ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGATELIER MAASTRICHT B.V.

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. Zorgatelier Maastricht: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Zorgatelier Maastricht B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden, aangesloten bij Zorgcoöperatie Zuid-Limburg, gevestigd aan Heugemerstraat 267, 6229 AR te Maastricht, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 96912391.
2. Cliënt: iedere natuurlijke persoon met wie Zorgatelier Maastricht, al dan niet door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten. Voor zover de aard of strekking van de bepalingen in deze algemene voorwaarden daaraan niet dwingend in de weg staat, wordt, in geval van een vertegenwoordiger, de vertegenwoordiger tevens als Cliënt in de zin van deze algemene voorwaarden aangemerkt.
3. Partijen: Zorgatelier Maastricht en de Cliënt gezamenlijk.
4. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Zorgatelier Maastricht zich jegens de Cliënt verbindt tot het verlenen van Diensten.
5. Diensten/Dienstverlening: de diensten waartoe Zorgatelier Maastricht zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Cliënt verbindt, waaronder niet-limitatief bedoeld en in de meest ruime zin des woords, begrepen kunnen zijn, creatieve dagbesteding en beeldende therapie.
6. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail, WhatsApp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Zorgatelier Maastricht tot het aangaan van een Overeenkomst en iedere Overeenkomst als zodanig.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten tussen Partijen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, bijvoorbeeld middels een door Partijen opgemaakt zorgplan of ondertekend contract. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Elk aanbod van Zorgatelier Maastricht tot het aangaan van een Overeenkomst is vrijblijvend. Zorgatelier Maastricht is op basis van slechts een aanbod, nimmer verplicht een Overeenkomst met de Cliënt aan te gaan.
2. De Cliënt kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Zorgatelier Maastricht dat een kennelijke fout of vergissing bevat. De Cliënt kan voorts geen rechten ontlenen aan een aanbod van Zorgatelier Maastricht dat gebaseerd is op door de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat Partijen tot overeenstemming zijn gekomen over de inhoud van het zorgplan en het daartoe opgemaakte contract hebben ondertekend.

ARTIKEL 4. | VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT IN HET ALGEMEEN

1. De Cliënt is gehouden om alle door Zorgatelier Maastricht gevraagde gegevens en inlichtingen die voor de voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs van belang zijn, onverwijld, volledig en correct aan Zorgatelier Maastricht te verstrekken. Zorgatelier Maastricht gaat bij de uitvoering van de Overeenkomst mede uit van de door de Cliënt verstrekte gegevens en inlichtingen. Indien Zorgatelier Maastricht overeenkomstig de door de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens of inlichtingen uitvoering geeft aan de Overeenkomst, kan dit niet als tekortkoming van Zorgatelier Maastricht worden aangemerkt en is Zorgatelier Maastricht nimmer aansprakelijk voor de daaruit voor de Cliënt voortvloeiende schade.
2. De Cliënt neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren. De Cliënt is bovendien gehouden Zorgatelier Maastricht zo spoedig mogelijk mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden die zich al dan niet

na totstandkoming van de Overeenkomst openbaren en waarvan redelijkerwijs kenbaar is dat die feiten of omstandigheden van invloed zijn op de deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst.

3. De Cliënt verklaart bij het aangaan van de Overeenkomst dat hem niets bekend is aangaande zijn gezondheidstoestand of persoonlijke omstandigheden op grond waarvan het verlenen van de Diensten door Zorgatelier Maastricht niet verantwoord zou zijn. De Cliënt dient zich te conformeren aan de huisregels en gedragscode van Zorgatelier Maastricht, welke integraal van de Overeenkomst deel uit maken. Zorgatelier Maastricht is steeds gerechtigd de huisregels en gedragscode te wijzigen. In een voorkomend geval doet Zorgatelier Maastricht tijdig mededeling van deze wijzigingen.

ARTIKEL 5. | UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST IN HET ALGEMEEN

1. Zorgatelier Maastricht staat er voor in dat de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden verleend. Zorgatelier Maastricht is HKZ-gecertificeerd (HKZ 143, kleine organisaties).
2. Zorgatelier Maastricht is gerechtigd om op grond van overmacht of om dringende redenen, ondergeschikte wijzigingen in de Dienstverlening aan te brengen of bepaalde onderdelen van de Dienstverlening te schrappen, zulks met inachtneming van de grenzen van de redelijkheid en billijkheid en zonder dat de Cliënt aanspraak maakt op enige compensatie.
3. Zorgatelier Maastricht is te allen tijde bevoegd om niet aan Zorgatelier Maastricht ondergeschikte zelfstandige hulppersonen (derden) bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
4. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden als bedoeld in het vorige lid. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Zorgatelier Maastricht, jegens de Cliënt een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.

ARTIKEL 6. | INHOUD EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Zorgatelier Maastricht verbindt zich uitsluitend tot de Diensten die uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn vastgelegd in het zorgplan en het door Partijen ondertekende contract. Partijen kunnen de Overeenkomst slechts wijzigen op basis van een door beide Partijen voor akkoord bevonden gewijzigd zorgplan, of in een voorkomend geval, door gebruikmaking van het daartoe bestemde wijzigingsformulier van de Sociale Verzekeringsbank.
2. Indien vergoeding plaatsvindt op basis van een PGB, is de maximale jaarlijkse indexering van de overeengekomen tarieven die Zorgatelier Maastricht mag toepassen gelijk aan de indexering van het budget voor dat jaar. Zorgatelier Maastricht is bevoegd deze indexering door te voeren. Indien geen PGB van toepassing is, is Zorgatelier Maastricht gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren volgens het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een verhoging wordt in dat geval vastgesteld door de laatst geldende prijzen te vermenigvuldigen met een breuk waarvan de teller is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober voorafgaande aan de verhoging en waarvan de noemer is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober van het daaraan voorafgaande jaar.
3. Tariefswijzigingen anders dan op grond van het vorige lid, geschieden slechts in overleg met de Cliënt, behoudens voor zover sprake is van zorg in natura (ZIN), in welk geval de tarifering tussen Zorgcoöperatie Zuid-Limburg en Zorgatelier Maastricht wordt overeengekomen.
4. Uitsluitend in geval de Dienstverlening voor de Cliënt tijdelijk wordt gestaakt voor ten hoogste drie weken, kan Zorgatelier Maastricht plekbehoud voor de Cliënt garanderen; de overeengekomen weekdagen en tijden blijven voor de Cliënt dan gereserveerd.
5. Informatie aan de Cliënt verstrekt door de gemeente omtrent het aantal dagdelen waarop de Cliënt aanspraak maakt, zijn voor Zorgatelier Maastricht niet bindend; de vaststelling van het feitelijke aantal dagdelen geschiedt slechts in overleg tussen Partijen en is mede afhankelijk van de beschikbaarheid en passendheid van de groepssamenstelling.
6. In geval van ziekte of andere uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden van de begeleider bij creatieve dagbesteding, is Zorgatelier Maastricht gerechtigd een vervanger te zoeken voor het uitvoeren van de Diensten. De Dienstverlening kan in dit verband worden uitgesteld voor ten hoogste vijf dagen. Indien en voor zover geen vervanger kan worden aangewezen, komt de Dienstverlening te vervallen en is de Cliënt voor deze vervallen Dienstverlening geen vergoeding aan Zorgatelier Maastricht verschuldigd, zonder dat Zorgatelier Maastricht gehouden is tot enige verdere compensatie.

Opzegging en beëindiging

7. Partijen kunnen de Overeenkomst in goed onderling overleg door opzegging beëindigen. Zorgatelier Maastricht zal de Overeenkomst uitsluitend opzeggen in geval daaraan zwaarwegende gronden voor zijn waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Zorgatelier Maastricht kan worden gevergd, zoals in geval de Cliënt na herhaalde waarschuwing zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of als de zorgbehoefte van de Cliënt dusdanig is veranderd dat in redelijkheid geen continuering van de Overeenkomst mag worden verwacht.
8. De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang indien:

- de Cliënt is komen te overlijden;
- Zorgatelier Maastricht in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling aan haar is verleend;
- in geval van een PGB, de budgetverstrekkende instantie beslist dat het recht op PGB eindigt en de grond voor deze beëindiging onafhankelijk van de Cliënt is ontstaan;
- in geval van een PGB, de budgetverstrekkende instantie geen toestemming geeft voor de in de Overeenkomst afgesproken Dienstverlening of de Overeenkomst afkeurt;
- in geval sprake is van zorg in natura (ZIN) via de WMO waarbij aan de indicatie een einddatum is verbonden, deze einddatum is verstreken, tenzij ter zake een nieuwe beschikking is afgegeven. Hoewel Zorgatelier Maastricht de Cliënt daarbij mogelijk ondersteunt, is de Cliënt zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van een eventuele nieuwe beschikking.

9. Indien de beëindiging van de Overeenkomst toerekenbaar is aan de Cliënt, is Zorgatelier Maastricht na beëindiging van de Overeenkomst niet gehouden enige nazorg of andere diensten ten behoeve van de Cliënt te verlenen. Indien de beëindiging van de Overeenkomst niet toerekenbaar is aan de Cliënt, zal Zorgatelier Maastricht, voor zover redelijkerwijs van haar kan worden gevergd, de Cliënt behulpzaam zijn bij het zoeken van alternatieve hulp.
10. Beëindiging van de Overeenkomst leidt nimmer tot een schadevergoedingsaanspraak van de Cliënt jegens Zorgatelier Maastricht.

Afmelding/annulering door de Cliënt

11. Afmelding voor Diensten te verlenen op een afgesproken bepaalde dag, op een bepaald tijdstip, dienen door de Cliënt zo spoedig mogelijk aan Zorgatelier Maastricht te worden doorgegeven. Indien op een met de Cliënt afgesproken tijdstip geen gevolg gegeven kan worden aan de Dienstverlening, terwijl dit aan de Cliënt kan worden toegerekend, dan wel de Cliënt de afspraak niet uiterlijk 24 uur tevoren heeft afgezegd, worden de Diensten in rekening gebracht als ware de Diensten werkelijk verleend. Afmelden dient bij voorkeur telefonisch te geschieden (06-50692187 of 043-3434139) of per app of e-mail (info@zorgateliermaastricht.nl).

ARTIKEL 7. | VERGOEDINGEN EN BETALINGEN

1. Behoudens voor zover sprake is van zorg in natura (ZIN) en onverminderd het bepaalde in lid 2, komen Partijen de vergoedingen waarop Zorgatelier Maastricht uit hoofde van de Overeenkomst aanspraak maakt, uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen. De overeengekomen vergoedingen zijn inclusief de kosten van lunch en beeldende materialen.
2. Eventuele extra aan de Cliënt door te berekenen kosten van bijvoorbeeld excessief materiaalverbruik of gebruik van bijzondere voorzieningen van Zorgatelier Maastricht, worden vooraf aan de Cliënt medegedeeld.
3. Uitgangspunt is zelfmobiliteit van de Cliënt; er wordt op aangestuurd dat de Cliënt zich er zoveel mogelijk zelf en voor eigen rekening in voorziet zich van en naar de locatie van Zorgatelier Maastricht te begeven. Indien de Cliënt echt niet zelfstandig of met hulp uit zijn eigen netwerk het vervoer kan verzorgen, dan is het mogelijk dat Zorgatelier Maastricht, mits binnen de regio, vervoer kan regelen met een busje waarmee de Cliënt kan worden opgehaald en teruggebracht. Zorgatelier Maastricht bepaalt te allen tijde zelf of en in hoeverre de Cliënt voor het bedoelde vervoer in aanmerking komt.
4. De Diensten worden maandelijks op basis van nacalculatie aan de Cliënt gefactureerd. Indien vergoeding uit PGB plaatsvindt, dient de Cliënt voor beschikbaarstelling van de factuur aan de Sociale Verzekeringsbank zorg te dragen, onverminderd het feit dat de betalingsverplichting te allen tijde op de Cliënt rust in geval de Sociale Verzekeringsbank ten onrechte niet tot betaling overgaat.
5. Door de Cliënt verschuldigde betalingen dienen te geschieden op de daartoe door Zorgatelier Maastricht aangegeven wijze en binnen de door Zorgatelier Maastricht aangegeven termijn.
6. Indien tijdige betaling door de Cliënt achterwege blijft, treedt het verzuim van de Cliënt van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de Cliënt intreedt, is de Cliënt de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat het volledige openstaande bedrag is voldaan.
7. Alle kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Cliënt verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Cliënt.

ARTIKEL 8. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De Cliënt draagt de schade veroorzaakt door eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de door hem verstrekte of anderszins beschikbaar gestelde gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Cliënt die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Zorgatelier Maastricht kan worden toegerekend.
2. Zorgatelier Maastricht is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Zorgatelier Maastricht kan, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 4, jegens de Cliënt slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade die de Cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Zorgatelier Maastricht in de nakoming van de Dienstverlening. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en

zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
   - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
   - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Zorgatelier Maastricht aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Zorgatelier Maastricht toegerekend kunnen worden;
   - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
3. Mocht Zorgatelier Maastricht aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Zorgatelier Maastricht te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De Cliënt dient Zorgatelier Maastricht hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht ter zake vervalt.
4. De aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat in het betreffende geval krachtens de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van Zorgatelier Maastricht daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Zorgatelier Maastricht dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
5. De verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen jegens Zorgatelier Maastricht bedraagt één jaar na het bekend worden, althans het redelijkerwijs bekend kunnen worden met de vordering door de Cliënt.
6. De Cliënt vrijwaart Zorgatelier Maastricht van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Zorgatelier Maastricht toerekenbaar is.

ARTIKEL 9. | KLACHTEN

1. Eventuele klachten over de Dienstverlening dienen door de Cliënt onverwijld na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde tekortkoming, aan de hoofdleidinggevende van Zorgatelier Maastricht mondeling kenbaar te worden gemaakt. Indien dit naar oordeel van de Cliënt niet tot een oplossing leidt, dient de Cliënt de klacht Schriftelijk in te dienen waarbij de Cliënt om een ontvangstbevestiging vraagt, dan wel een klachtbrief aangetekend verstuurt.
2. Klachten worden binnen een termijn van zeven dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van zeven dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de Cliënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De Cliënt wordt verzocht altijd eerst de klachtenprocedure als bedoeld in de vorige leden van dit artikel te doorlopen en bij onvrede over de afwikkeling, desgewenst een externe klachtencommissie in te schakelen. Met betrekking tot creatieve dagbesteding kan de Cliënt daarvoor terecht bij Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl), of indien de Cliënt naar Zorgatelier Maastricht is verwezen door een ketenregisseur van de Gemeente, tevens bij de betreffende ketenregisseur. Met betrekking tot beeldende therapie kan de Cliënt voor klachten terecht bij de beroepsvereniging SCAG (www.scag.nl).

Klachtenprocedure via Klachtenportaal Zorg

4. Klachten dienen via de website van Klachtenportaal Zorg worden ingediend (klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/). Klachtenportaal Zorg wijst vervolgens een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan voor behandeling van de klacht die de klacht Schriftelijk indient bij Zorgatelier Maastricht. Zorgatelier Maastricht zal zich vervolgens inzetten om binnen zes weken te komen tot een oplossing voor de klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, Zorgatelier Maastricht en de Cliënt. Als resultaat ontvangt de Cliënt van Zorgatelier Maastricht een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van Zorgatelier Maastricht uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze termijn van zes weken mag nog eens worden verlengd met vier weken. Zorgatelier Maastricht brengt de Cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Wanneer de Cliënt en Zorgatelier Maastricht het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als Zorgatelier Maastricht meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht.
5. Indien de Cliënt niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan de Cliënt de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ (https://geschillencommissiekpz.nl). De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van Zorgatelier Maastricht mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide Partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Klachtenprocedure via SCAG

6. Een klacht dient Schriftelijk via een van datum voorziene klachtenformulier te worden ingediend bij SCAG. SCAG wijst vervolgens een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan voor ondersteuning bij de klacht. Deze ondersteuning van de

klachtenfunctionaris bestaat uit het bijstaan van de Cliënt bij het formuleren van de klacht en de onvrede bespreken met Zorgatelier Maastricht. Wanneer dit niet tot een voor de Cliënt bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de Cliënt informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.

7. De Schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten: de naam en adresgegevens van de Cliënt, de naam en praktijkgegevens van Zorgatelier Maastricht, de inhoud van de klacht en de periode waarin de Cliënt door Zorgatelier Maastricht werd behandeld.
8. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken mits de Cliënt en Zorgatelier Maastricht daarover Schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
9. Indien de Cliënt niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan de Cliënt verzoeken de klacht te laten voorleggen aan de externe geschilleninstantie waarbij SCAG is aangesloten. SCAG zal op verzoek van de Cliënt, de Cliënt voorzien van de juiste informatie over de (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie. Zorgatelier Maastricht zal daar op verzoek van de Cliënt bij ondersteunen.

ARTIKEL 10. | PRIVACY

1. Zorgatelier Maastricht zal alle in het kader van de Overeenkomst haar ter kennis gekomen persoonsgegevens van de Cliënt niet verstrekken aan derden, tenzij dit in verband met de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, geschiedt met voorafgaande instemming van de Cliënt, dan wel het verstrekken van deze gegevens anderszins krachtens wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel dient te geschieden. Volgens de wet is Zorgatelier Maastricht onder meer gerechtigd persoonsgegevens aan derden, zoals de inspectie, het zorginstellingen of politie te verstrekken, indien:
    - zulks noodzakelijk is ter uitvoering van de Overeenkomst;
    - de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de Cliënt of een andere natuurlijke persoon;
    - de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Zorgatelier Maastricht of een derde aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Cliënt, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
2. Op de website van Zorgatelier Maastricht (www.zorgateliermaastricht.nl) is verder beschreven op welke wijze en voor welke doeleinden Zorgatelier Maastricht persoonsgegevens verwerkt.

ARTIKEL 11. | TOEPASSELIJK RECHT

Op elke Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen de Cliënt en Zorgatelier Maastricht is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.