



Groeten
van geluk

ALGEMENE VOORWAARDEN STICHTING ORO

1 Begrippen en aanwijzingen

1.1 De volgende definities en interpretatieregels zijn van toepassing op deze algemene voorwaarden (de “**Algemene Voorwaarden**”):

AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening EU 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016), betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG.

CAK: het Centraal Administratie Kantoor (CAK) zoals bedoeld in artikel 6.1.1 en 6.1.2 Wlz, zijnde de rechtspersoon die belast is met onder meer de vaststelling en inning van de eigen bijdragen als bedoeld in de Wlz en de Wmo.

Cliënt: een natuurlijk persoon die zorg- en/of dienstverlening van ORO ontvangt of zal ontvangen.

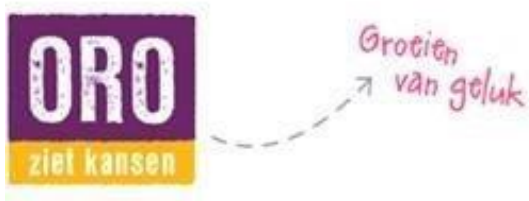
Eigen bijdrage: de bijdrage die de zorgvrager voor eigen rekening voor de (te) ontvangen zorg moet betalen op grond van de Wlz of de Wmo.

Indicatiebesluit: het besluit van het daartoe bevoegde indicatieorgaan, waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de zorgvrager in aanmerking komt voor zorg- en/of diensten voortvloeiende uit de Wlz, de Wmo, de Zvw en/of de Jeugdwet.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten wereldwijd en in welke jurisdictie dan ook, waaronder maar niet beperkt tot merkrechten, handelsnamen, domeinnamen, octrooirechten, auteursrechten, naburige rechten, databankrechten, tekeningen- en modelrechten en andere gerelateerde rechten met inbegrip van knowhow, goodwill en bedrijfsgeheimen.

Jeugdwet: Wet van 1 maart 2014 inzake regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen (*Staatsblad* 2014, nr. 105).

ORO: Stichting ORO, statutair gevestigd te Helmond en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 41093762.



Persoonsgebonden budget (PGB): het persoonsgebonden budget als bedoeld in de Wlz, de Wmo, de Jeugdwet en/of de Zvw.

Sociale Verzekeringsbank (SVB): genoemd in artikel 3 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen. Deze rechtspersoon verricht namens de Wmo, de Jeugdwet en de Wlz-uitvoerder de betalingen aan zorgaanbieders (PGB).

Toekenningsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van zorgvrager over de gewenste leveringsvorm.

UAVG: de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wet van 16 mei 2018, houdende regels ter uitvoering van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (*Staatsblad* 2018, nr. 144).

Vertegenwoordiger: de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager of, indien er geen wettelijk vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de zorgvrager persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst: afdeling 5 van titel 7 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, oftewel 'WGBO'. De WGBO is van belang voor iedereen die met zorg te maken krijgt. Wanneer een arts, fysiotherapeut of andere behandelaar een cliënt gaat onderzoeken of behandelen, is er sprake van een geneeskundige behandelingsovereenkomst. De wet beschrijft de rechten en plichten van de zorgverlener en de patiënt en versterkt de positie van patiënten die medische zorg nodig hebben.

Wlz: Wet langdurige zorg, Wet van 3 december 2014, houdende regels inzake de verzekering van zorg aan mensen die zijn aangewezen op langdurige zorg (*Staatsblad* 2014, nr. 494).

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Wet van 9 juli 2014, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (*Staatsblad* 2014, nr. 280).

Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en/of diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager en de toekenningsbeschikking.



Groeten
van geluk

Zorg en/of Zorgverlening: zorg in natura en/of zorg uit PGB en/of zorg voor rekening cliënt (VRC).

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen ORO en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee ORO zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling. Hieronder valt ook de behandelingsovereenkomst voortvloeiend uit de WGBO.

Zorg in natura: zorg in natura als bedoeld in de Wlz, de Jeugdwet en de Zvw en hulp in natura als bedoeld in de Wmo.

Zorg uit PGB: zorg waarvoor ORO uit het PGB van de zorgvrager voor geleverde zorg- en/of diensten een vergoeding ontvangt.

Zorgvrager: de cliënt, al dan niet vertegenwoordigd door diens vertegenwoordiger. Onder zorgvrager wordt bij PGB ook de budgethouder verstaan.

Zvw: de Zorgverzekeringswet, oftewel Wet van 16 juni 2005, houdende regeling van een sociale verzekering voor geneeskundige zorg ten behoeve van de gehele bevolking (*Staatsblad* 2005, nr. 525).

1.2 In deze Algemene Voorwaarden is een verwijzing naar:

- een artikel of clause een verwijzing naar een artikel van deze Algemene Voorwaarden;
- het enkelvoud tevens een verwijzing naar het meervoud en vice versa, en een verwijzing naar een geslacht tevens naar de andere geslachten;
- een wet of een wettelijke bepaling een verwijzing naar die bepaling, in aangepaste, vervangen, herziene en/of heringevoerde vorm van tijd tot tijd (zowel voor als na de datum van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst), en naar (bestaande of onder invloed daarvan doorgevoerde) ondergeschikte wetgeving (zowel voor als na de datum van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst).

2. Toepassing van de Algemene Voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door ORO aan de zorgvrager geleverde zorg en/of diensten.



Groeten
van geluk

- 2.2 ORO kan niet afwijken van de Algemene Voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met de zorgvrager.
- 2.3 Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval de bijzondere voorwaarden afwijken van de Algemene Voorwaarden, genieten de bijzondere voorwaarden voorrang boven de Algemene Voorwaarden.
- 2.4 Deze Algemene Voorwaarden kunnen eenzijdig door ORO worden gewijzigd. Tenzij een andere termijn in de mededeling wordt vermeld, treden wijzigingen 1 kalendermaand na de dagtekening van de mededeling van ORO aan de zorgvrager in werking. De zorgvrager kan de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.
- 3. Aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst**
- 3.1 Alle aanbiedingen en/of voorstellen met betrekking tot het verlenen van zorg en/of diensten, bijvoorbeeld in de vorm van een concept zorg- en dienstverleningsovereenkomst, zijn vrijblijvend voor beide partijen.
- 3.2 Het recht op zorg en/of dienstverlening door ORO wordt van kracht nadat ORO en de zorgvrager overeenstemming hebben bereikt met betrekking tot het zorgarrangement.
- 3.3 De afspraken tussen ORO en de zorgvrager met betrekking tot het zorgarrangement worden te allen tijde vastgelegd in een zorg- en dienstverleningsovereenkomst. ORO en de zorgvrager ondertekenen deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Indien de zorgvrager de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet ondertekend is ORO gerechtigd de zorg- en/of dienstverlening per direct op te schorten en een vergoeding voor de reeds verleende zorg en/of diensten in rekening te brengen.
- 3.4 In het geval dat de feitelijke door ORO aan de zorgvrager verstrekte zorg- en/of dienstverlening op een eerdere datum is aangevangen dan de datum waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen partijen tot stand is gekomen, geldt de datum waarop voor de eerste maal zorg- en/of diensten zijn verstrekt als ingangsdatum van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Deze datum wordt eveneens in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als ingangsdatum opgenomen.
- 3.5 Het is geen van partijen toegestaan om de rechten en/of verplichtingen op grond van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst over te dragen.



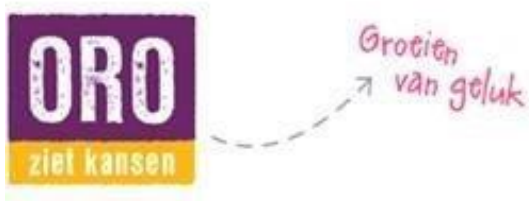
Groeten
van geluk

4. Indicatie

- 4.1 De zorgvrager die zorg inkoop dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken, voor zover de financiering plaatsvindt uit hoofde van de Wlz, de Wmo, de Zvw en/of de Jeugdwet.
- 4.2 ORO is te allen tijde bevoegd om de zorgvrager om overlegging van, dan wel inzage in, het indicatiebesluit te verzoeken. De zorgvrager dient het indicatiebesluit te allen tijde aan ORO te kunnen overleggen.
- 4.3 Indien de (zorg)vraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat ORO haar inziens geen verantwoorde zorg meer kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de zorgvrager op gemotiveerd verzoek van ORO, binnen 5 werkdagen na het verzoek van ORO, een nieuw indicatiebesluit aan bij het daartoe bevoegde indicatieorgaan.

5. Verplichtingen ORO

- 5.1 ORO biedt de zorgvrager zorg- en/of dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de landelijk geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- Zorg- en dienstverlening aan jeugdigen onder de 18 jaar wordt te allen tijde geleverd en/of gecoördineerd door een jeugdprofessional of gekwalificeerde gedragsdeskundige (SKJ of BIG) die staat geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).
- 5.2 ORO draagt er zorg voor dat de zorg- en/of dienstverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt er uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de zorg- en/of dienstverlening mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorg(verlening) niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 5.3 Onder anderen dan de cliënt, als omschreven in artikel 5.2, worden niet verstaan:
- a) de personen van wie beroepshalve medewerking bij de uitvoering van de zorg noodzakelijk is; en/of
 - b) de vertegenwoordiger(s) van de cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg zoals omschreven in artikel 5.2 kan worden verleend.
- 5.4 Voor zover en indien de zorgvrager ORO hierom verzoekt, verstrekt ORO schriftelijk, naast algemene informatie over de zorgverlening, ook specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg en/of diensten, waarover de zorgvrager redelijkerwijs dient te beschikken.



- 5.5 De informatie die ORO aan de zorgvrager verschaft dient begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de zorgvrager te zijn. De informatie dient tevens in juiste verhouding te staan tot de aard van de zorg- en/of dienstverlening die de zorgvrager ontvangt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 5.6 Indien informatieverstrekking door ORO aan de zorgvrager tot ernstig nadeel voor de cliënt zou kunnen leiden, is ORO niet verplicht de informatie aan zorgvrager te verstrekken. Alvorens te besluiten de informatieverstrekking aan de zorgvrager te weigeren, zal ORO een andere ter zake deskundige hulpverlener raadplegen.

6. Verplichtingen van de zorgvrager

- 6.1 De cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en gedurende de looptijd van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op verzoek van ORO met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 6.2 Bij de intake geeft de zorgvrager de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de zorgvrager schriftelijk gemachtigd is in zijn plaats te treden in het geval de cliënt of diens vertegenwoordiger, niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- 6.3 De zorgvrager geeft ORO, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
- 6.4 De zorgvrager onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere zorgvragers, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van ORO en vrijwilligers.
- 6.5 De zorgvrager verleent alle noodzakelijke medewerking om ORO in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden. In het geval dat ORO zorg- en/of diensten verleent in de privéwoning van de zorgvrager, kan ORO ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen stellen voor rekening van zorgvrager.
- 6.6 De zorgvrager moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van ORO de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of in het kader van de veiligheid.

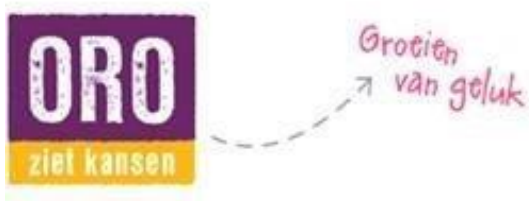


Groeten
van geluk

- 6.7 De zorgvrager houdt zich aan de huisregels en werkt mee aan instructies en maatregelen van ORO gericht op calamiteiten en brandveiligheid.
- 6.8 Indien door toedoen van zorgvrager schade is ontstaan aan eigendommen van ORO, dan wel zaken die ORO in gebruik heeft en/of schade is ontstaan aan eigendommen van cliënt door toedoen van zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van ORO, doet de zorgvrager onverwijld mededeling van de schade aan ORO.
- 6.9 De zorgvrager dient zelf zorg te dragen voor het afsluiten van een afdoende Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP).
- 6.10 De zorgvrager informeert ORO zo spoedig mogelijk over alle feiten en omstandigheden die van invloed zijn op de zorg- en/of dienstverlening door ORO, dan wel daarmee verband houdende betalingen en/of vergoedingen, waaronder besluiten en/of berichten met betrekking tot het PGB.
- 6.11 Zodra de zorgvrager zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder dan ORO, informeert de zorgvrager ORO daarover.

7. Vertegenwoordiging

- 7.1 De vertegenwoordiger legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en gedurende de looptijd van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op verzoek van ORO met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 7.2 Verzet de cliënt zich tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 7.3 ORO kan zonder toestemming van de vertegenwoordiger een verrichting uitvoeren, indien de onverwijld uitvoering van de verrichting kennelijk noodzakelijk is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen en hierdoor de tijd voor het vragen van de toestemming ontbreekt.
- 7.4 Voor niet van ingrijpende aard zijnde verplichtingen mag de toestemming van de vertegenwoordiger verondersteld worden te zijn gegeven.



8. Dossievorming en Privacy

8.1 Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert ORO (medische) persoonsgegevens van de cliënt en legt een dossier aan. Voor de uitvoering van de Jeugdwet is ORO aangesloten bij het signaleringssysteem Zorg voor Jeugd. De overeenkomst tot zorg- en dienstverlening zal aan het dossier worden toegevoegd.

Voor meer informatie over uw privacyrechten verwijst ORO naar de privacyverklaring die is te raadplegen via de ORO-website. Op de website scrollt u naar beneden naar de onderkant van de website. Klik op 'Diversen' en vervolgens op '[Privacy en veiligheid](#)'.

9. Kosten

9.1 Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren, dagdelen en/of dagen en het bijbehorende tarief en/of de kostprijs vastgesteld.

9.2 Het aantal uren, dagdelen en/of dagen en het bijbehorende tarief, de kostprijs en/of de soort zorg als overeengekomen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kunnen eenzijdig door ORO worden gewijzigd. Tenzij een andere termijn in de mededeling wordt vermeld, treden wijzigingen 30 kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van ORO aan de zorgvrager in werking. De zorgvrager kan de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.

9.3 Bij de levering van zorg- en/of diensten kan een wettelijke eigen bijdrage van toepassing zijn. De bijdrage is van toepassing wanneer de zorgvrager 18 jaar of ouder is én vanuit de Wlz of de Wmo zorg- en/of diensten afneemt, ook als deze kosten worden betaald vanuit een PGB. Het CAK int de bijdrage. Actuele informatie staat op de website van het CAK: www.hetcak.nl of is op te vragen via 0800-0087 (Wlz en Beschermd wonen Wmo) of 0800-1925 (Wmo).

Artikel 10 Betaling

10.1 Indien ORO daar om verzoekt, is de zorgvrager verplicht om zijn kredietwaardigheid aan te tonen. Indien de kredietwaardigheid van de zorgvrager daar redelijkerwijs aanleiding toe geeft is ORO gerechtigd om:

- a) te bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht; en/of
- b) een borgstelling te verlangen; en/of
- c) een automatisch incasso te verlangen.

10.2 Bij levering van zorg- en/of dienstverlening op basis van zorg in natura declareert ORO de kosten van de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening bij de uitkerende instantie.



Groeten
van geluk

- 10.3 Bij levering van zorg- en/of dienstverlening op andere basis dan bedoeld in artikel 11.2, waaronder zorg uit PGB of VRC, declareert ORO de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening aan de zorgvrager middels een gespecificeerde factuur.
- 10.4 ORO is gerechtigd om alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn in rekening te brengen bij de zorgvrager.
- 10.5 Iedere factuur van ORO dient binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder enige korting of compensatie, te zijn voldaan op de op de factuur vermelde rekening ten name van ORO. ORO kan nadere eisen stellen aan de wijze waarop een factuur dient te worden voldaan. De zorgvrager is niet gerechtigd om te verrekenen.
- 10.6 Indien de zorgvrager (aanvullende) zorg- en/of dienstverlening wil ontvangen die buiten het indicatiebesluit valt of indien hiervoor geen indicatiebesluit is verstrekt aan zorgvrager, komt deze (aanvullende) zorg- en/of dienstverlening voor eigen rekening van de zorgvrager. De afspraken tussen ORO en de zorgvrager met betrekking tot deze (aanvullende) zorg- en/of dienstverlening worden te allen tijde vastgelegd in een zorg- en dienstverleningsovereenkomst. ORO en de zorgvrager ondertekenen deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Indien de zorgvrager de bedoelde zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet ondertekent, is ORO gerechtigd de zorg- en/of dienstverlening per direct op te schorten en een vergoeding voor de reeds verleende zorg en/of diensten in rekening te brengen.
- 10.7 De zorgvrager is zich ervan bewust dat er een eigen bijdrage verschuldigd kan zijn en dat er een eigen risico geldt op grond van de Zvw.
- 10.8 Voor zo ver van toepassing dienen afspraken, over te leveren zorg en/of diensten – voortvloeiend uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst – uiterlijk 24 uur voor de aanvang daarvan geannuleerd te worden. Hierbij kan gedacht worden aan afspraken over behandeling, begeleiding of dagbesteding. In geval van niet dan wel niet tijdige annulering brengt ORO de volledige kosten van de afspraak bij de zorgvrager in rekening, tenzij anders overeengekomen.

11. Bezwaren en Incasso

- 11.1 Bezwaren tegen (de hoogte van) de factuur dienen binnen 30 dagen na factuurdatum schriftelijk op het op de factuur vermelde financiële correspondentieadres van ORO kenbaar te worden gemaakt.



Groeten
van geluk

- 11.2 Bezwaren tegen (de hoogte van) de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 11.3 ORO stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de zorgvrager de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 11.4 Als na het verstrijken van de betalingstermijn genoemd in art. 11.3 nog steeds niet is betaald, is ORO gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De verschuldigde rente is gelijk aan de wettelijke handelsrente. ORO heeft het recht de zorg op te schorten wanneer er structureel niet betaald wordt tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten.

12. Intellectueel eigendom en gegevensbescherming

- 12.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de door of namens ORO geleverde zorg- en/of dienstverlening, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van adviezen en/of publicaties van ORO berusten uitsluitend bij ORO.
- 12.2 Het is de zorgvrager niet toegestaan de door of namens ORO uitgebrachte adviezen en/of publicaties en/of andere informatie aan derden ter inzage te geven, tenzij ORO hier uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor heeft gegeven. Deze voorafgaande uitdrukkelijke toestemming is niet vereist in het geval het ter inzage geven van de uitgebrachte adviezen aan derden op grond van een wettelijk voorschrift verplicht is of het gebruik betreft in een tuchtrechtelijke procedure of een andere juridische procedure waarin ook ORO of een aan hem gelieerde partij betrokken is.
- 12.3 Indien de cliënt binnen de instelling van ORO en/of binnen de geleverde zorg- en/of dienstverlening van ORO en/of met gebruikmaking van de middelen van ORO een werk tot stand brengt waarop Intellectuele Eigendomsrechten rusten, dan komen deze Intellectuele Eigendomsrechten automatisch en uitsluitend toe aan ORO. Enige uitzondering hierop is het werk dat de cliënt tot stand brengt in zijn werkzaamheden voor ArtORO. Indien daar een werk tot stand gebracht wordt waarop Intellectuele Eigendomsrechten rusten, behoren deze toe aan de cliënt. Door middel van ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de zorgvrager alle Intellectuele Eigendomsrechten geheel en onbezwaard bij voorbaat over aan ORO, met uitzondering van de eerder genoemde werken die tot stand gebracht worden binnen werkzaamheden voor ArtORO. ORO aanvaardt de Intellectuele Eigendomsrechten bij ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot een rechtsgeldige overdracht, zal



Groeten
van geluk

zorgvrager na het tot stand komen van de Intellectuele Eigendomsrechten op verzoek van ORO alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel 12.3 beoogde overdracht te realiseren.

13. Aansprakelijkheid ORO

13.1 Iedere aansprakelijkheid van ORO zal in alle gevallen beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door een door ORO gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien uit welke hoofde dan ook geen uitkering wordt gedaan door de verzekeraar(s) onder de hierboven genoemde verzekering(en), zal iedere aansprakelijkheid van ORO als volgt beperkt zijn:

- a) in het geval van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid van ORO beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst gemoeid is;
- b) in het geval van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid van ORO beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst gemoeid is over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

13.2 Het bepaalde in artikel 13.1 is van overeenkomstige toepassing op de door ORO, ter uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, ingeschakelde derden.

14. Klachten

14.1 ORO heeft een klachtenregeling vastgesteld. Deze staat op de website www.oro.nl.

15. Duur en beëindiging

15.1 ORO en de zorgvrager zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:

- a) de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen opgenomen wordt in de instelling van ORO;
- b) ORO geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening;
- c) de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich dusdanig ontwikkelt dat de gevraagde zorg- en/of dienstverlening buiten de reikwijdte van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst valt.



- 15.2 In het geval er zodanig zwaarwegende redenen zijn dat voortzetting van de zorg- en/of dienstverlening niet van ORO kan worden verlangd, is ORO gerechtigd om de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang en zonder gehouden te zijn tot het betalen van schadevergoeding op te zeggen.
- 15.3 De zorgvragen kan te allen tijde de zorg- en dienstverleningsovereenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 15.4 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 15.5 Een opzegging door ORO ontslaat de zorgvrager niet van zijn verplichtingen uit hoofde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, waaronder de verplichting tot betaling voor de door ORO geleverde zorg en/of diensten.

16. Toepasselijk recht

- 16.1 Deze Algemene Voorwaarden en alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
- 16.2 Geschillen naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en de zorg- en dienstverleningsovereenkomst waarop zij van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechtbank in het arrondissement waarin ORO gevestigd is. Of zullen via de klachtenregeling bij de Geschillencommissie komen.
- 16.3 In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen ORO en de zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de gerechtelijke behandeling van een geschil, eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41093762.

Versie maart 2024