

Algemene voorwaarden voor zorg- en dienstverlening

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Zorgaanbieder: de rechtspersoon Koninklijke Visio die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met één of meer beperkingen en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om AWBZ-zorg te leveren.
- 1.2. Cliënt: een natuurlijk persoon, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3. Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4. Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven AWBZ-zorgaanspraken. In geval de zorgaanspraak verblijf is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgzwaartepakket.
- 1.6. Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.
- 1.9. Zorgplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.10. Revalidatieplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden door het domein Revalidatie. Het revalidatieplan vormt één geheel met de overeenkomst.
- 1.11. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.12. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.13. De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen de zorgaanbieder en



cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.

- 1.14. Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Koninklijke Visio zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.15. Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.16. Wilsonbekwaam: een cliënt is wilsonbekwaam als hij/zij niet in staat is zelf beslissingen te nemen. De mate van wilsonbekwaamheid wordt bepaald in samenspraak tussen Koninklijke Visio – bij voorkeur door een arts – en de vertegenwoordiger van de cliënt.
- 1.17. Wilsbekwaam: een cliënt is wilsbekwaam als hij/zij niet wilsonbekwaam is.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en Koninklijke Visio.
- 2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Koninklijke Visio en de cliënt.
- 3.2. Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Koninklijke Visio en cliënt.
- 3.3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4. In de overeenkomst leggen Koninklijke Visio en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4

Overeenkomst en Wgbo



- 4.1. Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 5

Beëindiging en opzegging

- 5.1. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - 5.1.1. het verstrijken van de looptijd;
 - 5.1.2. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - 5.1.3. het overlijden van de cliënt;
 - 5.1.4. een door Koninklijke Visio geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Koninklijke Visio
 - 5.1.5. opzegging;
 - 5.1.6. ontbinding;
 - 5.1.7. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- 5.2. Koninklijke Visio kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - 5.2.1. dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - 5.2.2. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - 5.2.3. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Koninklijke Visio, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - 5.2.4. de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Koninklijke Visio en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - 5.2.5. op het moment dat Koninklijke Visio, als gevolg van een niet aan Koninklijke Visio verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - 5.2.6. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Koninklijke Visio en de cliënt en Koninklijke Visio geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;



- 5.2.7. in geval van surseance van Koninklijke Visio.
- 5.3. Koninklijke Visio zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 5.4. In de gevallen genoemd in 5.2. 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. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2.5 en 5.2.7 genoemde gevallen.
- 5.5. Indien Koninklijke Visio deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.7. Koninklijke Visio en de cliënt 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:
 - 5.7.1. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Koninklijke Visio;
 - 5.7.2. Koninklijke Visio geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - 5.7.3. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

Artikel 6

Indicatie

- 6.1. De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken. De zorg (te leveren door een gespecialiseerde zorgaanbieder voor mensen met een zintuiglijke beperking) vallend onder de AWBZ functie Behandeling ZG is hiervan uitgezonderd.
- 6.2. Indien blijkt dat de hulpvraag/hulpvragen niet binnen de AWBZ functie Behandeling ZG beantwoord kan worden, dan dient conform de reguliere procedures van het CIZ een indicatie te worden aangevraagd.
- 6.3. De indicatie wordt door het CIZ of diens rechtsopvolgers gesteld.
- 6.4. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Koninklijke Visio geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde afspraken, dan dient (afhankelijk van 1.1 of 6.2) binnen zeven dagen hierna een nieuwe indicatie aan te worden gevraagd bij het CIZ.



Artikel 7

Zorg- en dienstverlening

- 7.1. Koninklijke Visio biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2. In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 7.3. Koninklijke Visio verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Koninklijke Visio kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Koninklijke Visio zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 8

Ruimtelijke privacy

- 8.1. Koninklijke Visio draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 8.3. Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

Artikel 9

Informatie

- 9.1. Koninklijke Visio geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Koninklijke Visio geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 9.2. De informatie wordt in de door de cliënt gewenste leesvorm aangeleverd door Koninklijke Visio.
- 9.3. De informatie is begrijpelijk en passend bij leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.4. Koninklijke Visio geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Koninklijke Visio de desbetreffende informatie aan de wettelijk



vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Koninklijke Visio overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.

- 9.5. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Koninklijke Visio dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.6. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Koninklijke Visio daarnaast relevante informatie.

Artikel 10

Zorgplan en toestemming

- 10.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 10.2. Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming en ondertekening met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
- 10.3. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 10.4. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 10.5. Indien Koninklijke Visio het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt Koninklijke Visio hier voorafgaand over met de cliënt.
- 10.6. In geval van een kortdurend zorgarrangement kan Koninklijke Visio afwijken van de in artikel omschreven uitwerking in een zorgplan.

Artikel 11

Verplichtingen van de cliënt

- 11.1. Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.2. Cliënt is gehouden alle gegevens en documenten die Koninklijke Visio in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 11.3. Cliënt is verplicht Koninklijke Visio meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van

belang kunnen zijn.

- 11.4. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.

Artikel 12

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 12.1. Koninklijke Visio richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 12.2. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3. Het dossier is eigendom van Koninklijke Visio.
- 12.4. Koninklijke Visio draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 12.5. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.6. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 12.7. Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Koninklijke Visio met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 12.8. Koninklijke Visio bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Koninklijke Visio zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Koninklijke Visio de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
- 12.9. Koninklijke Visio vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als



mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

- 12.10. Koninklijke Visio verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Koninklijke Visio mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 12.11. De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan de arts mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. De arts behoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.
- 12.12. Bij ZIN verleent Koninklijke Visio medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 12.13. Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 13

Klachten

- 13.1. Koninklijke Visio heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Koninklijke Visio, staat op de website van Koninklijke Visio en wordt op verzoek van de cliënt in de door haar/hem gewenste leesvorm verstrekt.
- 13.2. De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Koninklijke Visio mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Koninklijke Visio.
- 13.3. Als een cliënt een formulier dat Koninklijke Visio hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken Koninklijke Visio en de cliënt tot bindend advies.

Artikel 14

Aansprakelijkheid

- 14.1. Cliënt is gehouden Koninklijke Visio in de gelegenheid te stellen een door Koninklijke Visio tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Koninklijke Visio te herstellen.
- 14.2. De aansprakelijkheid van Koninklijke Visio is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Koninklijke Visio gesloten verzekering wordt uitgekeerd,



voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

- 14.3. Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door Koninklijke Visio ingeschakelde derden.
- 14.4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Koninklijke Visio.
- 14.5. De beperking van de aansprakelijkheid van Koninklijke Visio zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 14.6. De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.
- 14.7. De cliënt is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

Artikel 15

Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Koninklijke Visio de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Koninklijke Visio op grond van de AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2. Bij ZIN kan cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de AWBZ. Koninklijke Visio informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. Koninklijke Visio is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.3. Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Koninklijke Visio uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 15.4. Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 15.1, waaronder op basis van een PGB, declareert Koninklijke Visio de



overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de cliënt.

- 15.5. Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 16

Arbeidsomstandigheden

- 16.1. In het geval Koninklijke Visio zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 17

(Intellectuele) eigendomsrechten

- 17.1. Met betrekking tot de door of namens Koninklijke Visio uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Koninklijke Visio. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Koninklijke Visio zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 17.2. De cliënt verbindt zich de door of namens Koninklijke Visio uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Koninklijke Visio, tenzij dit vereist is 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 hem verbonden zorgverlener partij is.

Artikel 18

Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 18.1. Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Koninklijke Visio de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Koninklijke Visio komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2. Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder dan komt Koninklijke Visio de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 18.3. Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Koninklijke Visio feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Koninklijke Visio zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 19

Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt



- 19.1. Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Koninklijke Visio zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.2. Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Koninklijke Visio zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.3. Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt Koninklijke Visio al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van Koninklijke Visio en de wettelijk vertegenwoordiger feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Koninklijke Visio de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 19.4. Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Koninklijke Visio de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Koninklijke Visio de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
 - 19.4.1. de partner van de cliënt;
 - 19.4.2. de levensgezel van de cliënt;
 - 19.4.3. een ouder van de cliënt;
 - 19.4.4. een kind van de cliënt;
 - 19.4.5. een broer of zuster van de cliënt.Koninklijke Visio kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 20

Vertegenwoordiging

- 20.1. Indien Koninklijke Visio, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 20.2. Koninklijke Visio komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Koninklijke Visio zoals genoemd in Artikel 7.
- 20.3. Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig



nadeel voor de cliënt te voorkomen.

- 20.4. Koninklijke Visio kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 20.5. Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 21

Toepasselijk recht

- 21.1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 21.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Koninklijke Visio is gevestigd.
- 21.3. In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Koninklijke Visio en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 22

Annulering

- 22.1. Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Koninklijke Visio zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 22.2. In geval van niet tijdige annulering brengt Koninklijke Visio de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 23

Wijzigingen

- 23.1. Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Koninklijke Visio worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 23.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 24

Slot



- 24.1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 18 april 2011.
- 24.2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Koninklijke Visio'.



Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingsvoorwaarden).

Artikel 1

Toepasselijkheid

- 1.1. Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
 - 1.1.1. de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - 1.1.2. de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB;
 - 1.1.3. de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg of diensten van Koninklijke Visio afneemt, waarvoor de AWBZ of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2. In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van Koninklijke Visio een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

Artikel 2

Aanbieding

- 2.1. Alle door Koninklijke Visio gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2. Koninklijke Visio is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Koninklijke Visio en cliënt.

Artikel 3

Tarieven en kostprijzen

- 3.1. In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij Koninklijke Visio en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2. Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WMG.
- 3.3. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WMG-tarieven.

Artikel 4

Kredietwaardigheid

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



Artikel 5

Factuur en betaling

- 5.1. Koninklijke Visio brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 5.2. De in artikel 5.1 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Koninklijke Visio kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.3. Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Koninklijke Visio.
- 5.4. Koninklijke Visio kan een automatische incasso verlangen.
- 5.5. Koninklijke Visio is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 6

Incasso

- 6.1. Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 6.2. Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: www.verenigingvoorrechtspraak.nl onder publicaties).

Artikel 7

Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1.1 van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1. In aanvulling op Artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
 - 7.1.1. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
 - 7.1.2. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als de cliënt kan aantonen aan Koninklijke Visio dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
 - 7.1.3. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2. De cliënt dient Koninklijke Visio onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.



- 7.3. De cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

Artikel 8

Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikelen 1.1.2 en 1.1.3 van de bijzondere voorwaarden.

- 8.1. Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.