

Algemene voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Koninklijke Visio

A. Algemeen deel

A.1 Definities en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening Koninklijke Visio.
- b. **AVG:** de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- c. **Beslissing:** de beslissing van een daartoe bevoegde instantie of hulpverlener die aan de zorg- en of dienstverlening aan de Cliënt ten grondslag ligt.
- d. **Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid.
- e. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die Zorg en/of Diensten afneemt bij Koninklijke Visio.
- f. **Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan Zorgverlening door Koninklijke Visio die betrekking hebben op de Cliënt.
- g. **Geweld in de zorgrelatie:** seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een Cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een Cliënt, door een zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Koninklijke Visio, dan wel door een andere cliënt van Koninklijke Visio met wie de Cliënt gedurende het etmaal, een dagdeel, of een deel van een dag in een accommodatie van Koninklijke Visio verblijft.
- h. **Incident:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de Cliënt.
- i. **Plan:** een door Koninklijke Visio in samenspraak met de Cliënt opgesteld document waarin de afspraken over de Zorgverlening aan de Cliënt zijn neergelegd.
- j. **Jw:** de Jeugdwet.
- k. **Koninklijke Visio:** de stichting Koninklijke Visio, expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen, statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 08168183.
- l. **Overeenkomst:** de mondelinge of schriftelijke overeenkomst tussen Koninklijke Visio en de Cliënt met betrekking tot de verlening van Zorg en/of Diensten door Koninklijke Visio aan de Cliënt.

- m. **Persoonsgebonden budget (PGB):** een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een Cliënt op basis van een Beslissing is toegekend en waarmee de Cliënt zelf Zorg en/of Diensten kan inkopen.
- n. **Revalidatietraject:** Het met de cliënt overeengekomen programma van advies, training en behandeling om optimaal zelfstandig te functioneren in diens leven en de maatschappij, dat gefinancierd wordt vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw).
- o. **RMA:** Regeling Medische Zorg Asielzoekers.
- p. **Schriftelijk:** onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens verstaan communicatie via enig elektronisch communicatiemiddel, waaronder e-mail of communicatie via het elektronisch cliëntenportaal.
- q. **SVB-overeenkomst:** de schriftelijke overeenkomst van opdracht van de Sociale Verzekeringsbank tussen Koninklijke Visio en de Cliënt, waarmee Koninklijke Visio zich jegens de Cliënt verbindt om Zorg en/of Diensten te verlenen op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB).
- r. **Verblijf:** verblijf in de zin van de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Jeugdwet (Jw).
- s. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de door de rechter of de wet aangewezen natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Cliënt vertegenwoordigt die (1) niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (een wilsonbekwame Cliënt) of (2) jonger is dan 16 jaar. Als wettelijk vertegenwoordiger kunnen dan (in de volgende rangorde) optreden:
 - 1) de curator / mentor van een meerderjarige wilsonbekwame Cliënt of de ouder(s) met gezag / voogd(en) van de minderjarige Cliënt jonger dan 16 jaar óf minderjarige wilsonbekwame Cliënt ouder dan 16 jaar;
 - 2) een schriftelijke gemachtigde door een meerderjarige Cliënt (die door de Cliënt gemachtigd is toen deze nog wilsbekwaam was); of
 - 3) wettelijke vertegenwoordiging in de hoedanigheid van echtgenoot of partner / ouder / kind / broer of zus bij een meerderjarige wilsonbekwame Cliënt.
- t. **Wgbo:** de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- u. **Wkkgz:** de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.
- v. **Wlz:** de Wet langdurige zorg.
- w. **Wmcz:** de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
- x. **Wmo:** de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- y. **Wzd:** de Wet zorg en dwang
- z. **Zorg in natura (ZIN):** de Zorgverlening door Koninklijke Visio aan de Cliënt waarvoor Koninklijke Visio op grond van een contract met het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, RMA Healthcare (bij zorg aan asielzoekers), Dienst Justitiële Inrichtingen (bij forensische zorg), respectievelijk de gemeente rechtstreeks een vergoeding ontvangt.
- aa. **Zorg(verlening):** de door Koninklijke Visio te verlenen zorg of re-integratie werkzaamheden zoals omschreven in de Overeenkomst. .
- bb. **Dossier:** het dossier waarin door Koninklijke Visio aantekening wordt gehouden van gegevens omtrent de Zorgverlening aan de Cliënt.

- cc. **Re-integratieofferte, Behandelplan/Revalidatieplan, of Intakeverslag:**
het schriftelijke document waarin de tussen Koninklijke Visio en Cliënt (of zijn werkgever) (al dan niet mondeling) overeengekomen Zorgverlening, afgeleid uit de Beslissing, is vastgelegd.
- dd. **Zvw:** de Zorgverzekeringswet.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt (of zijn werkgever) en Koninklijke Visio gesloten Overeenkomst en op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen de Cliënt en Koninklijke Visio met betrekking tot de Zorgverlening en/of Dienstverlening door Koninklijke Visio, tenzij en voor zover de Cliënt en Koninklijke Visio uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de Overeenkomsten tussen Koninklijke Visio en Cliënten die zijn opgenomen of zorg ontvangen op grond van de Wzd, voor zover deze Algemene Voorwaarden niet in strijd zijn met deze wet.
3. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de Cliënt en Koninklijke Visio zijn overeengekomen en deze niet in het nadeel zijn van de Cliënt.
4. Indien een of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, en zullen deze Algemene Voorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven. De Cliënt en Koninklijke Visio zullen in overleg treden om de betreffende bepaling(en) te vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.
5. Koninklijke Visio is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden in werking binnen dertig (30) dagen nadat Koninklijke Visio de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan de Cliënt en/of diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) ter hand heeft gesteld, tenzij de Cliënt en/of diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) hiertegen binnen dertig (30) dagen na terhandstelling schriftelijk bezwaar heeft dan wel hebben gemaakt. In dat geval blijft de laatste tussen de Cliënt en Koninklijke Visio geldende versie van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
6. Bij strijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gaan de bepalingen in de Overeenkomst voor.
7. Aan de opschriften ("kopjes") bij de artikelen van deze Algemene Voorwaarden komt geen zelfstandige betekenis toe en deze opschriften zijn niet van invloed op de uitleg van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.
8. In geval van verschillen tussen de Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden en vertalingen daarvan prevaleert de Nederlandse tekst.
9. Hoofdstuk A (Algemeen Deel) en Hoofdstuk E (Overig) van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, ongeacht de wijze van financiering en ongeacht of op de Zorg en/of Diensten aanspraak bestaat op grond van specifieke wet- en/of regelgeving. Hoofdstuk B (Betalingsvoorwaarden) is slechts van toepassing op Cliënten met een eigen particuliere financiering anders dan een PGB of een financiering door het UWV of de werkgever van de Cliënt. Hoofdstuk C (Verblijf) is slechts van

toepassing op Cliënten die Zorg en/of Diensten met Verblijf ontvangen. Hoofdstuk D (Huur en Verhuur) is slechts van toepassing op Cliënten die naast de Overeenkomst met Koninklijke Visio ook een afzonderlijke huurovereenkomst sluiten.

A.2 Wettelijk vertegenwoordiger

Artikel 3. Bevoegdheden van de Wettelijk vertegenwoordiger

1. De Wettelijk vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien de Cliënt op grond van de wet (bijvoorbeeld gezien zijn leeftijd) niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam is om deze rechten en plichten uit te oefenen, of indien en voor zover Koninklijke Visio overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat de Cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam).
2. In de situatie als bedoeld in het vorige artikellid stemt de Wettelijk vertegenwoordiger in ieder geval namens de Cliënt schriftelijk in met de documenten waarin de afspraken over de verlening van Zorg en/of Diensten zijn neergelegd. Is er echter sprake van een Revalidatietraject, dan verloopt de instemming van de Wettelijk vertegenwoordiger met de afspraken over de verlening van Zorg en/of Diensten niet schriftelijk, maar via een door Koninklijke Visio hiervoor opgestelde werkwijze.
3. De Cliënt heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één Wettelijk vertegenwoordiger, tenzij de wet, de Cliënt zelf, of de rechter meerdere Wettelijk vertegenwoordigers aanwijzen. Indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zijn om de Cliënt te vertegenwoordigen, wijst de familie van de Cliënt (tenzij de Cliënt minderjarig is en beide ouders het gezag over hem uitoefenen) uit deze bevoegde personen één persoon aan die als Wettelijk vertegenwoordiger optreedt. Uitsluitend indien de Cliënt of de rechter meerdere Wettelijk vertegenwoordigers heeft aangewezen die slechts gezamenlijk bevoegd zijn om namens de Cliënt beslissingen te nemen, zal Koninklijke Visio uitsluitend beslissingen nemen nadat beide Wettelijk vertegenwoordigers hebben ingestemd. Koninklijke Visio gaat er daarbij van uit dat de Wettelijk vertegenwoordigers zich zullen inspannen om Koninklijke Visio bij de besluitvorming zo veel mogelijk te betrekken, in die zin dat de Wettelijk vertegenwoordigers elkaar op de hoogte zullen houden en zoveel mogelijk gezamenlijk tot besluitvorming zullen komen. Op het moment dat de besluitvorming voor Koninklijke Visio in de praktijk onwerkbaar wordt omdat er meerdere Wettelijk vertegenwoordigers zijn die het niet eens met elkaar kunnen worden, behoudt Koninklijke Visio zich het recht voor om de rechter te verzoeken in plaats van meerdere Wettelijk vertegenwoordigers één Wettelijk vertegenwoordiger voor de Cliënt aan te laten wijzen.
4. Als de Cliënt geen naaste familie heeft om als Wettelijk vertegenwoordiger op te treden terwijl vertegenwoordiging door Koninklijke Visio noodzakelijk wordt geacht of de familie van de Cliënt na uitdrukkelijke verzoeken daartoe van Koninklijke Visio geen (bekwame) Wettelijk vertegenwoordiger heeft aangewezen of de rechter om aanwijzing van een Wettelijk vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt Koninklijke Visio de rechter om een mentor, bewindvoerder of curator als Wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen.

A.3 Informatie

Artikel 4. Duidelijke informatie

1. De Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes te kunnen maken over de Zorgverlening en/of Dienstverlening door Koninklijke Visio. Steeds als Koninklijke Visio de Cliënt informatie verschaft, doet Koninklijke Visio dit op een voor de Cliënt passende wijze en geschikt niveau. Koninklijke Visio gaat bij de Cliënt na of de Cliënt de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst biedt Koninklijke Visio de informatie schriftelijk of op elektronische wijze aan de Cliënt aan.
2. In het uitzonderlijke geval dat het verstrekken van informatie kennelijk ernstig nadeel voor de Cliënt oplevert, verstrekt Koninklijke Visio geen informatie aan de Cliënt. Indien het belang van de Cliënt dit vereist, verstrekt Koninklijke Visio de betreffende informatie wel aan de Wettelijk Vertegenwoordiger van de Cliënt.
3. Koninklijke Visio zorgt ervoor dat de Cliënt en/of diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft (blijven) over relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 5. Intakegesprek

1. Voordat de Overeenkomst tussen Koninklijke Visio en de Cliënt tot stand komt, vindt er een intakegesprek tussen Koninklijke Visio en de Cliënt plaats. In dit kennismakingsgesprek bespreken Koninklijke Visio en de Cliënt onder meer de zorg- of hulpvraag van de Cliënt en bekijken zij (indien van toepassing) in hoeverre Koninklijke Visio de in de Beslissing opgenomen aanspraak op Zorgen/of Diensten zou kunnen verrichten.
2. Op basis van (indien van toepassing) de Beslissing en het intakegesprek bepaalt Koninklijke Visio of de Cliënt in aanmerking komt voor Zorgverlening en/of Dienstverlening door Koninklijke Visio.

Artikel 6. Algemene informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de Overeenkomst, of indien dit niet mogelijk blijkt te zijn zo spoedig mogelijk na het tot stand komen van de Overeenkomst, verstrekt Koninklijke Visio in ieder geval schriftelijk door middel van een informatieve folder de volgende informatie aan de Cliënt:
 - a. informatie over Koninklijke Visio en de gang van zaken rondom Zorgverlening en/of Dienstverlening, zoals het intakegesprek, het opstellen van een Plan (indien aan de orde), en de feitelijke Zorgverlening en/of Dienstverlening door Koninklijke Visio;
 - b. informatie over de kosten van de Zorgverlening, de betaling van de kosten voor eventuele Dienstverlening en de betaling van een eventuele eigen bijdrage;
 - c. informatie over de cliëntenraad;
 - d. informatie over de klachtenregeling;
 - e. informatie over de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris;
 - f. informatie over de bereikbaarheid van Koninklijke Visio in geval van een noodsituatie;
 - g. informatie over de gevolgen van een tijdens de Zorgverlening en/of Dienstverlening bij de Cliënt optredende wilsonbekwaamheid;

- h. informatie over de gedragscode en huisregels van Koninklijke Visio;
 - i. informatie over welke persoonsgegevens en de wijze waarop deze persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt en informatie over de maatregelen die Koninklijke Visio neemt om deze persoonsgegevens te beschermen.
- 2. De in het vorige artikellid genoemde algemene informatie stelt Koninklijke Visio tevens zoveel mogelijk beschikbaar op de website van Koninklijke Visio.

A.4 Totstandkoming Overeenkomst

Artikel 7. Totstandkoming Overeenkomst

1. De Overeenkomst tussen de Cliënt (of zijn werkgever) en Koninklijke Visio komt uitsluitend tot stand indien:
 - a. de Cliënt (of zijn werkgever) kenbaar heeft gemaakt de Overeenkomst te willen aangaan (en de Cliënt instemt met de zorgverlening);
 - b. Koninklijke Visio redelijkerwijs van oordeel is dat de zorg- of hulpvraag van de Cliënt op grond van de bij Koninklijke Visio aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord; en
 - c. indien en voor zover op het verlenen van Zorg en/of Diensten een voor de financiering noodzakelijke Beslissing is afgegeven.
2. Indien aan de in het vorige artikellid genoemde voorwaarden is voldaan, stelt Koninklijke Visio een schriftelijk document (een Behandelplan/Revalidatieplan, Zorgplan, (Re-integratie)offerte of SVB-overeenkomst) op waarin de gemaakte afspraken worden neergelegd. Voor zover er geen sprake is van een Revalidatietraject, wordt dit schriftelijke document ondertekend door Koninklijke Visio en de Cliënt (of zijn werkgever) en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger(s) (zo die er is/zijn). Deze ondertekening kan ook elektronisch plaatsvinden. Indien sprake is van een Revalidatietraject vindt instemming plaats via een door Koninklijke Visio hiervoor opgestelde werkwijze.
3. De datum waarop het in het vorige artikellid bedoelde schriftelijke document door Koninklijke Visio en de Cliënt (of zijn werkgever) en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger(s) is ondertekend of (in het geval van een Revalidatietraject) is opgesteld geldt als ingangsdatum van de tussen Koninklijke Visio en Cliënt bestaande Overeenkomst. Indien de feitelijke Zorgverlening en/of Dienstverlening echter eerder is aangevangen, dan geldt de datum waarop de feitelijke Zorgverlening en/of Dienstverlening is aangevangen als ingangsdatum van de tussen Koninklijke Visio en de Cliënt bestaande Overeenkomst.

A.5 Plannen

Artikel 8. Plan

1. Dit artikel is uitsluitend van toepassing op de verlening van Zorg waarop aanspraak bestaat ingevolge de Wlz, Zvw, Jw, RMA, Wmo, Wet forensische zorg of indien er sprake is van re-integratie.

2. Koninklijke Visio organiseert vóór of zo spoedig mogelijk na aanvang van de feitelijke Zorgverlening een bespreking met de Cliënt om afspraken te maken over de Zorgverlening en de met de Cliënt te behalen doelen. Koninklijke Visio legt deze afspraken vast in een Plan. Dit Plan bevat in ieder geval een beschrijving van de aard, duur en omvang van de Zorgverlening.
3. Tijdens deze bespreking bespreekt Koninklijke Visio (ook) de wensen van de Cliënt en de mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt. Bij het opstellen van het Plan neemt Koninklijke Visio de Beslissing als uitgangspunt. Daarnaast houdt Koninklijke Visio bij het opstellen van het Plan zoveel mogelijk rekening met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt, voor zover deze liggen binnen de grenzen van de professionele standaard. Indien de Cliënt niet aan de bespreking van het Plan wenst deel te nemen, stelt Koninklijke Visio het plan op zodanige wijze op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt.
4. De Cliënt kan bij de bespreking van het Plan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning die het zorgkantoor of de gemeente biedt. Ook kan de Cliënt zich laten bijstaan door iemand van zijn eigen keuze.
5. Koninklijke Visio stelt het Plan binnen zes weken na ingangsdatum van de Overeenkomst op en verstrekt terstond een afschrift hiervan aan de Cliënt en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger(s). Indien er sprake is van een Revalidatietraject wordt het Plan (het revalidatieplan) echter – in afwijking van de eerste zin van dit artikellid - opgesteld na afronding van het intakegesprek en de eventueel te verrichten onderzoeken.
6. De feitelijke Zorg(verlening) door Koninklijke Visio vindt plaats overeenkomstig het Plan. Voor afwijking van dit plan is – behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is – de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan: de kennelijke noodzaak tot het onmiddellijk uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen. In het geval van afwijking bij spoedeisendheid licht Koninklijke Visio de Cliënt zo spoedig mogelijk achteraf in over de door Koninklijke Visio verrichtte handeling(en). Deze afwijking van het Plan wordt door Koninklijke Visio gemotiveerd vastgelegd in het Dossier van de Cliënt.
7. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst bespreken Koninklijke Visio en de Cliënt het Plan zo vaak als redelijkerwijs nodig is. Ingeval van Zorg waarop aanspraak bestaat ingevolge de Wlz organiseert Koninklijke Visio in principe tweemaal per jaar een bespreking met de Cliënt ter evaluatie en actualisatie van de afspraken. In alle andere gevallen organiseert Koninklijke Visio eenmaal per jaar een bespreking met de Cliënt ter evaluatie en actualisatie van de afspraken. In overleg met de Cliënt wordt het Plan aangepast binnen de ruimte die de Beslissing biedt. Deze aanpassingen worden schriftelijk vastgelegd als bijlage bij het Plan.
8. Het Plan maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Artikel 9. Verlening Zorg en/of Diensten

1. Koninklijke Visio streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde medewerkers in te zetten bij de Zorgverlening en/of Dienstverlening aan de Cliënt. Koninklijke Visio is evenwel gerechtigd om (onderdelen van de) Zorgverlening en/of Dienstverlening te laten uitvoeren door verschillende medewerkers.

2. Koninklijke Visio is gerechtigd om (onderdelen van de) Zorgverlening en/of Dienstverlening uit te besteden aan derden (onderaannemers). In geval van uitbesteding blijft Koninklijke Visio evenwel volledig eindverantwoordelijk voor de Zorgverlening en/of Dienstverlening door de onderaannemer.

A.6 Privacy en bescherming van persoonsgegevens

Artikel 10. Dossier en dossiervorming

1. Koninklijke Visio richt een Dossier in met betrekking tot de Zorgverlening aan de Cliënt. Zij houdt in het Dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de Cliënt en de gegevens die direct verband houden met de Zorgverlening. Indien de Cliënt dit vraagt, voegt Koninklijke Visio een door de Cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het Dossier opgenomen stukken aan het Dossier toe.
2. Het in artikel 8 genoemde Plan maakt integraal deel uit van het Dossier.
3. Het Dossier is eigendom van Koninklijke Visio. Wel heeft de Cliënt recht op inzage in of afschrift van een kopie van het Dossier. Koninklijke Visio verstrekt de Cliënt daarom op diens verzoek inzage en afschrift van een kopie van de bescheiden die deel uit maken van het Dossier. Deze verstrekking blijft echter achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
4. Koninklijke Visio bewaart het Dossier gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst tussen Koninklijke Visio en de Cliënt is geëindigd, tenzij de wet een andere bewaartermijn eist, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.
5. Gegevens met betrekking tot de Cliënt die niet tot het Dossier behoren, bewaart Koninklijke Visio niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen.
Na afloop van die termijn vernietigt Koninklijke Visio de gegevens.
6. Koninklijke Visio vernietigt het Dossier of gedeelten van het Dossier binnen een maand na een daartoe strekkend verzoek van de Cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Cliënt (waaronder begrepen Koninklijke Visio), of indien de wet zich tegen vernietiging verzet. Indien het verzoek van de Cliënt complex of veelomvattend is, dan heeft Koninklijke Visio het recht om deze termijn van een maand met twee maanden te verlengen. Koninklijke Visio stelt de Cliënt hiervan dan in de eerste maand op de hoogte.

Artikel 11. Geheimhouding en ruimtelijke privacy

1. Koninklijke Visio zorgt ervoor dat aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van (een kopie van) het Dossier wordt verstrekt, tenzij de Cliënt hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven of daarvoor een wettelijke plicht of expliciete wettelijke bevoegdheid bestaat. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover de persoonlijke levenssfeer van derden daardoor niet wordt geschaad.

2. Onder anderen dan de Cliënt zijn niet begrepen medewerkers van Koninklijke Visio en andere natuurlijke personen of rechtspersonen die in opdracht van Koninklijke Visio rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en de vervangers van deze personen, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.
3. In geval van wilsonbekwaamheid, handelingsonbekwaamheid of handelingsonbevoegdheid van de Cliënt kan Koninklijke Visio aan de Wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt zonder toestemming van de Cliënt inlichtingen geven over Cliënt of inzage geven in (delen van) het Dossier van de Cliënt. Indien Koninklijke Visio echter door het verstrekken van deze inlichtingen of het geven van deze inzage in strijd zou handelen met de zorg van een goed hulpverlener, dan laat zij dit achterwege.
4. Koninklijke Visio zorgt ervoor dat de Zorgverlening en/of Dienstverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de Cliënt, tenzij de Cliënt ermee instemt dat de Zorgverlening en/of Dienstverlening kan worden waargenomen door anderen, uitstel niet verantwoord is, of het uitvoeren van de Zorgverlening en/of Dienstverlening buiten de waarneming door anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
5. Onder anderen dan de Cliënt als bedoeld in het vorige artikellid zijn niet begrepen degene van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de Zorgverlening en/of Dienstverlening noodzakelijk is. Onder anderen dan de Cliënt zijn evenmin begrepen de Wettelijk vertegenwoordiger(s) van de Cliënt, tenzij Koninklijke Visio daardoor niet de zorg van een goed hulpverlener kan bieden.

Artikel 12. Verwerking en bescherming van persoonsgegevens

1. Koninklijke Visio handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de AVG en de Uitvoeringswet AVG.
2. Persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt overeenkomstig het privacyreglement van Koninklijke Visio en de regels van de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Wgbo en andere relevante (gezondheids)wetgeving. Koninklijke Visio heeft een privacyverklaring op haar website gepubliceerd waarin zij uitlegt op welke wijze zij omgaat met de verwerking van persoonsgegevens van de Cliënt.
3. Persoonsgegevens van de Cliënt worden uitsluitend verwerkt als hiervoor een grondslag bestaat in de AVG en/of de Uitvoeringswet AVG. Indien Koninklijke Visio persoonsgegevens van de Cliënt wil gebruiken voor één van de volgende doeleinden, vraagt Koninklijke Visio de Cliënt daarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming:
 - a. wetenschappelijk onderzoek, de betrokken individuele Cliënt betreffend; en
 - b. publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van de Cliënt.De door de Cliënt gegeven toestemming voldoet aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat het bij deze toestemming moet gaan om een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de Cliënt door middel van een schriftelijke verklaring aanvaardt dat Koninklijke Visio persoonsgegevens van hem verwerkt voor een (of meer) van bovenstaande doeleinden. De Cliënt kan deze toestemming te allen tijde intrekken, zonder dat dit enig (negatief) gevolg voor hem heeft. Het intrekken van deze toestemming doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de eerdere verwerking door Koninklijke Visio die op deze toestemming was gebaseerd.

A.7 Kwaliteit en veiligheid

Artikel 13. Kwaliteit van de Zorgverlening en/of Dienstverlening

1. Koninklijke Visio verleent Zorg en/of Diensten overeenkomstig de eisen van goede Zorgverlening en/of Dienstverlening, de in de praktijk geldende professionele normen (bijvoorbeeld het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg) en het goed hulpverlenerschap.
2. Als norm voor goed hulpverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten.
3. Koninklijke Visio handelt conform wet- en regelgeving, waaronder de Wgbo, de Wkkgz, de Wlz, de Jw, de Wmo, de Wzd, de Zvw, de Wet forensische zorg, de AVG, de Uitvoeringswet AVG en de Wmcz.
4. Koninklijke Visio beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en handelt conform deze meldcode.
5. De medewerkers die door Koninklijke Visio worden ingezet voldoen aan de vereiste kwalificaties om de overeengekomen Zorg en/of Diensten te mogen verlenen.
6. De medewerkers die door Koninklijke Visio worden ingezet bij de Zorgverlening en/of Dienstverlening zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Artikel 14. Calamiteiten, geweld, incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een Incident, Geweld in de zorgrelatie, of Calamiteit informeert Koninklijke Visio de betreffende Cliënt, en indien de Cliënt niet in staat is om een redelijke belangenafweging te maken, diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) over de aard en de oorzaak van het Incident, het Geweld in de zorgrelatie of de Calamiteit en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten, geweld of calamiteiten in de toekomst te voorkomen.
2. Koninklijke Visio meldt een Calamiteit zo spoedig mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of (indien van toepassing) het toezichthoudend orgaan van de betreffende gemeente.
3. Indien sprake is van Geweld in de zorgrelatie, meldt Koninklijke Visio dit zo spoedig mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of (indien van toepassing) het toezichthoudend orgaan van de betreffende gemeente.
4. Koninklijke Visio heeft intern een incidentenregister waarin Incidenten en Calamiteiten worden geregistreerd.

Artikel 15. Zorg voor persoonlijke eigendommen

Koninklijke Visio zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de Zorgverlening en/of Dienstverlening aan de Cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

A.8 Verplichtingen van de Cliënt

Artikel 16. Verplichtingen van de Cliënt

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst op verzoek van Koninklijke Visio met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt – indien van toepassing – de Beslissing aan Koninklijke Visio. Kan de Cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs of de Beslissing niet tonen, dan is Koninklijke Visio gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst niet te starten totdat de Cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke Zorgverlening en/of Dienstverlening geïndiceerd is.
2. Bij de bespreking van het in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde Plan geeft de Cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de Cliënt schriftelijk is gemachtigd om in zijn plaats te treden als de Cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De Cliënt geeft Koninklijke Visio, mede naar aanleiding van vragen van Koninklijke Visio, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Koninklijke Visio redelijkerwijs voor het uitvoeren van de Overeenkomst behoeft.
4. De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere Cliënten, de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Koninklijke Visio en vrijwilligers.
5. De Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Koninklijke Visio in staat te stellen de Zorg en/of Diensten te verlenen overeenkomstig de wet- en regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De Cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Koninklijke Visio de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Plan zoals bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.
7. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de Cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de Zorgverlening en/of Dienstverlening, is de Cliënt gehouden Koninklijke Visio daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. Indien de cliënt deze verantwoordelijkheid niet nakomt, kan dit gevolgen hebben voor de continuïteit van de zorgverlening en/of de vergoeding daarvan.

Artikel 17. Annulering

Als de Cliënt, om welke reden dan ook, geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen Zorg en/of Diensten moet hij dat zo snel mogelijk maar uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken tijdstip melden bij Koninklijke Visio. Als een Cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt Koninklijke Visio zich het recht voor bij die Cliënt de volledige kosten in rekening te brengen, tenzij anders overeengekomen of de wet het in rekening brengen van deze kosten bij de Cliënt niet toestaat.

Artikel 18. Arbeidsomstandigheden

In het geval Koninklijke Visio Zorg en/of Diensten verleent in de privéwoning van de Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 19. Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de door of namens Koninklijke Visio uitgebrachte adviezen en/of publicaties over de Zorgverlening en/of Dienstverlening berusten bij Koninklijke Visio. De mede met de advisering omtrent de Zorgverlening en/of Dienstverlening verband houdende stukken die door de Cliënt aan Koninklijke Visio zijn overhandigd, blijven eigendom van de Cliënt.
2. Uitsluitend na voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Koninklijke Visio mag de Cliënt door of namens Koninklijke Visio uitgebrachte adviezen en/of publicaties aan derden ter inzage geven. Voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Koninklijke Visio is alleen dan niet vereist indien de Cliënt door of namens Koninklijke Visio uitgebrachte adviezen en/of publicaties aan leveranciers van hulpmiddelen dient te verstrekken ter verkrijging van het hulpmiddel dan wel aan derden ter inzage dient geven op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Koninklijke Visio of een aan Koninklijke Visio verbonden zorgverlener partij is. De Cliënt zal Koninklijke Visio hiervan van te voren op de hoogte stellen.
3. Indien de Cliënt binnen de instelling van Koninklijke Visio en/of met gebruikmaking van de middelen van Koninklijke Visio een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de Koninklijke Visio. Door middel van de ondertekening van de Overeenkomst draagt de Cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Koninklijke Visio. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal de Cliënt dan wel diens Wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van het (kunst)werk desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht van de intellectuele eigendomsrechten aan Koninklijke Visio te realiseren.

A.9 Aansprakelijkheid

Artikel 20. Aansprakelijkheid Koninklijke Visio

1. Koninklijke Visio is tegenover de Cliënt aansprakelijk voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Koninklijke Visio, tenzij deze schade op grond van de wet niet voor rekening of risico komt van Koninklijke Visio.
2. De Cliënt is gehouden Koninklijke Visio in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Koninklijke Visio binnen een redelijke termijn voor rekening van Koninklijke Visio te herstellen.
3. Behoudens voor zover er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van art. 7:446 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, is in alle gevallen waarin er sprake is van aansprakelijkheid van Koninklijke Visio, deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de door Koninklijke Visio gesloten verzekering wordt uitgekeerd.

4. Koninklijke Visio is volgens de Wlz verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van Cliënten die bij Koninklijke Visio verblijven en de inventaris van Koninklijke Visio. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor onder meer het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor zijn/haar inboedel.
5. Indien de verzekering van Koninklijke Visio in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Koninklijke Visio beperkt 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 schadeveroorzakende gebeurtenis.
6. De voorgaande artikelliden zijn mede van toepassing op door Koninklijke Visio ingeschakelde derden.
7. De beperkingen in de leden 3 en 5 van dit artikel gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld aan de zijde van Koninklijke Visio.

Artikel 21. Aansprakelijkheid voor schade door de Cliënt

1. De Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn rekening en risico komt.
2. De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

A.10 Beëindiging van de Overeenkomst

Artikel 22. Beëindiging overeenkomst en wijziging

1. De Overeenkomst kan op de volgende manieren eindigen:
 - a. van rechtswege, d.w.z. zonder dat een daarop gerichte rechtshandeling is vereist, in de gevallen als bedoeld in artikel 23 van deze Algemene Voorwaarden;
 - b. door ontbinding door de rechter;
 - c. door ontbinding door de Cliënt of Koninklijke Visio indien Koninklijke Visio in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt;
 - d. met wederzijds goedvinden van Koninklijke Visio en de Cliënt;
 - e. door opzegging in de gevallen en de wijze als bedoeld in artikel 24 van deze Algemene voorwaarden.
2. Partijen kunnen in onderling overleg de Overeenkomst wijzigen als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van zulke omstandigheden is in ieder geval sprake indien de omvang of zwaarte van de Zorgverlening en/of Dienstverlening aan de Cliënt door een gewijzigde zorgvraag zodanig ontwikkelt dat de zorgvraag geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Overeenkomst valt en/of Koninklijke Visio geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen Zorgverlening en/of Dienstverlening.
3. Wijzigingen als bedoeld in het vorige artikellid dienen schriftelijk te geschieden.

Artikel 23. Einde van rechtswege

De Overeenkomst eindigt van rechtswege:

- a. door het verlopen van de afgegeven Beslissing en er ook geen concreet zicht is op het afgeven van een hernieuwde Beslissing door de daartoe bevoegde instantie dan wel hulpverlener (de Overeenkomst eindigt dan van rechtswege met ingang van de dag volgende op de einddatum van de Beslissing);
- b. door de intrekking van de afgegeven Beslissing door de daartoe bevoegde instantie dan wel hulpverlener;
- c. door het overlijden van de Cliënt;
- d. door een door Koninklijke Visio geconstateerd definitief vertrek van de Cliënt naar een regio waar Koninklijke Visio niet actief is;
- e. door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen Zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- f. bij verhuizing van de Cliënt naar een andere instelling, niet zijnde Koninklijke Visio, en niet langer Zorg en/of Diensten afneemt van Koninklijke Visio.

Artikel 24. Opzegging

1. De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. Koninklijke Visio kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. dat de Cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden ondanks schriftelijke ingebrekestelling niet nakomt;
 - b. de Cliënt en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger weigert dan wel weigeren de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;
 - c. de Cliënt, diens Wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger(s) of anderen die bij Cliënt betrokken zijn zodanig gedrag vertoont dan wel vertonen jegens medewerkers, vrijwilligers of andere cliënten van Koninklijke Visio, dat voortzetting van de Overeenkomst door Koninklijke Visio redelijkerwijs niet meer van haar kan worden verlangd;
 - d. dat Koninklijke Visio geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, de gemeente, de Sociale Verzekeringsbank, het UWV of de werkgever van de Cliënt (ingeval van re-integratie), de Dienst Justitiële Inrichtingen (forensische zorg) of RMA Healthcare (zorg aan asielzoekers) voor de uitvoering van de overeengekomen Zorgverlening en/of Dienstverlening en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - e. indien de zorgvraag van de Cliënt naar het oordeel van Koninklijke Visio dusdanig verandert dat niet meer van Koninklijke Visio kan worden verlangd dat de Zorgverlening en/of Dienstverlening plaatsvindt overeenkomstig het Plan dan wel niet meer van Koninklijke Visio kan worden verlangd dan anderszins tussen de Koninklijke Visio en de Cliënt overeengekomen;
 - f. indien er naar het oordeel van Koninklijke Visio sprake is van een verstoorde behandel- of zorgrelatie.

3. In de gevallen hiervoor genoemd onder lid 2 sub a tot en met f kan opzegging door Koninklijke Visio tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Koninklijke Visio informeert in dat geval de betrokken instantie dan wel hulpverlener die de Beslissing heeft afgegeven.
4. Bij een opzegging door Koninklijke Visio ondersteunt Koninklijke Visio de Cliënt voor zover redelijkerwijs mogelijk met het vinden van een alternatieve zorgaanbieder.

A.11 Klachten en geschillen

Artikel 25. Klachten

1. Koninklijke Visio heeft een eigen klachtenregeling vastgesteld. Deze klachtenregeling staat op de website van Koninklijke Visio vermeld en wordt op verzoek van de Cliënt aan de Cliënt in een door hem gewenste vorm verstrekt.
2. De Cliënt kan klachten over de Zorgverlening en/of Dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van Koninklijke Visio. Koninklijke Visio zal de klachten vervolgens (laten) behandelen overeenkomstig de klachtenregeling. Indien gewenst kan de Cliënt een klacht indienen bij een onafhankelijke Klachtencommissie waarbij Koninklijke Visio is aangesloten.
3. De Cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten ondersteunen of laten adviseren door de vertrouwenspersoon van Koninklijke Visio of de cliëntvertrouwenspersoon die in het kader van de Wzd beschikbaar wordt gesteld.

Artikel 26. Geschillen en toepasselijk recht

1. Geschillen die naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst mochten ontstaan, zullen op verzoek van de meest gerede partij worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland. Ook kan de Cliënt een geschil voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Zorg.
2. Op alle Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de bepalingen van internationale verdragen waaronder het Weens Koopverdrag, voor zover deze geen dwingend recht bevatten.

A.12 Betaling en eigen bijdrage

Artikel 27. Betaling en eigen bijdrage

1. Bij Zorgverlening en/of Dienstverlening op basis van Zorg in natura (ZIN) declareert Koninklijke Visio de kosten van de overeengekomen Zorgverlening en/of Dienstverlening bij het zorgkantoor, de gemeente, de zorgverzekeraar, RMA Healthcare of de Dienst Justitiële Inrichtingen waarmee Koninklijke Visio op grond van de Wlz, de Jw, de Wmo, de RMA, de Wet forensische zorg of de Zvw een overeenkomst heeft gesloten. Indien de in de vorige lid genoemde aangewezen instantie de overeengekomen Zorgverlening en/of

Dienstverlening onverhoopt niet vergoedt, is de Cliënt is gehouden de door Koninklijke Visio bij deze instantie gedeclareerde kosten zelf te betalen.

2. Bij Zorgverlening en/of Dienstverlening op basis van een PGB declareert Koninklijke Visio de kosten van de overeengekomen Zorgverlening en/of Dienstverlening bij de PGB-budgethouder van de Cliënt, die de Zorgverlening en/of Dienstverlening vervolgens declareert bij de Sociale Verzekeringsbank. De Cliënt is gehouden de door Koninklijke Visio gedeclareerde kosten te betalen ook indien de Sociale Verzekeringsbank de kosten niet vergoedt aan de Cliënt.
3. Bij Zorgverlening en/of Dienstverlening die zien op re-integratiewerkzaamheden (mede) op verzoek van het UWV of de werkgever van de Cliënt, declareert Koninklijke Visio de kosten van deze overeengekomen Zorgverlening en/of Dienstverlening bij het UWV of de werkgever. De Cliënt is gehouden de door Koninklijke Visio gedeclareerde kosten te betalen indien het UWV of de werkgever van de Cliënt de kosten onverhoopt niet vergoedt.
4. Indien de Cliënt Zorgverlening en/of Dienstverlening wil ontvangen die niet onder de situaties als genoemd in de vorige artikelleden valt, komt deze voor rekening van de Cliënt. Deze Zorgverlening en/of Dienstverlening verricht Koninklijke Visio uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de Cliënt. Op deze Zorgverlening en/of Dienstverlening die voor eigen rekening van de Cliënt is, zijn de artikelen 26 tot en met 30 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
5. Bij zowel ZIN als een PGB kan de Cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz, de Jw, de Wmo, de Zvw, de RMA of de Wet forensische zorg. Koninklijke Visio informeert de Cliënt over de wettelijke eigen bijdrage (waaronder begrepen het eigen risico). Koninklijke Visio is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensverstrekking en gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

B. Bijzondere voorwaarden met betrekking tot Zorg- en Dienstverlening die door cliënt zelf worden betaald (geldt niet voor PGB, ZIN en Zorg en Diensten die door de werkgever van de Cliënt of het UWV worden betaald)

B.1 Algemeen

Artikel 28. Algemeen

1. De bijzondere voorwaarden in de artikelen 28 tot en met 32 van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Zorgverlening en/of Dienstverlening waarvoor Koninklijke Visio de kosten niet in rekening kan brengen bij het zorgkantoor (Wlz), de gemeente (Jw en Wmo), de zorgverzekeraar (Zvw), het UWV of de werkgever van de Cliënt (re-integratie), de Dienst Justitiële Inrichtingen (forensische zorg), RMA Healthcare (zorg aan asielzoekers) of de PGB-budgethouder.

2. In afwijking van artikel 7 van deze Algemene voorwaarden komt de (aanvullende) Overeenkomst met de Cliënt louter tot stand op basis van de zorg- en/of dienstverleningsvraag van de Cliënt. Alle door Koninklijke Visio gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van Zorg en/of Diensten aan de in lid 1 van die artikel genoemde Cliënten zijn vrijblijvend. Koninklijke Visio is hier pas aan gebonden na ondertekening van de schriftelijke Overeenkomst door zowel de Cliënt als Koninklijke Visio.

Artikel 29. Tarieven en kostprijzen

1. In de schriftelijke Overeenkomst worden ten aanzien van de te leveren Zorg(verlening) en/of Diensten het overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of de kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging van de tarieven en kostprijzen door Koninklijke Visio is niet mogelijk, tenzij zowel Koninklijke Visio als de Cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
2. Voor zover op de overeengekomen Zorgen/of Diensten wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het door Koninklijke Visio in rekening te brengen tarief overeenkomstig die tarieven bepaald, tenzij anders overeengekomen.
3. De prijzen en tarieven van de overeengekomen Zorgen/of Diensten worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en eventuele wettelijke tarieven.

Artikel 30. Kredietwaardigheid

Indien de kredietwaardigheid van de Cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Koninklijke Visio nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 31. Factuur en betaling

1. Koninklijke Visio brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de Zorg en/of Diensten zijn verleend, op een gespecificeerde factuur bij de Cliënt in rekening.
2. De in het vorige artikellid genoemde factuur bevat de naam, het adres en het KvK-nummer van Koninklijke Visio, een overzicht van de dagen waarop de Zorg en/of Diensten zijn verleend, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door Koninklijke Visio.
3. De factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening door de Cliënt te zijn voldaan. Koninklijke Visio kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
4. Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan is de Cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Koninklijke Visio stuurt de Cliënt een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
5. Als de factuur na het verstrijken van de in de betalingsherinnering genoemde betalings-termijn niet of niet volledig is betaald dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van de Cliënt. De Cliënt is bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de in de betalingsherinnering genoemde betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur verschuldigd.
6. Koninklijke Visio kan een automatische incasso verlangen.

7. Koninklijke Visio is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.
8. Bij een betalingsachterstand is Koninklijke Visio gerechtigd om verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, tenzij dit in strijd is met goed hulpverlenerschap.
9. De betalingsverplichting van de Cliënt wordt niet opgeschort door het indienen van een klacht door de Cliënt.

Artikel 32. Incasso

1. Is de Cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn betalingsverplichtingen, dan komen, zoals bepaald in artikel 29, alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de Cliënt.
2. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtelijke incassokosten](#) (BIK)).

C. Verblijf

Artikel 33. Gebruik appartement/kamer

1. Indien de Overeenkomst tussen Koninklijke Visio en de Cliënt tevens inhoudt dat Koninklijke Visio een appartement of een kamer aan de Cliënt ter beschikking stelt dan komt tussen Koninklijke Visio en de Cliënt, gelet op het feit dat het zorgement in de Overeenkomst overheerst, geen huurovereenkomst tot stand. Het recht op gebruik van het appartement of de kamer ontleent de Cliënt uitsluitend aan de Overeenkomst. Beëindiging van de Overeenkomst op welke grond ook leidt van rechtswege – dus zonder dat daarvoor een afzonderlijke rechtshandeling nodig is – tot het einde van het gebruik van het appartement of de kamer.
2. De Cliënt zal het appartement of de kamer, alsmede de daarin aanwezige voorzieningen en/of inventarisgoederen als een goed gebruiker gebruiken overeenkomstig de bestemming. De Cliënt zal in het appartement of de kamer geen wijzigingen aanbrengen, behoudens voor zover Koninklijke Visio daarvoor uitdrukkelijk voorafgaand schriftelijke toestemming heeft gegeven. Koninklijke Visio kan aan haar toestemming voorwaarden verbinden.
3. Koninklijke Visio staat ervoor in dat het appartement of de kamer bij de ingebruikneming in goed bewoonbare staat verkeert en dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren. Indien dit uit oogpunt van leefbaarheid nodig is, zal Koninklijke Visio het appartement of de kamer opnieuw behangen of schilderen. Indien sprake is van Verblijf in een appartement of kamer, aanvaardt de Cliënt de staat van het appartement of de kamer en de daarin aanwezige voorzieningen bij het begin van het gebruik door ondertekening van een opnamerapport.
4. Als voor het verlenen van de Zorg aan de Cliënt en/of op basis van wet- en/of regelgeving hulpmiddelen vereist zijn die niet vergoed worden uit het wettelijk kader van waaruit de Cliënt de betreffende Zorg ontvangt, kan Koninklijke Visio de Cliënt verplichten tot aankoop en/of huur van deze hulpmiddelen. De kosten van huur en/ of

koop komen dan voor rekening van de Cliënt, indien de Cliënt ook niet in aanmerking komt voor een vergoeding of voorziening uit een ander wettelijk kader.

5. Indien de Cliënt bij Koninklijke Visio verblijft en geen gebruik maakt van een standaardinrichting, passend bij de beslissing op grond waarvan hij bij Koninklijke Visio verblijft, dan wel niet op grond van een bestuursrechtelijk besluit in aanmerking komt voor enige standaardinrichting, draagt de Cliënt zorg voor de inrichting van het appartement of de kamer. De door de Cliënt aan te schaffen zaken zoals matras en gordijnen dienen brandwerend te zijn.
6. Gedurende het verblijf is Koninklijke Visio verantwoordelijk voor eventuele schilder- en/of behangwerkzaamheden indien deze werkzaamheden voor de bewoonbaarheid noodzakelijk zijn.
7. Koninklijke Visio draagt voor eigen rekening zorg voor het technische basisonderhoud van en het herstelwerk aan het appartement of de kamer, de door Koninklijke Visio aangebrachte voorzieningen en verstrekte inventarisgoederen, een en ander voor zover eigendom van Koninklijke Visio. Verder regulier (klein) onderhoud en herstel, waaronder onderhoud en herstel van eigen voorzieningen en inventarisgoederen, komt voor rekening van de Cliënt.
Indien door grove schuld of opzet van de Cliënt of diens bezoeker(s) schade is toegebracht aan het appartement of de kamer en/of de daarin door Koninklijke Visio verstrekte voorzieningen zal Koninklijke Visio de door haar gemaakte kosten van herstel verhalen op de Cliënt en/of de bezoeker(s).
8. De Cliënt is verplicht toegang te verschaffen aan Koninklijke Visio voor het uitvoeren van de noodzakelijke onderhouds- en/of herstelwerkzaamheden door Koninklijke Visio. Koninklijke Visio houdt bij het uitvoeren van noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk rekening met de wens(en) van de Cliënt.
9. De onderhouds- en reparatiewerkzaamheden die voor rekening van Koninklijke Visio komen zullen door haar worden uitgevoerd overeenkomstig het kwaliteitsniveau dat bij Koninklijke Visio gebruikelijk is.
10. Koninklijke Visio behoeft de toestemming van de Cliënt voor het (doen) betreden van diens appartement of kamer. Deze toestemming is niet nodig wanneer om redenen van veiligheid en gezondheid van de Cliënt of derden onmiddellijke of zeer spoedige betreding noodzakelijk is. Indien het niet mogelijk is cliënt om toestemming te vragen, kan Koninklijke Visio de kamer of het appartement ook zonder toestemming betreden, een en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de privacy van de Cliënt en in het geval van een appartement van de eventuele overige bewoners.
11. Het is de Cliënt niet toegestaan het appartement of de kamer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Koninklijke Visio tijdelijk of blijvend aan derden in gebruik te geven.
12. Wanneer de noodzakelijke Zorg aan de Cliënt zodanig is dat deze door Koninklijke Visio redelijkerwijs niet meer geboden kan worden op de huidige locatie, dan kan een interne verhuizing noodzakelijk zijn of wordt in overleg met de Cliënt plaatsing in een andere (interne of externe) instelling aangevraagd.

Artikel 34. Diensten in verband met verblijf

1. Indien de Cliënt behoefte heeft aan aanvullende dienstverlening die geen onderdeel uitmaakt van de Beslissing op grond waarvan hij Zorg ontvangt en de Beslissing aanvullende dienstverlening toelaat, kan de Cliënt met Koninklijke Visio overeenkomen dat Koninklijke Visio deze aanvullende diensten tegen betaling verleent.
2. Op alle Zorg en Diensten waarbij de Cliënt zelf verantwoordelijk is voor de bekostiging, ofwel vanuit een PGB ofwel op basis van private financiering, zijn de bijzondere bepalingen uit hoofdstuk B van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel 35. Interne verhuizing

1. Koninklijke Visio kan om dringende redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard of indien de noodzakelijke zorgverlening niet meer in de huidige kamer/het appartement door Koninklijke Visio gewaarborgd kan worden, besluiten de Cliënt naar een andere kamer of appartement te verhuizen.
2. Bij beslissingen over interne verhuizingen zal Koninklijke Visio zorgvuldig en met inachtneming van de gerechtvaardigde belangen van de cliënt dienen te handelen. In ieder geval zal Koninklijke Visio de Cliënt tijdig mondeling en schriftelijk informeren over de voorgenomen verhuizing en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen. Indien de Cliënt niet meewerkt aan een verhuizing, zal Koninklijke Visio bezien of er redenen zijn om de Overeenkomst met de Cliënt op te zeggen.
3. De kosten van een verhuizing op initiatief van Koninklijke Visio komen voor rekening van Koninklijke Visio. Onder de kosten van verhuizing vallen in dit verband alle redelijke kosten ter zake van het - indien nodig - bewoonbaar maken en stofferen van het nieuwe appartement of de nieuwe kamer en de redelijke kosten van de verhuizing.
4. Indien een appartement of kamer wordt bewoond door twee personen die elkaars levensgezel zijn, dan is de overblijvende Cliënt/levensgezel, na het vertrek of het overlijden van de andere Cliënt/levensgezel, verplicht te verhuizen naar een éénpersoonsappartement of kamer, zodra een dergelijk appartement of een dergelijke kamer vrijkomt. De verplichting om te verhuizen ontstaat in ieder geval uiterlijk één maand nadat Koninklijke Visio de Cliënt schriftelijk heeft bericht omtrent de verplichting tot verhuizing. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 36. Algemene ruimten en voorzieningen

1. De Cliënt is gerechtigd en verplicht tot een gebruik overeenkomstig de bestemming van de algemene ruimten of de overige algemene voorzieningen.
2. Dienstruimten zijn zonder toestemming van de medewerkers niet voor de Cliënt toegankelijk.

Artikel 37. Einde verblijf

1. De Cliënt zal, indien hij het appartement of de kamer om welke reden dan ook ontruimt, het appartement of de kamer, de door Koninklijke Visio aangebrachte voorzieningen en de inventarisgoederen die eigendom zijn van Koninklijke Visio, in goede staat opleveren onder - in geval van verblijf in een appartement - afgifte van de sleutels van het appartement. Het appartement of de kamer dient tenminste opgeleverd te worden

in de staat waarin het verkeerde toen de Cliënt het appartement of de kamer in gebruik nam. Indien sprake is van verblijf in een appartement dient het appartement bovendien leeg, veegschoon, ontdaan van stoffering en met egale vloer te worden afgeleverd, tenzij de Cliënt en Koninklijke Visio anderszins zijn overeengekomen. Na verblijf in een appartement wordt bij het einde van het verblijf een opleveringsrapport of checklist opgesteld, waarin de eventuele gebreken van het appartement worden genoteerd en waarin wordt vermeld welke kosten (in de vorm van normbedragen) voor rekening van de Cliënt komen.

Koninklijke Visio draagt in dat geval zorg voor de noodzakelijke reparatie- en/of opruimwerkzaamheden en brengt de kosten daarvan in rekening bij de Cliënt.

2. In geval de Overeenkomst eindigt door overlijden van de Cliënt dient het appartement of de kamer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de overlijdensdatum te worden ontruimd. In geval de Overeenkomst om een andere reden eindigt, dient het appartement of de kamer uiterlijk op de einddatum van de Overeenkomst ontruimd te zijn.
3. Indien de goederen die hebben toebehoord aan een overleden Cliënt, of toebehoren aan een Cliënt wiens recht op gebruik van het appartement of kamer is geëindigd, niet vóór de uiterste datum waarbinnen het appartement of de kamer volgens de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden in het betreffende geval ontruimd dient te worden opgeleverd, door de rechthebbende(n) zijn weggevoerd, heeft Koninklijke Visio het recht die goederen te doen opslaan voor rekening en risico van de rechthebbende(n). Koninklijke Visio zal in dat geval niet tot de afgifte van de goederen zijn verplicht, alvorens de aan de opslag verbonden kosten, alsmede overige nog openstaande vorderingen op cliënt, volledig aan Koninklijke Visio zijn betaald. Als de goederen naar het oordeel van Koninklijke Visio een reële handelswaarde vertegenwoordigen dan is Koninklijke Visio na drie maanden opslag gerechtigd om de goederen te verkopen. Als de kosten van de verkoop naar het oordeel van Koninklijke Visio niet in een redelijke verhouding staan tot de redelijkerwijs te verwachten opbrengst dan is Koninklijke Visio gerechtigd om de goederen onmiddellijk te (doen) vernietigen en is zij niet tot opslag verplicht. De opbrengst van de verkoop zal, na aftrek van de kosten, waaronder inbegrepen de kosten van opslag, gedurende één jaar ter beschikking worden gehouden voor de rechthebbende(n). Na het verstrijken van deze termijn vervalt de opbrengst aan Koninklijke Visio.
4. De verplichtingen die in dit artikel zijn vastgelegd rusten tevens op de Wettelijk vertegenwoordiger(s) van de Cliënt.

D. Huur en verhuur

Artikel 38. Huur en verhuur

1. Koninklijke Visio huurt ter verwezenlijking van haar statutaire doelstelling van diverse woningcorporaties woningen met gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen die uitsluitend bestemd zijn en specifiek zijn aangepast voor bewoning door de doelgroep van Koninklijke Visio. Koninklijke Visio verhuurt deze woningen aan cliënten die daarvoor in aanmerking komen. Tussen Koninklijke Visio en deze cliënten wordt naast de Overeenkomst ook een afzonderlijke huurovereenkomst gesloten.
2. Koninklijke Visio beoogt met de verhuur van woonruimte in combinatie met de levering van zorg in de gehuurde woning aan de cliënt de mogelijkheid bieden om met zorg, ondersteuning en begeleiding zo zelfstandig mogelijk te wonen.
3. Een huurovereenkomst die Koninklijke Visio met haar cliënten sluit is altijd onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst die met diezelfde cliënt wordt gesloten. In de contractuele verhoudingen met de cliënt is de zorg- en dienstverlening van Koninklijke Visio aan de cliënt altijd het typerende en duidelijk overheersende element zodat de cliënt van Koninklijke Visio geen recht op huurbescherming heeft en de huurovereenkomst daarom van rechtswege eindigt als de Overeenkomst eindigt.
4. Als gevolg van het bijzondere karakter van de door Koninklijke Visio aan de cliënt aangeboden zorg, begeleiding en ondersteuning, de intensieve relatie tussen de cliënt en (de zorgverleners van) Koninklijke Visio, de zorgvraag van de cliënt en de met de cliënt gemaakte afspraken over zorg, begeleiding en ondersteuning in de door Koninklijke Visio gehuurde woonruimte is de wettelijke huurbescherming van Boek 7, Titel 4 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing op de huurovereenkomst die Koninklijke Visio met de cliënt sluit. De cliënt is zich daarvan bewust en doet uitdrukkelijk afstand van het (eventuele) recht op huurbescherming.
5. Artikel 38 is alleen van toepassing op cliënten die naast de Overeenkomst met Koninklijke Visio ook een afzonderlijke huurovereenkomst sluiten.

E. Overig

Artikel 39. Slotbepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking in juli 2021.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Koninklijke Visio'.