

## **Algemene voorwaarden Klachtenportaal Zorg** **Per 01-01-2017**

### **Artikel 1: Definities:**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. aangesloten zorgaanbieder: zorgaanbieder waarmee op grond van artikel 3 van onderhavige algemene voorwaarden een aansluitovereenkomst is afgesloten;
- b. aanmeldformulier: het formulier tot aanmelding bij Klachtenportaal Zorg;
- c. aansluitovereenkomst: de overeenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder ten behoeve van de inzet van de klachtenfunctionaris, klachtbehandeling door de klachtencommissie conform artikel 13 e.v. Wkkgz en/of geschilbehandeling conform artikel 18 e.v. Wkkgz op grond van het door de Stichting Geschilleninstantie KPZ gehanteerde geschillenreglement;
- d. algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
- e. geschilbehandeling: behandeling van geschillen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, door een door de Stichting Geschilleninstantie KPZ in stand gehouden en door de minister van VWS erkende geschilleninstantie;
- f. geschillenregeling: een door de Stichting Geschilleninstantie KPZ opgestelde geschillenreglement;
- g. klachtbehandeling: behandeling van klachten door een klachtenfunctionaris conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- h. klachtenregeling: een door Klachtenportaal Zorg opgesteld klachtenreglement.
- i. overeenkomst: de overeenkomst tussen klager en zorgaanbieder op grond van de Wet inzake de geneeskundige behandelovereenkomst;
- j. patiënt: de patiënt van de zorgaanbieder;
- k. Klachtenportaal Zorg: de vennootschap onder firma Klachtenportaal Zorg, gevestigd te (1601 AD) Enkhuzen aan de Westerstraat 117, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37142636;
- l. de Stichting Geschilleninstantie KPZ: Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg, gevestigd te (1601 AD) Enkhuzen, aan de Westerstraat 117, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 6726503
- m. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg: wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van de zorg en behandeling van klachten en geschillen in de zorg;
- n. zorgaanbieder: diegene die en zich heeft aangesloten bij Klachtenportaal Zorg ten behoeve van klacht- en/of geschilbehandeling en deze algemene voorwaarden heeft aanvaard.

### **Artikel 2: Werkingssfeer**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aansluitovereenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en zorgaanbieder. De diensten van de Stichting Geschilleninstantie KPZ worden aangeboden via de aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg. Tussen de Stichting Geschilleninstantie KPZ en de zorgaanbieder wordt geen separate aansluitovereenkomst gesloten.

### **Artikel 3: Totstandkoming van de aansluitovereenkomst**

Een aansluitovereenkomst komt eerst tot stand op het moment dat:

- a. de zorgaanbieder zich door middel van het invullen van het aanmeldformulier op de website van Klachtenportaal Zorg bij Klachtenportaal Zorg heeft aangemeld, en:
- b. Klachtenportaal Zorg het door de zorgaanbieder verschuldigde bedrag van de aansluitvergoeding op haar bankrekening heeft ontvangen.

#### **Artikel 4: Algemeen**

Klachtenportaal Zorg accepteert de zorgaanbieder indien voldaan is aan het bepaalde in artikel 3 van onderhavige overeenkomst. Klachtenportaal Zorg aanvaardt daarmee de in de aansluitovereenkomst geregelde verplichtingen jegens de zorgaanbieder.

#### **Artikel 5: Rechten zorgaanbieder**

1. De aansluitovereenkomst geven zowel zorgaanbieder als patiënt het recht klachten en geschillen zoals bedoeld in artikel 13 en volgende Wkkgz aan te bieden aan Klachtenportaal Zorg als geschillen zoals bedoeld in artikel 18 en volgende Wkkgz aan te bieden aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ.
2. De klachten als bedoeld in artikel 5 lid 1 worden afgehandeld volgens het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg.
3. De geschillen zoals bedoeld in artikel 5 lid 1 worden door de Stichting Geschilleninstantie KPZ afgehandeld volgens het geschillenreglement.
4. Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ zien toe op de strikte naleving van de klachtenregeling, het geschillenreglement, overige door het bestuur opgestelde reglementen en de Wkkgz.
5. Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ zien toe op de strikte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst voor zover de laatste de betrekking heeft op het bewaren van gegevens en dossiers.
6. Alle behandelde documentatie, informatie en gegevens van de zorgaanbieder worden vertrouwelijk behandeld. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de zorgaanbieder bewaard, maar in een separaat dossier dat wordt beheerd en bewaard door Klachtenportaal Zorg.

#### **Artikel 6: Plichten zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder is gehouden aan de klachtenregeling dan wel het geschillenreglement en is tevens gehouden redelijke aanwijzingen van Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ over de uitvoering van de klachtenregeling dan wel het geschillenreglement op te volgen.
2. De zorgaanbieder aanvaardt de in deze algemene voorwaarden geregelde verplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ en houdt zich daaraan.
3. De zorgaanbieder is verplicht wijzigingen in adressering, telefoon, e-mail, bankrekeningnummers en dergelijk aan Klachtenportaal Zorg door te geven. Het verzuim van het niet tijdig doorgeven van wijzigingen is voor rekening en risico van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 7: Tarieven en betaling**

1. De zorgaanbieder betaalt jaarlijks een door Klachtenportaal vast te stellen financiële bijdrage alsmede bij inschrijving een eenmalig bedrag inzake administratieve kosten.
2. Indien een klacht wordt ingediend is de zorgaanbieder een eigen risico verschuldigd aan Klachtenportaal Zorg. Bij aanvang van de klachtenbehandeling wordt een deel van het eigen risico in rekening gebracht.

Voor het jaar 2017 geldt onderstaand eigen risico per klacht:

<b>Aantal medewerkers</b>	<b>Eigen risico per klacht Inclusief BTW</b>
1 ( ZZP'er)	€ 295.00
2	€ 295.00
t/m 4	€ 395.00
> 4	€ 795.00

3. Voor 2017 geldt dat de hoogte van het gedeelte van het eigen risico dat bij aanvang van de klachtenbehandeling in rekening gebracht wordt, een bedrag van € 150,- incl. BTW is.

4. Indien de klacht een geschil wordt dat in behandeling genomen moet worden door de Stichting Geschilleninstantie KPZ wordt het resterende deel van het eigen risico in rekening gebracht. Dit resterende bedrag moet voldaan zijn voorafgaand aan de geschillenbehandeling door de Stichting Geschilleninstantie KPZ.

5. Indien de klacht opgelost wordt met behulp van de klachtenfunctionaris wordt het resterende gedeelte van het eigen risico niet in rekening gebracht.

6. De hoogte van het eigen risico alsmede de hoogte van het gedeelte dat bij aanvang van de klachtenbehandeling in rekening wordt gebracht wordt jaarlijks door Klachtenportaal Zorg vastgesteld.

7. In afwijking van artikel 7 lid 2 worden extra kosten bij de zorgaanbieder in rekening gebracht indien:

- De klacht betrekking heeft op het verrichten van werkzaamheden/handelingen waarvoor de zorgaanbieder niet bevoegd/niet bekwaam was ten tijde van de uitvoering;
- De klacht betrekking heeft op strafbare gedragingen zoals omschreven in het Wetboek van Strafrecht;
- De klacht betrekking heeft op een moment dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

8. De bijdrage zoals vermeld in lid 1 wordt jaarlijks aan de hand van een kostenberekening door Klachtenportaal Zorg opnieuw vastgesteld.

9. De bedragen als genoemd in artikel 7 lid 1 en lid 2 worden jaarlijks dan wel eenmalig betaald door middel van een automatische incasso of middels een bankoverschrijving.

10. Bij het tot stand komen van een aansluitovereenkomst vanaf 1 juli in een lopend kalenderjaar wordt door Klachtenportaal Zorg de helft van de voor dat kalenderjaar van toepassing zijnde financiële bijdrage aan zorgaanbieder in rekening gebracht. De eenmalige bijdrage inzake de administratieve kosten zijn onverminderd verschuldigd.

11. De in artikel 7 lid 1 en/of lid 2 genoemde bedragen dienen, uiterlijk op de dertigste dag nadat zij verschuldigd worden, door de zorgaanbieder te zijn voldaan.

12. Indien de in artikel 7 lid 1 genoemde bedragen niet tijdig zijn voldaan heeft dit tot gevolg dat de zorgaanbieder geen aanspraak kan maken op het afhandelen van een klacht door Klachtenportaal Zorg dan wel door de Stichting Geschilleninstantie KPZ.

13. Klachtenportaal Zorg behoudt zich het recht voor om indien de zorgaanbieder de in artikel 7 lid 1 en/of lid 2 genoemde bedragen niet voldoet de vordering over te dragen aan

een incassobureau. De hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Artikel 8: Spijtoptanten**

1. Klachtenportaal Zorg heeft de bevoegdheid om, indien een zorgaanbieder zich aanmeldt bij Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ op het moment dat er jegens hem/haar een geschil bij Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ is/wordt ingediend en:

- a. betreffende zorgaanbieder zich tot dat moment niet heeft aangesloten bij een geschilleninstantie, dan wel
  - b. een eerdere aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg is beëindigd wegens omstandigheden welke voor rekening en risico van de zorgaanbieder behoren, een eenmalige betalingsverplichting conform het zogenaamde spijtoptantentarium vast te stellen.
2. De hoogte van het spijtoptantentarium wordt jaarlijks vastgesteld door Klachtenportaal Zorg.

### **Artikel 9: Duur en beëindiging aansluitingsovereenkomst**

1. Iedere aansluitovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd doch eindigt van rechtswege indien:

- a. de zorgaanbieder komt te overlijden;
- b. de zorgaanbieder wordt ontbonden of ophoudt te bestaan als gevolg van fusie;
- c. de zorgaanbieder failliet gaat of aan hem/haar surséance van betaling wordt verleend;
- d. de zorgaanbieder niet langer als aanbieder van zorg kwalificeert in de zin van de Wkkgz. De zorgaanbieder zal in dit geval Klachtenportaal Zorg tijdig informeren over het besluit om te stoppen met het aanbieden van zorg als gekwalificeerd in de zin van de Wkkgz.

2. Een aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg kan op ieder gewenst moment in een kalenderjaar worden aangegaan, waarbij inzake de betaling van de bijdrage aansluitvergoeding het bepaalde in artikel 7 lid 1 en lid 6 van toepassing is.

3. Beide partijen kunnen de aansluitovereenkomst opzeggen. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren en is slechts mogelijk tegen het einde van het lopende kalenderjaar, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De opzegging dient derhalve uiterlijk 30 november van het lopende kalenderjaar te zijn geschied.

4. Beëindiging van een aansluitovereenkomst gaat, indien voldaan is aan het bepaalde in lid 3 van dit artikel, in per één januari van het volgende kalenderjaar.

5. Indien de opzegging door de zorgaanbieder niet conform de eisen zoals neergelegd in lid 3 van dit artikel heeft plaatsgevonden loopt de aansluitovereenkomst door tot het einde van het eerstvolgende kalenderjaar, tenzij Klachtenportaal Zorg anders beslist.

6. Klachtenportaal Zorg kan tot schorsing van een zorgaanbieder overgaan indien de zorgaanbieder in strijd handelt met de inhoud van deze algemene voorwaarden, de inhoud van de aansluitovereenkomst, de klachtenregeling, het geschillenreglement, of enig ander reglement, protocol of besluit van Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Gedurende de schorsing kan de zorgaanbieder geen beroep doen op de rechten als vermeld in deze algemene voorwaarden en is Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ niet gehouden prestaties jegens de zorgaanbieder te verrichten. De schorsing kan slechts gelden voor een periode van ten hoogste drie maanden. De schorsing kan éénmaal worden verlengd met een nieuwe periode voor ten hoogste drie maanden.

7. Schorsing als genoemd in lid 6 kan uitdrukkelijk ook worden toegepast indien en voor zolang de zorgaanbieder niet tijdig voldoet aan enige betalingsverplichting jegens Klachtenportaal Zorg.

8. De aansluitovereenkomst kan tevens worden beëindigd door eenzijdige opzegging, met onmiddellijke ingang, door Klachtenportaal Zorg. Deze eenzijdige opzegging is slechts mogelijk:

a. op het moment dat de zorgaanbieder door Klachtenportaal Zorg, met inachtneming van een redelijke termijn, in de gelegenheid is gesteld om aan enige betalingsverplichting jegens Klachtenportaal Zorg te voldoen en de zorgaanbieder daaraan niet alsnog voldoet;

b. indien de zorgaanbieder op grond van het bepaalde in lid 6 voor een periode van twee keer drie maanden is geschorst en de zorgaanbieder blijft handelen in strijd met de inhoud van deze algemene voorwaarden, de klachtenregeling, het geschillenreglement, en/of overige reglementen, protocollen en besluiten van Klachtenportaal dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ;

c. vanaf het moment dat de vergunning voor de geschilleninstantie, zoals verleend door de minister VWS, op grond van het bepaalde in artikelen 18 en 19 Wkkgz, door de Minister wordt ingetrokken, dan wel dusdanig wordt gewijzigd dat Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ haar werkzaamheden niet meer goed kan verrichten.

9. Indien Klachtenportaal Zorg dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ schade leidt als gevolg van het handelen dan wel nalaten door de zorgaanbieder, kan Klachtenportaal Zorg de schade op de zorgaanbieder verhalen.

### **Artikel 10: Geschillenregeling algemene voorwaarden**

1. Klachten over de uitvoering van deze algemene voorwaarden, de aansluitovereenkomst, de klachtenregeling, het geschillenreglement, protocollen of besluiten worden door de zorgaanbieder voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg. Indiening van klachten dient schriftelijk te gebeuren.

2. Klachtenportaal Zorg neemt de klacht met de nodige voortvarendheid in behandeling en streeft naar een afhandeling van de ingediende klacht binnen 8 weken.

3. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de zorgaanbieder is afgehandeld zal Klachtenportaal Zorg een mediator inschakelen die is aangesloten bij Mediation federatie Nederland (MfN).

### **Artikel 11: Slotbepalingen**

1. Op deze algemene voorwaarden en enige aansluitovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Indien sprake is van gehele of gedeeltelijke nietigheid van enige bepaling in deze algemene voorwaarden, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand.

3. Klachtenportaal Zorg is bevoegd om, indien zich omstandigheden voordoen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien (zoals wijziging of vervanging van wet- of regelgeving) en/of die om een aanpassing vragen op onderdelen, te besluiten tot wijziging van onderhavige algemene voorwaarden.

4. Klachtenportaal Zorg stelt zorgaanbieders op correcte wijze op de hoogte van wijziging van de algemene voorwaarden.