

## 1. ALGEMEEN

### ARTIKEL 1 - Definities

<i>Cliënt:</i>	de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Pittig
<i>Vertegenwoordiger:</i>	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.
<i>Zorgaanbieder:</i>	Stichting Pittig, kortweg 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.
<i>Beschikking:</i>	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.
<i>Incident:</i>	ieder niet beoogde of onvoorziene gebeurtenis in het zorgproces, die direct of op termijn heeft geleid of had kunnen leiden tot merkbare schadelijke gevolgen voor de cliënt.

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en 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 leveringsvoorwaarden

1. Pittig overhandigt de algemene leveringsvoorwaarden aan de cliënt bij de totstandkoming van de zorgovereenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht Pittig de leveringsvoorwaarden mondeling toe.
3. Voor de meest actuele algemene leveringsvoorwaarden verwijst Pittig naar haar website [www.pittig.care](http://www.pittig.care).

### ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

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 Pittig de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Pittig informatie elektronisch verschaft, vergewist zij zich ervan dat de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Pittig de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. 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. Pittig zorgt ervoor dat zij die informatie beschikbaar stelt die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. 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 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 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 Pittig gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - g. de bereikbaarheid van de organisatie ;
  - h. waar de cliënt aan moet voldoen om de ondersteuners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van 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 Pittig na of de cliënt de informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Pittig diens keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
  3. De cliënt informeert Pittig direct indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

## 3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

### ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. 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 zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen 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 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 een gemeente in overeenstemming met de geldende regels;
  - e. een kopie van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

## 4. ONDERSTEUNINGSPLAN

### ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het ondersteuningsplan

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

### ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het ondersteuningsplan

1. Het 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 ondersteuningsplan beschrijft de situatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen en zijn omgeving. In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke disciplines de verschillende onderdelen van het ondersteuningsplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - b. wie binnen de organisatie van Pittig het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;

- c. welke familieleden van de cliënt of welke anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
- d. de momenten van evaluatie van het ondersteuningsplan.

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

1. Pittig voert de zorg uit volgens de afspraken in het ondersteuningsplan.
2. Als Pittig afgesproken zorg niet conform het ondersteuningsplan kan verlenen, stelt Pittig de cliënt daarvan direct in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het ondersteuningsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Pittig daarvan direct in kennis.
3. Het 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 ondersteuningsplan of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het ondersteuningsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Pittig instrueert individuele ondersteuners over de rechten van de cliënt ten aanzien van diens ondersteuningsplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Pittig afgesproken zorg niet verleent, biedt Pittig de cliënt - zonder dat de cliënt haar in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of een bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Pittig. Doet hij dit niet, dan kan 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (kortweg AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is vastgelegd in de Privacyregeling van Pittig.

### **ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. 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 diens 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 worden niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Met het ondertekenen van de overeenkomst geeft de cliënt toestemming, dat Pittig bij een gesprek of zorgverleningsmoment een zorgverlener in opleiding of een stagiaire aanwezig kan laten zijn.

## **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

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

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

1. Pittig verstrekt gegevens conform de Privacyregeling Pittig.
2. Na overlijden geeft 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. Pittig instrueert individuele ondersteuners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

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

1. Telkens als Pittig de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet zij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. 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. Pittig zorgt ervoor dat alle ondersteuners die binnen de organisatie van Pittig of in opdracht van Pittig zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de ondersteuners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Pittig motiveren en aan de cliënt uitleggen. Pittig maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het ondersteuningsplan.
2. Pittig zorgt voor continuïteit van de zorg.

### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

Pittig en de cliënt zorgen voor een veilige werkomgeving van de ondersteuner.

## ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meerdere ondersteuners)

### A. Binnen de organisatie van Pittig

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer ondersteuners die binnen de organisatie van Pittig of in opdracht van Pittig werken, zorgt Pittig ervoor dat alle betrokken ondersteuners:
  - 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. 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 Pittig

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

## ARTIKEL 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident (zie voor de definitie Artikel 1) informeert 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 Pittig de voor de aanpak daarvan mogelijke alternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van het gekozen alternatief en het vervolg. Pittig wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Pittig.
3. Pittig verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

## ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

Pittig zorgt ervoor dat degenen die onder haar 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 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 in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Pittig, mede naar aanleiding van haar 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 ondersteuners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Pittig en vrijwilligers.
5. De cliënt benadert elke medewerker van Pittig met respect ongeacht diens leeftijd, seksuele gerichtheid, godsdienst of levensovertuiging, ras, geslacht, nationaliteit, politieke overtuiging enzovoort.
6. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Pittig in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
7. De cliënt moet ondersteuners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Pittig de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
8. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij/zij Pittig daarover.

## 8. BETALING

### ARTIKEL 24 - Betaling

1. De cliënt is 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 Pittig een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt 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. Pittig stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is 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. 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 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 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 Pittig constateert, dat de geldende indicatie voor de benodigde zorg niet meer voldoet, heeft Pittig een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor een vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 25 lid 1 is van overeenkomstige toepassing.
2. 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 Pittig, met inachtneming van het bepaalde in artikel 29;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter;
  - f. indien de cliënt zich ten aanzien van een medewerker van Pittig ernstig misdraagt.



## ARTIKEL 28 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken tenzij met wederzijds goedvinden anders wordt overeengekomen.
2. Pittig kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 29 bepaalde.

## ARTIKEL 29 - Opzegging door Pittig

1. Pittig kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Pittig de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Pittig geen toelating heeft op grond van de Wtzi<sup>1</sup>/AWBZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende eisen voor opzegging:
    1. Pittig neemt een opzegtermijn van 4 weken in acht;
    2. Pittig heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg zij wel en niet verleent;
    3. Pittig spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
  - b. als Pittig de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Pittig en de gemeente geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Pittig zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming;
  - c. als Pittig de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Pittig niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de eisen voor opzegging als genoemd in a onder het 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 eisen voor opzegging:
    1. Pittig neemt een opzegtermijn van 4 weken in acht;
    2. Pittig heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
    3. 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. Pittig heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
    2. Pittig heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
    3. Pittig heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
    4. 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 zorgaanbieder 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 Pittig informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- b. informatie over afspraken die 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. Pittig beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte 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 start de termijn voor het aanhangig maken van het geschil.

### ARTIKEL 32 - Schade

1. 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.
2. In geval van schade dient de cliënt hiervan schriftelijk, binnen 3 werkdagen na het zorgmoment waarin de schade is ontstaan, melding te doen aan Pittig.
3. Cliënt moet de aankoopbon kunnen overleggen aan Pittig.
4. Het schade-object moet bewaard worden.
5. Per schadegeval geldt voor de cliënt een eigen risico van 150 euro.
6. Cliënt meldt de schade bij de eigen aansprakelijkheidsverzekering. Deze neemt de aanvraag in behandeling.

### ARTIKEL 32 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

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