



ORO

ziet kansen

*Samen
groeien van
geluk*

ALGEMENE VOORWAARDEN STICHTING ORO

Versie december 2025

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

Algemene voorwaarden Stichting ORO



Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1. Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?	3
1.2. Wie zijn 'je/jou' en 'wij/ons' in deze algemene voorwaarden?	3
1.3. Waarover gaan deze algemene voorwaarden?	3
1.4. Kunnen er andere voorwaarden van toepassing zijn?	3
1.5. Mogen wij de algemene voorwaarden aanpassen?	3
1.6. Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)* van toepassing?	3
2. Algemene voorwaarden	4
2.1. Wat heb je nodig?	4
2.2. Wat moet je ons laten weten?	4
2.3. Wat verwachten wij van jou?	4
2.4. Kun je een afspraak afzeggen of verzetten?	5
2.5. Wanneer start de zorg en/of ondersteuning?	5
2.6. Wanneer stopt de zorg en/of ondersteuning?	5
2.7. Zijn intellectuele eigendomsrechten* van toepassing?	5
3. Algemene voorwaarden voor wonen	6
3.1. Waar zorgen wij voor als het om jouw woonruimte gaat?	6
3.2. Wat verwachten wij van jou?	6
3.3. Wat verwachten wij van jou als je gaat verhuizen?	6
3.4. Hoe laat je jouw woonruimte achter als je verhuist?	6
3.5. Wat als je komt te overlijden?	7
4. Betalingsvoorwaarden	7
4.1. Moet je ons betalen voor de zorg en/of ondersteuning?	7
4.2. Op welk moment moet je ons betalen?	7
4.3. Wat als je het niet eens bent met de rekening?	8
4.4. Wat gebeurt er als je niet betaalt?	8
4.5. Kunnen wij de prijzen van de zorg, ondersteuning en/of extra diensten of producten aanpassen?	8
5. Aansprakelijkheid ORO voor schade	8
5.1. Welke regels gelden als wij aansprakelijk zijn voor jouw schade?	8
Moeilijke woordenlijst	9

Woorden met een sterretje leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 9.

1. Algemeen

1.1. Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de volgende (mondelinge) overeenkomsten die ORO met jou als cliënt sluit:

- Zorg in natura*
- Persoonsgebonden budget (pgb)*
- Voor Rekening Cliënt (VRC)*
- Bijdragen diensten en producten

1.2. Wie zijn 'je/jou' en 'wij/ons' in deze algemene voorwaarden?

- Waar we 'je' of 'jou' schrijven, bedoelen we jou en/of je (wettelijk) vertegenwoordiger*.
- Waar we 'ons', 'we', of 'wij' schrijven, bedoelen we ORO en/of haar medewerkers.

1.3. Waarover gaan deze algemene voorwaarden?

In deze algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die voor jou en voor ons gelden. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je (wettelijk) vertegenwoordiger* in de brochure "Ken je rechten". Deze is te vinden op onze website: www.oro.nl/over-oro/publicaties/.

1.4. Kunnen er andere voorwaarden van toepassing zijn?

Er kunnen aanvullende of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn:

- Aanvullende voorwaarden: deze voorwaarden vullen de algemene voorwaarden aan of maken ze nog duidelijker. De aanvullende voorwaarden worden vastgelegd in de huisregels of in jouw dossier.
- Bijzondere voorwaarden: deze voorwaarden gaan in tegen de algemene voorwaarden. Ze zijn vaak bedoeld voor unieke situaties. De bijzondere voorwaarden gaan voor op de algemene voorwaarden. De bijzondere voorwaarden worden ondertekend en bewaard in jouw dossier.

1.5. Mogen wij de algemene voorwaarden aanpassen?

Wij mogen de algemene voorwaarden aanpassen. Als wij dit doen, moet de Centrale Cliëntenraad* van ORO hiervoor toestemming geven. We laten jou weten als de algemene voorwaarden zijn aangepast en wanneer deze ingaan.

Als je het niet eens bent met de aanpassing, kun je besluiten geen gebruik meer te maken van onze zorg, ondersteuning, extra diensten en/of producten.

Uiteraard moeten onze algemene voorwaarden passen binnen de wet en onze afspraken met het Zorgkantoor*, zorgverzekeraars* of gemeenten.

1.6. Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)* van toepassing?

De Wgbo* is van toepassing op medische onderzoeken en de zorg die daarbij hoort. In de gehandicaptenzorg bieden we naast medische zorg ook niet-medische zorg en/of ondersteuning. De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)* heeft daarom de richtlijn Wgbo geschreven. Hierin

staat dat zorgaanbieders ook bij niet-medische zorg en/of ondersteuning zoveel mogelijk de regels van deze richtlijn volgen.

Wij houden ons aan deze richtlijn. Dit betekent dat wij bij al onze zorg en/of ondersteuning, waarvoor wij met elkaar een (mondelinge) overeenkomst hebben gesloten, zoveel mogelijk werken volgens de Wgbo.

2. Algemene voorwaarden

2.1. Wat heb je nodig?

- Je hebt een geldig identiteitsbewijs. Deze laat je aan ons zien als wij daar om vragen.
- Je hebt een geldige en passende indicatie* of beschikking*. Voor zorg en/of ondersteuning vanuit Voor Rekening Cliënt (VRC)* heb je geen indicatie of beschikking nodig. Hiervoor maken we een overeenkomst.
- Je zorgt zelf voor een Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP).
Als er door jou schade is ontstaan aan spullen van ons of een ander, laat je dit aan ons weten. Het kan zijn dat je deze schade moet vergoeden.
Ook als er door ons of een ander schade is ontstaan aan jouw spullen, laat je dit aan ons weten.

2.2. Wat moet je ons laten weten?

- Je geeft ons alle informatie die belangrijk is voor de zorg en/of ondersteuning die wij jou bieden.
- Je laat het ons weten als jij zorg en/of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder dan ORO.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als je gaat verhuizen.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij of anderen iets hebben gedaan waardoor je nadeel hebt ervaren.

2.3. Wat verwachten wij van jou?

- Je geeft ons de mogelijkheid om de zorg en/of ondersteuning te bieden zoals afgesproken.
- Als je wilsonbekwaam ter zake bent en wij niet ingrijpende verrichtingen* willen uitvoeren, mogen wij ervan uitgaan dat jouw (wettelijk) vertegenwoordiger* ons toestemming heeft gegeven.
- Als wij zorg en/of ondersteuning geven in jouw woonruimte, stellen wij voorwaarden en/of eisen aan veiligheid en hygiëne. Als jij kosten moet maken om hieraan te voldoen, dan betaal jij deze kosten zelf.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden voor het gebouw en terrein van ORO waar je bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met anderen.
- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van iemand. Behalve als wij of degene van wie je een opname wilt maken je daarvoor toestemming hebben/heeft gegeven.
- Je houdt je aan de instructies en maatregelen die wij geven voor noodsituaties en (brand)veiligheid.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 9.*

2.4. Kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Je laat het ons tenminste 24 uur van tevoren weten als je een afspraak met ons over zorg en/of ondersteuning wilt afzeggen of verzetten. Als je dit niet minimaal 24 uur van tevoren doet, kunnen wij hiervoor kosten bij jou in rekening brengen.

2.5. Wanneer start de zorg en/of ondersteuning?

De zorg en/of ondersteuning start op de datum die wij met jou afspreken.

2.6. Wanneer stopt de zorg en/of ondersteuning?

- Je kunt de zorg en/of ondersteuning stoppen, omdat je bijvoorbeeld:
 - andere zorg en/of ondersteuning nodig hebt, die wij niet kunnen bieden;
 - geen zorg en/of ondersteuning meer nodig hebt;
 - geen zorg en/of ondersteuning meer van ons wilt ontvangen.

Als je ons laat weten dat je wilt stoppen, blijft de zorg en/of ondersteuning nog één maand doorgaan. Behalve als we iets anders met jou afspreken.

- Wij kunnen de zorg en/of ondersteuning stoppen, omdat je bijvoorbeeld:
 - geen passende indicatie* of beschikking* meer hebt;
 - je niet houdt aan de afspraken die je met ons hebt gemaakt.
 - er andere ernstige of belangrijke (zwaarwegende) redenen zijn, die wij met jou hebben besproken.

Er zijn regels waaraan wij ons moeten houden voordat wij de zorg en/of ondersteuning mogen stoppen. Wij stoppen de zorg en/of ondersteuning na een redelijke periode. Wanneer de zorg of ondersteuning stopt, hangt af van jouw situatie. Als het kan, spreken we die datum samen af. Hierbij hoeven wij jou geen schadevergoeding te betalen.

- Tijdelijke zorg en/of ondersteuning stopt op de afgesproken einddatum.

2.7. Zijn intellectuele eigendomsrechten* van toepassing?

Op alles wat binnen ORO wordt gemaakt zijn intellectuele eigendomsrechten* van toepassing. Deze intellectuele eigendomsrechten zijn van ORO. Je mag datgene waarop deze intellectuele eigendomsrechten van toepassing zijn niet delen met anderen. Behalve als wij daar vooraf toestemming voor hebben gegeven.

Uitzondering zijn ontwerpen die jij kunt bedenken bij dagbesteding van ORO. Het gaat dan bijvoorbeeld om een idee of schets van iets wat nog gemaakt moet worden. Deze intellectuele eigendomsrechten zijn van jou. Als je jouw ontwerp uitwerkt zijn de intellectuele eigendomsrechten op dit product van ORO.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 9.*

3. Algemene voorwaarden voor wonen

Deze voorwaarden gelden als je bij ons woont of als je een woonruimte van ons huurt.

3.1. Waar zorgen wij voor als het om jouw woonruimte gaat?

- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw woonruimte.
- Wij gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij werken met een calamiteitenplan. Hierin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie.

3.2. Wat verwachten wij van jou?

Algemeen

- Je hebt een Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP).
- Je gaat netjes met de spullen van anderen om.
- Je doet je best om onveilige situaties te voorkomen.

Gemeenschappelijke ruimten

- Je zorgt ervoor dat deuren, gangen en paden vrij blijven van spullen zoals vuilnis, fietsen, scootmobielen, meubels of opbergkasten.
- Je gebruikt de gemeenschappelijke ruimten, zoals de gezamenlijke woonkamer, lift, galerij, het trappenhuis of de tuin, waarvoor ze zijn bedoeld en houdt deze ruimten netjes.

Eigen woonruimte

- Je zorgt ervoor dat wij jouw woonruimte kunnen onderhouden.
- Je gebruikt jouw woonruimte alleen om er te wonen.
- Je geeft de woonruimte niet in gebruik aan een ander.
- Je vraagt ons toestemming als je grote veranderingen* wilt aanbrengen in jouw woonruimte.
- Je vraagt ons toestemming als je wilt dat iemand bij jou komt wonen.

3.3. Wat verwachten wij van jou als je gaat verhuizen?

- Als je van ons moet verhuizen naar een andere woonruimte, laten wij jou weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. De kosten voor de verhuizing betalen wij.
- Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, laat je ons dit op tijd weten. Je betaalt de verhuiskosten zelf.

3.4. Hoe laat je jouw woonruimte achter als je verhuist?

- Je laat jouw woonruimte schoon achter.
- Je zorgt ervoor dat muren en plafonds door ons in één keer over te schilderen zijn in een lichte kleur.
- Je verwijdert spijkers, schroeven en pluggen uit muren, plafonds en houtwerk. (Boor)gaten zijn dichtgemaakt.
- Laat je op de afgesproken datum de woonruimte niet netjes achter, zoals hierboven beschreven? Dan moet jij de kosten betalen die wij daarvoor maken.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 9.*

- Je zorgt ervoor dat jouw inrichting (zoals meubels) en stoffering (zoals gordijnen) op de afgesproken datum niet meer in jouw woonruimte en de locatie aanwezig zijn. Als de nieuwe bewoner (een deel van) jouw inrichting en/of stoffering overneemt, laat je dit aan ons weten en mag je het achterlaten.
- Als jouw inrichting en/of stoffering na de afgesproken datum nog op de locatie aanwezig is, en de volgende bewoner neemt dit niet over, dan halen wij dit weg. De kosten hiervoor moet jij aan ons betalen.
- Je levert sleutels en andere toegangsmiddelen uiterlijk op de afgesproken datum bij ons in.

3.5. Wat als je komt te overlijden?

- Als je komt te overlijden zorgen jouw nabestaanden ervoor dat de woonruimte wordt achtergelaten zoals omschreven bij “3.4. Hoe laat je jouw woonruimte achter als je verhuist?”.
- Jouw nabestaanden doen dit binnen 7 dagen na de uitvaartdienst.
- Voldoet de woonruimte na 7 dagen niet aan bovengenoemde voorwaarden, dan zorgen wij hiervoor. De kosten hiervoor moeten jouw nabestaanden aan ons betalen.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1. Moet je ons betalen voor de zorg en/of ondersteuning?

- Als het Zorgkantoor*, de gemeente of jouw zorgverzekeraar* ons betaalt voor de zorg en/of ondersteuning die je van ons krijgt, hoeft jij ons daar niet voor te betalen.

Houd er wel rekening mee dat er kosten kunnen zijn die jij zelf moet betalen aan:

- het Centraal Administratie Kantoor (CAK)*, namelijk een wettelijke eigen bijdrage*. Meer informatie hierover kun je opvragen bij het CAK* (www.hetcak.nl).
- jouw zorgverzekeraar, zoals een eigen bijdrage en/of eigen risico. Meer informatie hierover kun je opvragen bij jouw zorgverzekeraar.
- Je betaalt ons voor de zorg en/of ondersteuning als je deze afneemt vanuit:
 - een persoonsgebonden budget (pgb)*.
 - jouw eigen zorgverzekering en wij een overeenkomst hebben met jouw zorgverzekeraar, maar je hebt meer zorg en/of ondersteuning nodig dan jouw zorgverzekeraar vergoedt.
 - je eigen zorgverzekering en wij geen overeenkomst hebben met jouw zorgverzekeraar.
 - Voor Rekening Cliënt (VRC)*.
- Als je bij ons woont kun je extra diensten of producten bij ons afnemen. Welke diensten en producten dit zijn staat in de brochure ‘Wat betaalt ORO? Wat betaal jij?’. Deze brochure vind je op onze website: www.oro.nl/over-oro/publicaties/. Als je extra diensten of producten wilt, sluiten we hiervoor een aparte overeenkomst.

4.2. Op welk moment moet je ons betalen?

Als je ons moet betalen, sturen we je een rekening. Dit doen we binnen 4 weken na afloop van de maand waarin je de zorg en/of ondersteuning hebt gekregen. Je betaalt ons vóór de datum die op de rekening staat: de vervaldatum.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 9.*

4.3. Wat als je het niet eens bent met de rekening?

Je kunt het ons telefonisch of per e-mail laten weten als je het niet eens bent met de rekening. Leg ook uit waarom je het niet eens bent met wat je moet betalen. Dit doe je binnen 30 dagen na de datum die op de rekening staat: de factuurdatum.

4.4. Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je de rekening niet op tijd betaalt, sturen wij je een eerste herinnering. Heb je na drie herinneringen nog niet betaald? Dan schakelen wij een incassobureau in.

Het incassobureau verhoogt het bedrag dat je moet betalen met rente en extra kosten. De rente wordt berekend vanaf de dag dat je voor het eerst te laat was met betalen. De hoogte van de rente is door de wet bepaald.

Als je onze rekeningen niet of meerdere keren niet op tijd betaalt, kunnen wij jouw zorg en/of ondersteuning (tijdelijk) stoppen.

4.5. Kunnen wij de prijzen van de zorg, ondersteuning en/of extra diensten of producten aanpassen?

De prijzen voor de zorg en/of ondersteuning vanuit een persoonsgebonden budget (pgb)* of Voor Rekening Cliënt (VRC)* kunnen wij aanpassen. Ook de prijzen van extra diensten en producten kunnen wij aanpassen. Als wij de prijzen aanpassen, laten wij je dit minstens één maand van tevoren weten. Ben je het niet eens met de nieuwe prijzen? Dan mag je stoppen met onze zorg, ondersteuning, extra diensten en/of producten.

5. Aansprakelijkheid ORO voor schade

5.1. Welke regels gelden als wij aansprakelijk zijn voor jouw schade?

Wij hebben een verzekering voor schadevergoedingen.

- Onze verzekering vergoedt de schade wel:
Onze verzekering betaalt geld aan jou. Soms is dat minder geld dan de schade die jij hebt. Hoeveel geld je krijgt, hangt af van wat onze verzekering wil betalen.
- Onze verzekering vergoedt de schade niet:
Wij beoordelen of wij geld aan jou moeten betalen. Is dat zo? Dan krijg je van ons maximaal het bedrag dat met de (mondelinge) overeenkomst gemoeid is. Dit bedrag wordt berekend over een periode van maximaal 3 maanden vóórdat jij schade kreeg.

Wanneer er sprake is van schade die valt onder de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)*, dan gelden bovenstaande beperkingen niet.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 9.*

Moeilijke woordenlijst

Beschikking

Een beschikking is een besluit van de gemeente. Hierin staat welke zorg en/of ondersteuning je krijgt en voor hoe lang. Een beschikking wordt gegeven voor zorg en/of ondersteuning vanuit de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) bepaalt de hoogte van de eigen bijdrage voor zorg en/of ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo). Deze eigen bijdrage betaal je aan het CAK.

Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad spreekt namens alle cliënten van ORO. De Centrale Cliëntenraad heeft een aantal belangrijke rechten volgens de wet. De Centrale Cliëntenraad geeft ORO bijvoorbeeld advies over belangrijke onderwerpen en besluiten die invloed hebben op cliënten. Soms moet de Centrale Cliëntenraad eerst toestemming geven voordat ORO een besluit uitvoert. Meer informatie over de Centrale Cliëntenraad lees je op de website van ORO (www.oro.nl/denk-mee-praat-mee).

Grote veranderingen

Grote veranderingen zijn aanpassingen aan de woonruimte die geld kosten om deze woonruimte weer in de oude staat te brengen. Of veranderingen die schade hebben veroorzaakt.

Indicatie

Een indicatie is een besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Hierin staat welke zorg en/of ondersteuning je krijgt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)*.

Incassobureau

Een incassobureau is een bedrijf dat ons helpt het geld te krijgen van een rekening die niet (op tijd) is betaald.

Intellectuele eigendomsrechten

Intellectuele eigendomsrechten zijn regels die iemand beschermen die iets heeft bedacht of gemaakt. Deze rechten zorgen ervoor dat niemand een idee of werk mag gebruiken zonder de toestemming van de bedenker of maker.

Niet ingrijpende verrichtingen

Een niet ingrijpende verrichting is een handeling die klein of eenvoudig is en weinig risico met zich meebrengt. Het gaat om handelingen die geen grote gevolgen hebben voor de cliënt.

Persoonsgebonden budget (pgb)

Persoonsgebonden budget (pgb) is een bedrag waarmee je zelf zorg en/of ondersteuning inkoopt. Dit kan wanneer je recht hebt op zorg en/of ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) of de Jeugdwet.

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) zet zich in voor goede zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. De VGN helpt zorginstellingen die werken met mensen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperking.

Vertegenwoordiger

Een vertegenwoordiger is iemand die namens jou meedenkt over de zorg en/of ondersteuning die je krijgt. De vertegenwoordiger kan voor jou beslissen wanneer je dit zelf niet kunt of als je niet goed begrijpt wat een keuze betekent.

Voor Rekening Cliënt (VRC)

Voor Rekening Cliënt zijn kosten voor zorg en/of ondersteuning die buiten de indicatie of beschikking vallen. Hiervoor stelt ORO een overeenkomst op.

Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) regelt de rechten en plichten van cliënten die behandeling krijgen van een arts of andere behandelaar. De wet zorgt ervoor dat de cliënt en de zorgverlener duidelijke afspraken kunnen maken en dat de cliënt goed beschermd is. De Wgbo is onderdeel van het Burgerlijk Wetboek (Boek 7, titel 7, afdeling 5).

Wettelijk vertegenwoordiger

Een wettelijk vertegenwoordiger neemt voor jou beslissingen als je dit zelf niet meer kunt of als je niet goed begrijpt wat een keuze betekent.

Zorg in natura

Zorg in natura betekent dat de gemeente, het Zorgkantoor* of de zorgverzekeraar* de kosten van de zorg en/of ondersteuning direct aan de zorgaanbieder betaalt.

Zorgkantoor

Het Zorgkantoor is een organisatie die de zorgaanbieder betaalt voor de zorg en/of ondersteuning die de cliënt krijgt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Zorgverzekeraar

Een zorgverzekeraar is een organisatie die zorgverzekeringen aanbiedt en uitvoert. Een zorgverzekeraar maakt afspraken met zorgaanbieders en werkt volgens de regels van de Zorgverzekeringswet.