

Algemene en bijzondere voorwaarden zorgovereenkomst van Stichting Artidé

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing bij het sluiten van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Stichting Artidé, (hierna te noemen: Artidé) en een zorgvrager (zorgvrager of diens al dan niet wettelijke vertegenwoordiger).

Wettelijk vertegenwoordiger: neemt beslissingen over zaken waarover iemand zelf niet (meer) kan beslissen. Bij beslissingen over zorg en gezondheid wordt een vertegenwoordiger aangewezen als iemand wilsonbekwaam is verklaard voor die beslissingen. Meer informatie over het begrip "wettelijk vertegenwoordiger" vindt u op de [website van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport](#).

Deze voorwaarden zijn integraal van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en maken er onlosmakelijk deel van uit.

Alle documenten die voor u van belang zijn en direct te maken hebben met de kwaliteit van de zorg, zijn voor u ter inzage. U kunt deze opvragen bij de directie en de zorgcoördinator.

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

01. Zorg- en dienstverlening in een contractuele relatie

Zorgvrager en Artidé kunnen zich uitsluitend tot zorg- en dienstverlening verbinden, indien en voor zover daar een schriftelijke contractuele relatie - de 'Zorg- en dienstverleningsovereenkomst'- aan ten grondslag ligt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst is schriftelijk vastgelegd in een akte die beide partijen voor akkoord hebben ondertekend.

02. Toepasselijkheid voorwaarden

Deze algemene en bijzondere voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van elke zorg- en dienstverleningsovereenkomst die tussen Artidé en zorgvrager is aangegaan over een zorgarrangement, ongeacht de wijze waarop de financiering van dit zorgarrangement plaatsvindt.

03. Goed zorgaanbiederschap

Artidé verplicht zich om de overeengekomen zorg naar beste weten en kunnen te leveren, overeenkomstig de normen van een goed zorgaanbieder. Tot haar verplichtingen behoort in ieder geval het inzetten van medewerkers die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren. Daar waar de normen van (gezondheidszorg-)wetgeving van toepassing zijn, worden die door Artidé nagestreefd. Artidé werkt volgens de normen van de IGZ (Inspectie gezondheidszorg).

04. Inzet medewerkers

Artidé bepaalt welke medewerker(s) worden ingezet voor de feitelijke zorg- en dienstverlening die onderwerp is van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Deze inzet gebeurt in het kader van goed zorgaanbiederschap conform Wlz of Wmo indicatiebesluit afgegeven door het CIZ (centrum indicatiestelling zorg) of de gemeente. Verder zijn van toepassing de behoeften van de zorgvrager op dat moment, de doelmatigheid en hetgeen binnen de sector gebruikelijk is. De tijdstippen waarop de medewerkers de zorg verlenen zijn besproken en vastgesteld met de zorgvrager. Artidé behoudt zich het recht voor deze tijdstippen eenzijdig te wijzigen als dit door onvoorziene omstandigheden en met het oog op een goede bedrijfsvoering noodzakelijk is. Artidé houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel mogelijk rekening met de redelijke belangen van de zorgvrager en neemt over de wijziging zo spoedig mogelijk contact op met de zorgvrager.

05. Inschakeling derden

Artidé mag bij de zorg- en dienstverlening voor de zorgvrager derden inschakelen als zij dit nodig en gewenst acht. Dit gebeurt met en na instemming van de zorgvrager.

06. Medewerking zorgvrager

De zorgvrager is gehouden aan het naar beste weten en kunnen meewerken aan het ontvangen van de zorg en aan het uitvoeren en nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, voor zover dit redelijkerwijs van hem verwacht kan worden. Onder deze verplichting valt uitdrukkelijk ook de plicht om informatie te verschaffen over de levensgeschiedenis, gedragsaspecten,

afgesloten en lopende (medische of gedragskundige) behandeltrajecten, vaccinaties en overige voor de zorgverlening relevante informatie zoals het medicijnpaspoort.

Deze verplichtingen gelden uitsluitend indien de informatie redelijkerwijs nodig is voor een zorgvuldige en efficiënte zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager en/of ter bescherming van de gezondheid van andere zorgvragers en/of medewerkers. De zorgvrager verleent tevens de noodzakelijke medewerking om Artidé in staat te stellen de geleverde zorg inhoudelijk en financieel aan bevoegde instanties te verantwoorden. Op verzoek van Artidé overlegt de zorgvrager onder meer een Burgerservicenummer en een kopie van de afgegeven indicatie en beschikking.

07. Informatie

Artidé verstrekt haar zorgvrager algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud ervan. Als de zorgvrager geen informatie wilt ontvangen dan respecteert Artidé dit voor zover dat niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen. Bij het aangaan van de overeenkomst ontvangt de zorgvrager nadere informatie over relevante aspecten van de zorg- en dienstverlening.

08. Zorgplan

Artidé maakt voor de zorg- en dienstverlening in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorgplan dat na ondertekening door Artidé en zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Een zorgplan is een uitwerking van het zorgarrangement in hulpvragen, doelen, activiteiten, randvoorwaarden en werkafspraken. Een zorgplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen Artidé gebruikelijk is. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd met de zorgvrager en zo nodig aangepast. De zorgvrager werkt naar beste vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het zorgplan.

09. (Wettelijk) vertegenwoordiger

Als de zorgvrager wordt vertegenwoordigd of bijgestaan door een (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger dan is het voor het kunnen leveren van goede zorg- en dienstverlening van belang dat deze zich gedraagt als een goed vertegenwoordiger. Bij het wegvallen of overlijden van de vertegenwoordiger zorgt Artidé voor continuïteit in de uitvoering van het overeenkomen zorgarrangement. Niet spoedeisende beslissingen over de zorgvrager worden in dat geval uitgesteld totdat er een nieuwe vertegenwoordiger is.

10. Overdracht rechten en plichten overeenkomst

Artidé mag de uitvoering van de rechten en plichten die voortvloeien uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst overdragen aan een derde partij. Daarvoor is medewerking en instemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager ontvangt tijdig informatie over het voornemen tot overdracht en het verzoek om medewerking en instemming hiertoe. De verantwoordelijkheden behorende bij de rechten en plichten uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst blijven, in dergelijke situaties, onverkort bij Artidé liggen.

11. Privacy en gegevensbescherming - Toestemming registratie persoonsgegevens

De zorgvrager verleent toestemming aan Artidé om zijn of haar (bijzondere) persoonsgegevens, op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van Artidé. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Artidé en wordt niet aan derden verstrekt. Dit geldt niet wanneer Artidé voor haar dienstverlening (in overleg met de zorgvrager en eventueel de vertegenwoordiger) derden inschakelt, dan wel wanneer Artidé hiertoe krachtens de wet of een gerechtelijke uitspraak verplicht is. De zorgvrager heeft het recht te allen tijde de verleende toestemming te beperken of in te trekken.

Verwerking persoonsgegevens

Artidé draagt zorg voor registratie en opslag van persoonsgegevens van de zorgvrager en de eventuele (wettelijk) vertegenwoordiger volgens de AVG en NEN 7510/7512/75.

De registratie van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden digitaal bewaard of vernietigd conform de wettelijke richtlijnen in de zorg. Het verwerkingsregister van Artidé beschrijft alle registratieprocessen van de persoonsgegevens binnen Artidé. Het verwerkingsregister geeft inzicht in het doel van de registratie, de AVG-grondslag, het document dat de persoonsgegevens verwerkt, de opslaglocatie van het document, de bewaartermijn en wie toegangsrecht heeft. Is de opslaglocatie van het

persoonsdocument digitaal dan sluit Artidé een verwerkingsovereenkomst af om datalekken te voorkomen. Binnen Artidé is de Raad van Bestuur de verwerkingsverantwoordelijke en is een FG-er (Functionaris Gegevensbescherming) aangesteld. De zorgvrager kan desgewenst de FG-er vragen om inzicht te geven in het verwerkingsregister en de verwerkingsovereenkomsten.

Persoonsgegevens in zorgdossier inzien, aanpassen of verwijderen

Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening legt Artidé een digitaal dossier aan voor iedere zorgvrager, ook hierbij worden de regels van de AVG en NEN 7510/7512/7513 gehanteerd. De zorgvrager heeft het recht zijn dossier in te zien, daaruit afschrift te verkrijgen en wijzigingen of verwijderen van gegevens voor te stellen conform de AVG en NEN7510/7512/7513.

Beschermen persoonsgegevens

Artidé draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de geregistreerde persoonsgegevens van de zorgvrager, voor zover dat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden. Het verwerkingsregister van Artidé beschrijft bij elk registratieproces van persoonsgegevens de genomen maatregelen om datalekken te voorkomen. Artidé en haar medewerkers zijn tijdens en na beëindiging van de zorg, verplicht tot geheimhouding van de informatie die zij bij de zorg- en dienstverlening over de zorgvrager en diens persoonlijke levenssfeer opdoen. Dit geldt niet als informatieoverdracht in het kader van een goede zorg- en dienstverlening nodig is of als een wettelijk voorschrift Artidé en haar medewerkers van de geheimhoudingsplicht ontslaat. De zorgvrager respecteert eveneens de persoonlijke levenssfeer van de bij de zorg- en dienstverlening betrokken medewerkers van Artidé en van de andere zorgvragers, voor zover dat in redelijkheid en met inachtneming van de beperkingen van de zorgvrager van hem kan worden verwacht.

Datalekken

Artidé kan bij een datalek in het emailverkeer niet aansprakelijk gesteld worden. Indien ondanks de genomen maatregelen een datalek heeft plaatsgevonden met nadelige gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager dan is Artidé verplicht de zorgvrager hierover in te lichten. Artidé is verplicht een datalek te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klacht datalekken

De zorgvrager kan een klacht van een datalek melden bij de FG-er (Functionaris Gegevensbescherming) of bij de Raad van Bestuur. De zorgvrager kan de klacht ook melden bij de klachtencommissie als de klacht niet naar wens is afgehandeld. De klachtencommissie handelt de klacht af conform de Wkkgz. De zorgvrager heeft het recht om te allen tijde de klacht te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

12. Gebruik beeldmateriaal

Artidé neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de zorgvrager is afgebeeld. Artidé vraagt de zorgvrager schriftelijk toestemming voor het gebruik van dergelijk beeldmateriaal voor doelen die vallen binnen de statutaire doelstellingen van Artidé en aan haar gelieerde vennootschappen en/of ondernemingen. De zorgvrager heeft te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. Intrekking van een gegeven toestemming dient schriftelijk te geschieden bij de directie.

13. Wetenschappelijk onderzoek

Artidé vraagt vooraf toestemming aan de zorgvrager voor eventuele actieve medewerking aan wetenschappelijk onderzoek. Artidé informeert de zorgvrager over de aard en het doel van het onderzoek en de mogelijke consequenties van (de uitkomsten) van het onderzoek voor de zorgvrager. Artidé mag onderzoeksgegevens uitsluitend gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek als de specifieke cliëntgegevens anoniem zijn gemaakt.

14. Non- reanimatie

Artidé respecteert, voor zover zij daarvan kennis heeft, een door de zorgvrager schriftelijk en rechtsgeldig afgegeven non-reanimatieverklaring. Zij behoudt zich het recht voor om in noodsituaties medische spoedhulp in te roepen, mede ter professionele beoordeling van de gezondheidssituatie van de zorgvrager en ter voorkoming van vermijdbaar lijden.

15. Toestemming in bijzondere situaties

Voor geneeskundige of andere (therapeutische) handelingen die geen onderdeel uitmaken van het

zorgplan, is toestemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager geeft door het ondertekenen van het zorgplan reeds bij voorbaat toestemming aan Artidé indien de desbetreffende handelingen niet van ingrijpende aard zijn. Als het belang van de zorgvrager eist dat onmiddellijk tot de handeling wordt overgegaan om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen dan kan een geneeskundige of therapeutische handeling zonder toestemming geschieden. De zorgvrager (en de vertegenwoordiger) worden dan zo spoedig mogelijk achteraf ingelicht over de handeling.

16. Opzegging en beëindiging

Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan, in ieder geval niet langer dan voor de duur van de termijn waarvoor de zorgvrager over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt derhalve van rechtswege na het verstrijken van de overeengekomen bepaalde tijd of per de datum waarop de zorgvrager niet meer over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. Verlenging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan uitsluitend bij schriftelijke overeenkomst tussen Artidé en zorgvrager. Partijen hebben het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussentijds te beëindigen door schriftelijke opzegging per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging en met inachtneming van een termijn van ten minste één maand, te rekenen vanaf de laatste dag van een kalendermaand.

Indien de zorgvrager de overeenkomst niet schriftelijk opzegt dan heeft Artidé het recht de (afgesproken) zorg- en dienstverleningskosten tot aan de laatste dag van de volgende kalendermaand te declareren bij de zorgvrager. Deze zorg- en dienstverleningskosten worden niet bekostigd met de verkregen zorgvergoeding vanuit de Wmo of Wlz. Uitzondering hierop vormen de situaties die in artikel 17 worden genoemd om tot stopzetting van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen.

Bij beëindiging van de overeenkomst door Artidé is Artidé verplicht behulpzaam te zijn bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor zorg- en dienstverlening. Als beëindiging van de overeenkomst door Artidé tot een ernstig nadeel voor de zorgvrager zou leiden, terwijl (nog) geen vervangende zorg- en dienstverlening door derden is geregeld, zal Artidé, naar redelijkheid en billijkheid, de noodzakelijke zorgverlening aan de zorgvrager voortzetten. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt automatisch beëindigd door het overlijden van de zorgvrager of door ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

17. Stopzetten zorg door Artidé

- a. Artidé heeft het recht de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening onmiddellijk te staken of op te schorten als de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger zich naar de mening van Artidé extreem of herhaaldelijk agressief of intimiderend naar medewerkers en/of mede zorgvragers gedraagt.
- b. Artidé mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, als de zorgvrager zich zodanig opstelt dat Artidé in redelijkheid geen verantwoorde zorg meer kan leveren of indien zich een situatie voordoet als bedoeld in sub a van dit artikel. In zulk geval kan Artidé ontbinden zonder enige schadevergoeding aan de zorgvrager verschuldigd te zijn.
- c. Artidé heeft het recht een (wettelijk) vertegenwoordiger de toegang tot haar gebouwen en/of terreinen voor bepaalde tijd en bij herhaling voor onbepaalde tijd ontzeggen indien deze zich agressief of intimiderend gedraagt.
- d. Voordat Artidé overgaat tot stopzetting van de zorg- en dienstverlening, vindt overleg plaats over de ontstane situatie met de (wettelijk) vertegenwoordiger tenzij het gedrag van de (wettelijk) vertegenwoordiger de aanleiding is tot de stopzetting, zulks ter beoordeling van Artidé.
- e. Als de reden voor de stopzetting ligt in agressief gedrag door een (wettelijk) vertegenwoordiger dan wordt deze ten minste één keer vooraf schriftelijk en met redenen omkleed gewaarschuwd tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in sub a van dit artikel waarna onmiddellijke staking of opschorting kan plaatsvinden, zulks ter beoordeling van Artidé.
Als een (wettelijk) vertegenwoordiger - na te zijn gewaarschuwd - zich opnieuw agressief of intimiderend gedraagt, dan is Artidé gerechtigd tot onmiddellijke ontbinding van de zorg-

- en dienstverleningsovereenkomst op de wijze die beschreven is in sub b van dit artikel.
- f. Onmiddellijke beëindiging op grond van artikel 17 vindt niet plaats als het gaat om gedrag van de zorgvrager zelf, dat hem vanwege de aard van zijn beperking niet kan worden aangerekend.
 - g. Artidé zal de beëindiging van de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening schriftelijk en gemotiveerd bevestigen aan de zorgvrager, het zorgkantoor en indien van toepassing CIZ en/of Wmo-loket.
 - h. Ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst laat de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting onverlet totdat door een van de partijen de overeenkomst rechtsgeldig is beëindigd.
 - i. Indien stopzetting van de zorg- en dienstverlening aan de orde is dan wijst Artidé de zorgvrager op het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.

18. Onvrijwillige overplaatsing

Artidé kan besluiten tot overplaatsing van de zorgvrager naar een andere locatie voor groepsgewijze dagbesteding als de zorgvrager gebruik maakt van een groepsgewijs zorgarrangement voor dagbesteding. Dit is mogelijk als overwegingen van zorginhoudelijke, organisatorische of personeel technische aard dit nodig maken en uitsluitend indien de noodzaak ervan overtuigend is aangetoond en gebleken. Zwaarwegende belangen van andere zorgvragers die van het groepsgewijze zorgarrangement gebruik maken, kunnen Artidé naar maatstaven van redelijkheid noodzakelijk tot overplaatsing op zeer korte termijn. Indien een overplaatsing van een zorgvrager noodzakelijk is dan neemt Artidé zo spoedig mogelijk en in principe vooraf contact op met de zorgvrager en diens (wettelijk) vertegenwoordiger. Indien de overplaatsing niet tot een bevredigende situatie voor de zorgvrager leidt dan wordt de zorgvrager met voorrang teruggeplaatst in de eigen leefomgeving, rekening houdend met de wensen van de zorgvrager.

19. Opvolgende zorgverlener

Op verzoek van en met uitdrukkelijke instemming van de zorgvrager draagt Artidé alle gegevens die voor de zorg- en dienstverlening benodigd zijn over aan een door de zorgvrager aan te wijzen nieuwe zorgverlener.

20. Aansprakelijkheid Artidé

Artidé is aansprakelijk voor schade die de zorgvrager lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Artidé bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor zover de burgerlijke rechter Artidé hiertoe veroordeelt. De omvang van de schadevergoedingsverplichting wordt eveneens door de bevoegde rechter aangegeven. Artidé kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade en diefstal van persoonlijke bezittingen van de deelnemer tijdens zijn verblijf. Artidé adviseert de deelnemer om belangrijke en waardevolle bezittingen niet mee te nemen.

21. Verzekering en aansprakelijkheid zorgvrager

De zorgvrager is verzekerd tegen ziektekosten en heeft een persoonlijke WA-verzekering. Indien de zorgvrager schade toebrengt of schade heeft die ontstaat tijdens het verblijf bij Artidé dan legt Artidé de schade voor aan haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, in die gevallen waar de particuliere aansprakelijkheidsverzekering van de deelnemer niet aangesproken kan worden.

22. Auteurs- en eigendomsrechten

Indien een zorgvrager van Artidé tijdens dagbesteding onder begeleiding van en met ondersteuning van medewerkers van Artidé een (kunst)product heeft gemaakt dan draagt de zorgvrager om niet de door hem/haar vervaardigde (kunst)producten en/of het auteursrecht hiervan over aan Artidé. (Kunst)producten en/of de auteursrechten ervan kunnen door Artidé geëxposeerd, te huur aangeboden of te koop aangeboden worden. De zorgvrager, de wettelijke vertegenwoordiger en familieleden staan hun intellectuele eigendomsrechten en naburige rechten af aan Artidé. De zorgvrager staat hierbij zijn inspraak, waardebeoordeling, opbrengsten, etc. af aan Artidé.

23. Werken op nevenlocaties en vrijwilligerswerk van derden

Indien een zorgvrager in het kader van de dagbesteding (vrijwilligers)werk verricht voor derden, dan ziet Artidé er op toe dat de begeleiding van de zorgvrager op de werkplekken aan dezelfde standaard voldoet als die door Artidé zelf wordt gehanteerd. Artidé sluit hiertoe een contract af met de betreffende derde waardoor de rechten en plichten van de zorgvrager gewaarborgd zijn.

24. Geschillen

Geschillen over de inhoud of de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden in eerste instantie besproken tussen de (vertegenwoordiger van de) zorgvrager en de eerstverantwoordelijke leidinggevende voor de zorg- en dienstverlening van Artidé aan deze zorgvrager. Er is sprake van een geschil indien een van beide partijen dit stelt en dit schriftelijk aan de wederpartij laat weten. De zorgvrager kan gebruik maken van de procedure voor klachtenbehandeling die Artidé kent. Daarbij bestaat de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntvertrouwenspersoon en een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie die de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg nastreeft. De klachtenfunctionaris ondersteunt de zorgvrager tijdens de klachtenafhandeling. Meer informatie staat beschreven in paragraaf 'klachtenprocedure'.

25. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

Een geschil als bedoeld in de Wkkgz zal door Artidé of de zorgvrager uitsluitend kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht. Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

26. Klachtenprocedure

Artidé streeft ernaar de klachten van de zorgvrager daadkrachtig te behandelen zodat de geleverde zorg beter wordt. Indien een zorgvrager een klacht heeft over de verleende zorg, zoals beschreven in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), en in beroep wil gaan tegen het genomen besluit om de zorg stop te zetten, dan kan de zorgvrager of dienst wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is een commissie die de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg nastreeft. De klachtencommissie van Artidé bestaat uit personen die niet betrokken zijn bij de verleende zorg op de werkvloer van de organisatie en onafhankelijk advies kunnen geven aan de Raad van Bestuur in de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris van de klachtencommissie ondersteunt de zorgvrager bij het opkomen voor zijn belangen tijdens het klachtenproces. De werkwijze van de klachtencommissie staat beschreven in het klachtenreglement van Artidé. Het klachtenreglement is openbaar en staat vermeld op de website van Artidé.

Contact zoeken met de leden van de klachtencommissie: op de [website vindt u de namen en emailadressen](#).

Geschillencommissie Zorg

De zorgvrager heeft het recht de klacht te melden bij de Geschillencommissie Zorg, waarbij Artidé is aangesloten. De geschillencommissie Zorg beoordeelt of Artidé heeft gehandeld conform de Wkkgz en er samen met de zorgvrager alles aan heeft gedaan om de klacht op te lossen. Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg staat op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

27. Vertrouwenspersoon

Indien een zorgvrager bij Artidé in aanraking komt met ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld dan kan de zorgvrager terecht bij zijn persoonlijke begeleider of de vertrouwenspersonen van Artidé.

28. Maaltijden

Artidé verstrekt de benodigde maaltijden en drank tijdens de dagbesteding.

29. Werkkleding

De zorgvrager zorgt voor eigen passende 'werkkleding' en voor het wassen ervan. Artidé stelt schorten ter beschikking bij werkzaamheden die hierom vragen. Indien een zorgvrager deze weigert te dragen dan kan Artidé niet verantwoordelijk gehouden worden voor schadevergoeding. Artidé biedt verder ook beschermingsmiddelen aan zoals gehoorbescherming, mondkapje, veiligheidsbril en handschoenen. Deze middelen liggen in de activiteitenruimten. Bij de activiteiten, het gereedschap en de machines staat aangegeven welke beschermingsmiddelen de zorgvrager dient te gebruiken. De begeleider stimuleert de zorgvrager deze voorschriften na te leven. Indien een zorgvrager deze voorschriften niet naleeft dan kan Artidé niet verantwoordelijk worden geacht bij blijvende letselschade.

30. Huishoudelijk reglement

De zorgvrager wordt geacht zich te houden aan de geldende [huisregels](#).

31. Actualisatie van de zorgvraag

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zodanig ontwikkelen dat Artidé daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen de kaders van

- de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- de indicatie die aan de zorgvrager verstrekt is en
- de kostenvergoeding die Artidé vanuit de Wlz of Wmo ontvangt.

Artidé nodigt de zorgvrager dan uit een herindicatieprocedure te starten. Artidé biedt de zorgvrager - daar waar mogelijk en gewenst - hulp bij het aanvragen van de herindicatie. Het is van wezenlijk belang dat de zorgvrager medewerking verleent aan deze procedure. Als de zorgvrager dat op onredelijke gronden nalaat en daarmee een herindicatie onmogelijk maakt, dan heeft Artidé het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Voorwaarde voor de ontbinding is dat de Wlz of Wmo erkende zorginstelling en het zorgkantoor of de gemeente hiervoor instemming en goedkeuring verlenen.

Ditzelfde geldt als Artidé aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager haar heeft verschaft en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Artidé redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities.

32. Vervallen indicatie

Als de indicatie van de zorgvrager voor de geleverde zorg vervalt, dan eindigt de verplichting van Artidé om de overeengekomen zorg te leveren ten laste van de WLZ en/of Wmo. Continuering van zorg voor eigen rekening van de zorgvrager blijft evenwel mogelijk.

33. Gebruikmaking zorg

De zorgvrager is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen tenzij dringende redenen - buiten de invloedssfeer van de zorgvrager om - dit onmogelijk maken. De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid zo snel mogelijk aan Artidé melden. Dat betekent - afgezien van acute noodsituaties - in elk geval 24 uur van tevoren, weekenden en feestdagen niet meegerekend. Voor geplande afwezigheid gelden de afspraken die Artidé daarvoor heeft opgesteld met de individuele zorgvrager. De zorgvrager zal deze naar redelijkheid en billijkheid naleven. Wanneer Artidé inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de zorgvrager en er geen sprake is van dringende redenen (zoals opname in ziekenhuis) of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, dan kan Artidé deze schade op de zorgvrager verhalen.

34. Eigen bijdrage

De zorgvrager is op de hoogte van het feit dat hij voor bepaalde producten van de zorg- en dienstverlening een eigen bijdrage dient te betalen, conform van overheidswege voorgeschreven regels. Voor meer informatie hierover kijk op <http://www.cak.nl>

35. Toepasselijkheid

De bijzondere voorwaarden in dit hoofdstuk zijn in ieder geval van toepassing op:

1. de zorgvrager met particuliere financiering (PGB of anderszins);
2. de zorgvrager die naast zorg in natura ook overige zorg of diensten van Artidé afneemt, waarvoor de WLZ en Wmo geen financiering biedt.

36. Betalingsverplichting

Indien de zorgvrager niet tijdig of helemaal niet aan zijn/haar (betalings)verplichtingen voldoet dan is Artidé gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en daarna te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning en ingebrekestelling is vereist.

37. Actualisatie van de zorgvraag

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zodanig ontwikkelen dat Artidé

daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen kaders van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de daarin opgenomen prijsafspraken. In dat geval vraagt Artidé de zorgvrager om schriftelijk te kiezen tussen:

- Het verwerven en beschikbaar stellen van extra financiële middelen.
- Het starten van een indicatietraject om Wmo of Wlz-financiering te kunnen verwerven voor zorg in natura.
- Het instemmen met een voorstel van Artidé tot vermindering van de zorg- en dienstverleningsactiviteiten. Dit voorstel stelt Artidé op in overleg met de zorgvrager.
- De beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zonder dat Artidé enige schade aan de zorgvrager dient te vergoeden.

Eenzelfde procedure is van toepassing wanneer Artidé aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Artidé en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Artidé redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities met kennis van de volledige en/of correcte informatie.

38. Tarieven en kostprijs

Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor de te bieden zorg- en dienstverlening het aantal dagdelen (van vier uren) of het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Voor zover op de overeengekomen zorg- en dienstverlening de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WTG. De prijzen en tarieven worden per 1 januari van elk jaar aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WTG tarieven.

39. Factuur en betaling

- In geval van PGB brengt Artidé de kosten in rekening middels een gespecificeerde factuur bij de zorgvrager.
- Artidé is gerechtigd alle heffingen en toeslagen in rekening te brengen die van overheidswege verplicht zijn.
- De zorgvrager is gehouden aan het tijdig en volledig voldoen van alle betalingsverplichtingen op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.
- Na het verstrijken van de termijn van dertig dagen stuurt Artidé de zorgvrager een herinnering.

40. Incasso

Is de zorgvrager in gebreke of in verzuim inzake het nakomen van één of meer van zijn betalingsverplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte alsmede de wettelijke rente tot op de dag der algehele voldoening voor rekening van de zorgvrager.

41. Afnameverplichting

Als de zorgvrager zijn afspraken op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet kan nakomen of redelijkerwijs kan verwachten dat hij die niet kan nakomen, dan is hij verplicht Artidé daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voor geplande afwezigheid gelden de afspraken die Artidé daarvoor heeft opgesteld met de individuele zorgvrager. De zorgvrager zal deze naar normen van redelijkheid en billijkheid naleven. Wanneer Artidé inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de zorgvrager en er geen sprake is van dringende redenen of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, dan kan Artidé deze schade op de zorgvrager verhalen.

42. Aanpassing aan wet- en regelgeving

Artidé heeft het recht deze "Voorwaarden Zorg- en dienstverlening" en de overeenkomsten die op basis daarvan gesloten zijn, eenzijdig te wijzigen als dit in redelijkheid of noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wijzigingen in de wet- en regelgeving of uit verplichtingen die de overheid oplegt. Artidé informeert haar zorgvragers hierover binnen een termijn van acht weken.

Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening in Natura

Als het zorgarrangement uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt geleverd 'in natura' op basis van de afspraken van Artidé met de WLZ of Wmo erkende zorgaanbieder van de

zorgverzekeraar of de gemeente, dan zijn naast de algemene voorwaarden in artikel 01 tot en met 31 ook de bijzondere voorwaarden van artikel 32 tot en met 35 van toepassing.

Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (betalingsvoorwaarden)

Als het afgesproken zorgarrangement in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt geleverd tegen een duidelijk aangegeven prijs gebaseerd op een persoonsgebonden budget (PGB), dan zijn naast de algemene voorwaarden artikel 1 t/m 31 ook de bijzondere voorwaarden van artikel 36 tot en met 42 van toepassing.