

# PITTIIG

SAMEN STERKER



Algemene Leveringsvoorwaarden  
Versie November 2017

## 1. Algemeen

### ARTIKEL 1 - Definities

*Cliënt:* de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Stichting Pittig

*Vertegenwoordiger:* de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

*Zorgaanbieder:* Stichting Pittig die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

*Beschikking:* het besluit van een gemeente waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WMO.

*Incident:* ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Stichting Pittig gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) tot aangaan zorg.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Stichting Pittig overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht Stichting Pittig de algemene voorwaarden mondeling toe.

### ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Stichting Pittig kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als Stichting Pittig de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Stichting Pittig de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Stichting Pittig de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Stichting Pittig zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden- aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

## ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

## 2. Informatie

### ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. Stichting Pittig zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Stichting Pittig zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

### ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van zorg die Stichting Pittig kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie;
  - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - d. de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan/ondersteuningsplan;
  - e. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - f. de mate waarin Stichting Pittig gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - g. de bereikbaarheid van de organisatie ;
  - h. waar de cliënt aan moet voldoen om de cliëntondersteuners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Stichting Pittig in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;

- i. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
  - j. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
  - k. de klachtenregeling;
  - l. deze algemene voorwaarden;
  - m. het privacybeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat Stichting Pittig na of de cliënt de informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Stichting Pittig zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
  3. De cliënt informeert Stichting Pittig meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

## 3. Totstandkoming overeenkomst

### ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Stichting Pittig doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorg- aanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Stichting Pittig en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - b. een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan/ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - c. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
  - d. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor externe audits en controles zoals verlangd wordt bij contractering van gemeente in overeenstemming met de geldende regels;
  - e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

## 4. Zorgleefplan/ondersteuningsplan

### ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorgleefplan/ondersteuningsplan

1. Stichting Pittig stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan/ondersteuningsplan op. Stichting Pittig biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan/ondersteuningsplan.
2. Uiterlijk vier weken na aanvang van de zorgverlening legt Stichting Pittig het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan/ondersteuningsplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgleefplan/ondersteuningsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Stichting Pittig en de cliënt ondertekenen het zorgleefplan/ondersteuningsplan. Het ondertekende zorgleefplan/ondersteuningsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

## **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het zorgleefplan/ondersteuningsplan**

1. Het zorgleefplan/ondersteuningsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgleefplan/ondersteuningsplan beschrijft de situatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen en zijn omgeving. In het zorgleefplan/ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - a. Welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan/ondersteuningsplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - b. wie binnen de organisatie van Stichting Pittig het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
  - c. welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - d. de momenten van evaluatie van het zorgleefplan/ondersteuningsplan.

## **ARTIKEL 12 - Naleving van het zorgleefplan/ondersteuningsplan**

1. Stichting Pittig voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan/ondersteuningsplan.
2. Als Stichting Pittig afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan/ondersteuningsplan kan verlenen, stelt Stichting Pittig de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan/ondersteuningsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Stichting Pittig daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan/ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen drie maanden na instemming van de cliënt met het zorgleefplan/ondersteuningsplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan/ondersteuningsplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van het zorgleefplan/ondersteuningsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Stichting Pittig instrueert individuele cliëntondersteuners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan/ondersteuningsplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Stichting Pittig afgesproken zorg niet verleent, biedt Stichting Pittig de cliënt - zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Stichting Pittig. Doet hij dit niet, dan kan Stichting Pittig kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

## 5. Privacy

### ARTIKEL 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.
3. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is vastgelegd in de Privacyregeling van Stichting Pittig.

### ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Stichting Pittig moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Stichting Pittig bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daar- voor toestemming krijgen van de cliënt.

### ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens

1. Als Stichting Pittig zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Stichting Pittig als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Stichting Pittig de gegevens conform de Privacyregeling Stichting Pittig.

### ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Stichting Pittig aan derden

1. Stichting Pittig verstrekt gegevens conform de Privacyregeling Stichting Pittig.
2. Na overlijden geeft Stichting Pittig desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
3. Stichting Pittig instrueert individuele cliëntondersteuners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

## **ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als Stichting Pittig de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Stichting Pittig informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

## **6. Kwaliteit en veiligheid**

### **ARTIKEL 18 - Zorg**

1. Stichting Pittig zorgt ervoor dat alle cliëntondersteuners die binnen de organisatie van Stichting Pittig of in opdracht van Stichting Pittig zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de cliëntondersteuners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Stichting Pittig motiveren en aan de cliënt uitleggen. Stichting Pittig maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan/ondersteuningsplan.
2. Stichting Pittig zorgt voor continuïteit van de zorg.

### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

Stichting Pittig en de cliënt zorgen voor een veilige werkomgeving van de cliëntondersteuner.

### **ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer cliëntondersteuners)**

#### *A. Binnen de organisatie van Stichting Pittig*

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer cliëntondersteuners die binnen de organisatie van Stichting Pittig of in opdracht van Stichting Pittig werken, zorgt Stichting Pittig dat alle betrokken cliëntondersteuners:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. Stichting Pittig zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
  - a. wie voor welke taken verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

## *B. Binnen en buiten de organisatie van Stichting Pittig*

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer cliëntondersteuners waarvan ten- minste één niet binnen de organisatie van Stichting Pittig of in opdracht van Stichting Pittig werkt, zorgt Stichting Pittig ervoor dat:
  - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken cliëntondersteuners zijn verdeeld;
  - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken cliëntondersteuners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

## **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Stichting Pittig de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de leefsituatie van de cliënt, bespreekt Stichting Pittig de voor de aanpak daarvan mogelijke alternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van het gekozen alternatief en het vervolg. Stichting Pittig wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Stichting Pittig.
3. Stichting Pittig verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

## **ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Stichting Pittig zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen

## **7. Verplichtingen van de cliënt**

### **ARTIKEL 23 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Stichting Pittig met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Stichting Pittig, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.



4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de cliëntondersteuners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Stichting Pittig en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Stichting Pittig in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet cliëntondersteuners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Stichting Pittig de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan/ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Stichting Pittig daarover.
8. Stichting Pittig kent een regeling voor schade en aansprakelijkheid. Pittig is verzekerd voor het toebrengen van schade aan privé eigendommen van de cliënt door de medewerker, indien deze schade te wijten is aan schuld van de medewerker. In geval van schade dient de cliënte hiervan schriftelijk, binnen 3 werkdagen na het zorgmoment, melding te doen aan Pittig. Per schadegeval geldt voor de cliënt een eigen risico van 150 euro.

## 8. Betaling

### ARTIKEL 24 - Betaling

1. De cliënt is Stichting Pittig de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt Stichting Pittig een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt Stichting Pittig geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. Stichting Pittig stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ont- vangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Stichting Pittig gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend -conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten-.

## 9. Vervolgindicatie

### ARTIKEL 25 - Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. De cliënt zorg zelf voor de aanvraag van een vervolgindicatie, Stichting Pittig herinnert de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Stichting Pittig een kopie van de aanvraag.
2. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Stichting Pittig achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

### ARTIKEL 26 - Tussentijdse vervolgindicatie

1. Als Stichting Pittig constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Stichting Pittig een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 25 lid 1 is van overeenkomstige toepassing.
2. Stichting Pittig stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

## 10. Beëindiging van de overeenkomst

### ARTIKEL 27 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Stichting Pittig, met inachtneming van het bepaalde in artikel 29;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. in geval van ontbinding door de rechter.

### ARTIKEL 28 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. Stichting Pittig kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 29 bepaalde.

## ARTIKEL 29 - Opzegging door Stichting Pittig

1. Stichting Pittig kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Stichting Pittig de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Stichting Pittig geen toelating heeft op grond van de Wtzi<sup>1</sup>/AWBZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    1. Stichting Pittig neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    2. Stichting Pittig heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
    3. Stichting Pittig spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
  - b. als Stichting Pittig de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Stichting Pittig en de gemeente geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Stichting Pittig zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming;
  - c. als Stichting Pittig de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Stichting Pittig niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lid;
  - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    1. Stichting Pittig neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    2. Stichting Pittig heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
    3. Stichting Pittig heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
  - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
    1. Stichting Pittig heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
    2. Stichting Pittig heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
    3. Stichting Pittig heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
    4. Stichting Pittig neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

## ARTIKEL 30 - Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 27 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door de zorg- aanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- a. aan welke instantie/zorgverlener door Stichting Pittig informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- b. informatie over afspraken die Stichting Pittig met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## 11. Klachten en geschillen

### **ARTIKEL 31 - Klachtenregeling**

1. Stichting Pittig beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

### **ARTIKEL 32 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Stichting Pittig anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Stichting Pittig schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de  
Geschillencommissie VVT  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))