worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de stukken anders voortvloeit.
2. Van alle geleverde stukken berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Jagerhuis. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Jagerhuis zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

3. De cliënt verbindt zich de door of namens Jagerhuis uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Jagerhuis, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik van een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook Jagerhuis of aan een hem verbonden zorgverlener partij.
4. Indien de cliënt binnen de instelling van Jagerhuis en/of met gebruikmaking van de middelen van Jagerhuis een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Jagerhuis.
5. Door middel van de ondertekening van de zorgverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Jagerhuis.

Artikel 12. – Persoonlijke levenssfeer

1. Jagerhuis schept zodanige voorwaarden dat de keuzemogelijkheden voor het aanbod voor de cliënt zo ruim als mogelijk zijn als redelijkerwijs mogelijk.
2. Jagerhuis respecteert de vrijheid en zelfstandigheid van de cliënt.
3. De medewerkers bemoeien zich niet verder met het privé-leven van de cliënt dan voor goede zorg en diensten nodig is. Op verzoek en met instemming van de cliënt kunnen desgewenst nadere afspraken worden gemaakt.

HOOFDSTUK 5. FINANCIEN

Artikel 13. – Eigen bijdrage (alleen van toepassing voor ZIN)

1. Voor de levering van zorg in natura is cliënt een wettelijke bijdrage verschuldigd, welke door de daartoe door de overheid aangewezen instelling wordt vastgesteld en geïnd. Jagerhuis is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de eigen bijdrage.
2. Jagerhuis declareert de kosten van ZIN bij het zorgkantoor waar Jagerhuis een overeenkomst heeft.
3. De dag na beëindiging of overlijden van de cliënt stopt de verplichting tot betaling van de eigen bijdragen voor ZIN.

HOOFDSTUK 6. VERZEKERINGEN

Artikel 14. – Collectieve verzekering

1. Jagerhuis heeft collectieve inventaris-, goederen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De verzekering dekt bij cliënten onder voorwaarden (een gedeelte van de) schade ten gevolge van brand, waterschade, inbraak, diefstal en schade aan derden.
2. Schade waarvoor de aansprakelijkheid niet kan worden verzekerd (bijv. bij vermissing of verdwijning van zaken) wordt niet door de verzekeraar vergoed. Schade als gevolg van diefstal is uitsluitend verzekerd als er sprake is van braak.
3. Om voor de uitkering door de verzekeraar van Jagerhuis in aanmerking te komen, moet natuurlijk ook de gebruikelijke zorgvuldigheid in acht zijn genomen.
4. De aansprakelijkheid van Jagerhuis is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Jagerhuis gesloten verzekering wordt uitgekeerd. Bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

Artikel 15. – Particuliere aansprakelijkheidsverzekering

1. Jagerhuis kan, als de wederzijdse belangen en omstandigheden dit naar billijkheid noodzakelijk maken, een individuele cliënt verplichten een aansprakelijkheidsverzekering voor particuliere wettelijke aansprakelijkheid (AVP) af te sluiten.
2. De cliëntenraad van Jagerhuis heeft verzwaaard adviesrecht indien Jagerhuis van alle cliënten, dan wel van een specifieke cliëntengroep, een AVP zou verlangen.

Artikel 16. – Ziektekostenverzekering cliënt

De cliënt dient overeenkomstig de zorgverzekeringswet een zorgverzekering af te sluiten.

HOOFDSTUK 7. AANVANG EN EINDE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Artikel 17. – Aanvang en duur zorgverleningsovereenkomst

1. De datum van aanvang en de duur van de overeenkomst wordt in de zorgverleningsovereenkomst vermeld.
2. Het recht op zorgverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgverleningsovereenkomst tussen Jagerhuis en cliënt.
3. Een zorgverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan.
4. Jagerhuis en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de eventuele aanpassing van de zorgverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 - a) Jagerhuis geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van cliënt, het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van overeengekomen zorgverlening.
 - b) Om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

Artikel 18. – Einde zorgverleningsovereenkomst

De zorgverleningsovereenkomst eindigt:

1. Van rechtswege;
2. Met wederzijds goedvinden;
3. Door opzegging door de cliënt;
4. Door opzegging door Jagerhuis;
5. Door ontbinding.

Artikel 19. – Einde zorgverleningsovereenkomst van rechtswege

De zorgverleningsovereenkomst eindigt van rechtswege, dat wil zeggen onmiddellijk zonder dat daartoe nadere opzegging is vereist indien:

- a) De looptijd van de zorgverleningsovereenkomst is verstreken (alleen aan de orde indien gebruik wordt gemaakt van tijdelijke overeenkomsten).
- b) Er sprake is van Zorg In Natura en het verlopen van de duur van de indicatie of verlopen van de toekenningsbeschikking zonder dat binnen twee weken een nieuwe is afgegeven.
- c) Op de dag van overlijden van cliënt.

Artikel 20. – Einde zorgverleningsovereenkomst door opzegging door de cliënt

1. De cliënt kan de zorgverleningsovereenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn bedraagt vier weken, hier kan in onderling overleg van worden afgeweken. In die termijn zijn partijen gehouden tot alle verplichtingen in de overeenkomst.

2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Jagerhuis op de cliënt onmiddellijk opeisbaar. Indien Jagerhuis de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst. Jagerhuis behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
3. Als de cliënt te kennen geeft van zorgaanbieder te willen veranderen, zal Jagerhuis daaraan naar vermogen medewerking verlenen. Jagerhuis zorgt er bij overdracht van de werkzaamheden voor dat de benodigde gegevens beschikbaar zijn. Dit gebeurt in overleg met de cliënt.

Artikel 21. – Einde zorgverleningsovereenkomst door opzegging door Jagerhuis

1. Jagerhuis kan de zorgverleningsovereenkomst slechts om gewichtige redenen opzeggen. Van een gewichtige reden tot opzegging is sprake indien:
 - a) De indicatie dan wel de zorgvraag van de cliënt naar aard en omvang zodanig wijzigt dat Jagerhuis de zorg en diensten niet kan of behoort door te zetten.
 - b) Een gevaarsituatie voor cliënt, zijn omgeving, en/of door Jagerhuis ingezette zorgverlener(s) is of dreigt te ontstaan en dit gevaar niet kan worden afgewend.
 - c) De cliënt weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
 - d) De omvang of zwaarte van de zorgverleningsovereenkomst door een (gewijzigde) zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Jagerhuis en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.
 - e) De cliënt en/of diens vertegenwoordiger gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van Jagerhuis, die de voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maakt.
 - f) Er vóór aangaan van de zorgovereenkomst onjuiste of onvolledige gegevens zijn verstrekt, terwijl aannemelijk is dat Jagerhuis deze zorgverleningsovereenkomst niet was aangegaan indien Jagerhuis met de juiste en volledige gegevens bekend zou zijn.
 - g) Cliënt ondanks schriftelijk aanmaningen zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst niet nakomt, zoals het stelselmatig overtreden van de (huis)regels. Hierbij worden de mogelijkheden van de cliënt in acht genomen.
 - h) De zorg die in de thuissituatie wordt geboden daar niet langer gerealiseerd kan worden, mede gelet op adviezen van deskundigen. (Er kunnen zowel bouwkundige als andere beperkingen zijn waardoor bepaalde noodzakelijke hulpmiddelen niet gebruikt kunnen worden).
 - i) Op het moment dat Jagerhuis, als gevolg van een niet aan haar verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening neemt.
 - j) In geval van uitstelling van betaling aan dan wel van faillissement van Jagerhuis.
 - k) Er anderszins redenen zijn op grond waarvan in redelijkheid niet van Jagerhuis verwacht kan worden de zorg en diensten voort te zetten.
2. Opzegging door Jagerhuis geschiedt in beginsel tenminste vier weken van tevoren, tenzij dit niet in redelijkheid van Jagerhuis kan worden verlangd. Jagerhuis bespreekt de gronden van de opzegging met de cliënt, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen onmiddellijke beëindiging van de zorgverleningsovereenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in artikel 21, sub 1, b, e, f, i en j genoemde gevallen.
3. Jagerhuis zendt, indien nodig, het afschrift van de opzegging aan het zorgkantoor naar vertegenwoordiger (als van vertegenwoordiging sprake is).

4. Bij opzegging van Jagerhuis zal het Jagerhuis overwegen de cliënt te ondersteunen bij het zoeken van een alternatieve hulpverlener. Een en ander vindt slechts toepassing indien en voor zolang dit in redelijkheid, naar het oordeel van Jagerhuis, kan worden verlengd.

Artikel 22. – Wijzigingen

1. Deze Algemene Voorwaarden en de op de grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Jagerhuis worden gewijzigd. Wijzigingen treden dertig dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerktreding is vermeld.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
3. Indien Jagerhuis deze Algemene Voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de zorgverleningsovereenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.

HOOFDSTUK 8. GESCHILLEN

Artikel 23. – Geschillen algemeen

1. De medewerkers en de cliënten van Jagerhuis behandelen elkaar met wederzijds respect.
2. Een medewerker die wordt lastig gevallen door een cliënt, mag het werk bij de cliënt (tijdelijk) staken en informeert direct de leidinggevende.
3. Een cliënt die wordt lastiggevallend door een medewerker, kan zich direct wenden tot de directie.

Artikel 24. – Klachtenregeling cliënten

1. De cliënt kan klachten over de zorg en diensten mondeling of schriftelijk kenbaar maken.
2. Jagerhuis heeft op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. Dit klachtenreglement ligt ter inzage bij Jagerhuis en wordt op verzoek van cliënt toegestuurd.
3. Een klacht van een cliënt wordt bij voorkeur besproken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft, daarna met de direct leidinggevende van die persoon en vervolgens, indien geen oplossing bereikt wordt, verder in de lijn volgens het klachtenreglement. Die cliëntvertrouwenspersoon kan de wijze van klachtbehandeling aan de cliënt uitleggen en behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht.
4. Indien de klacht, naar het oordeel van de cliënt, niet op een bevredigende wijze is afgehandeld kan de cliënt een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie van Jagerhuis. Deze klachtencommissie neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Jagerhuis ingediend is.

Artikel 25. – Toepasselijk recht

1. Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze Algemene en/of Betalings- Voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn waarop het klachtenreglement niet (meer) van toepassing is, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Jagerhuis is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in artikel 25, sub 2 kunnen Jagerhuis en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

HOOFDSTUK 9. SLOTBEPALINGEN

Artikel 26. – Overige bepalingen

1. Cliënten mogen algemene ruimten en overige algemene voorzieningen gebruiken voor het doel waartoe deze bestemd zijn. Kantoorruimten zijn in beginsel niet voor cliënten toegankelijk, tenzij anders is overeengekomen.
2. Jagerhuis, degene die daarvan de leiding heeft of daarin werkzaam is, mag geen schenking, gift, erfstelling, legaat of vergelijkbare bevoordeling accepteren van een (overleden) cliënt, tenzij deze slechts een geringe waarde vertegenwoordigen, die de €5 niet te boven gaan en incidenteel zijn.
3. De cliënt zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake plaats heeft gehad met Jagerhuis, medewerkers van Jagerhuis of van ondernemingen waarop Jagerhuis ter uitvoering van de zorgovereenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen, dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 27. – Slot

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 januari 2012.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Jagerhuis'.
3. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Ede.