



# ALGEMENE VOORWAARDEN – STICHTING KLACHTENREGELING.NL

## *Algemene bepalingen*

### **Artikel 1. Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Stichting: Stichting Klachtenregeling.nl gevestigd te Oss, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 69512671;
- Opdrachtgever: de wederpartij die gebruik maakt van de diensten van de Stichting, ten behoeve van zichzelf als zorgaanbieder of ten behoeve van bij haar aangesloten zorgaanbieders;
- Partijen: Opdrachtgever en de Stichting;
- Overeenkomst : de overeenkomst tussen de Stichting en Opdrachtgever tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten die er op is gericht dat de zorgaanbieder voldoet aan zijn/haar verplichtingen op grond van de artikelen 13 en 15 Wkkgz;
- Zorgaanbieder: een instelling, dan wel een solistisch werkende zorgverlener, die valt onder de werkingssfeer van de Wkkgz.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid / werkingssfeer**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen Partijen, gedefinieerd als “Deelnameovereenkomst” met betrekking tot de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie Wkkgz.
2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Deze voorwaarden kennen een algemeen deel dat van allen tijde van toepassing is tussen Opdrachtgever en de Stichting, ongeacht de overeenkomst die is gesloten. Daarnaast zijn er twee afdelingen die specifiek van toepassing zijn op de Klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie.

### **Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. Aanbiedingen en offertes van de Stichting zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat er voor in, naar beste weten, alle daarvoor benodigde essentiële informatie te hebben verstrekt.
2. Aanbiedingen en offertes van de Stichting zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat deze schriftelijk is vastgelegd en door partijen ondertekend, dan wel de afspraken door de Stichting schriftelijk aan opdrachtgever zijn bevestigd en door Opdrachtgever zijn aanvaard.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen worden overeenkomsten aangegaan voor onbepaalde tijd.

### **Artikel 4. Einde van de overeenkomst**

1. Indien de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wordt deze behoudens opzegging na de einddatum voortgezet voor periodes van steeds 12 maanden. Opzegging dient schriftelijk te geschieden tegen de einddatum van een lopende contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden.



2. Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan hebben Partijen het recht de overeenkomst te beëindigen door opzegging. Opzegging dient schriftelijk te geschieden tegen de einddatum van een kalenderjaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden.
3. Ieder der partijen is gerechtigd buiten rechte de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
  - a. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surseance wordt verleend;
  - b. de wederpartij haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c. de wederpartij haar onderneming staakt;
  - d. buiten toedoen van deze partij op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel indien de wederpartij anderszins niet langer in staat wordt geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.
4. Het eindigen van de overeenkomst, om welke reden dan ook, ontslaat partijen niet van de lopende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
5. Na beëindiging van de overeenkomst blijven de bepalingen die vanuit hun aard nawerking hebben, hun geldigheid behouden.
6. Dit artikel laat het recht op ontbinding ingevolge de wet onverlet.

#### **Artikel 5.       Geheimhouding**

Elk van partijen is verplicht tot geheimhouding van alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie, die naar redelijkerwijs mag worden aangenomen van vertrouwelijke aard is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

#### **Artikel 6.       Prijzen en tarieven**

1. De prijzen en/of tarieven zijn van toepassing zoals tussen partijen overeengekomen. Indien geen prijzen en/of tarieven zijn overeengekomen, dan gelden de prijzen en/of tarieven zoals staan vermeld in de offerte van de Stichting. Indien ook geen offerte is uitgebracht dan gelden de door de Stichting gebruikelijk te hanteren prijzen en/of tarieven.
2. Door de Stichting gehanteerde prijzen en bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.
3. De Stichting is gerechtigd de prijzen en/of tarieven aan te passen. Dit heeft alsdan geen consequenties voor de lopende contractperiode.
4. Prijzen en tarieven kunnen jaarlijks worden herzien en worden uiterlijk in september van ieder jaar aan de deelnemer kenbaar worden gemaakt.

#### **Artikel 7       Facturen en betaling**

1. De Stichting is gerechtigd om direct bij aanvang van een overeenkomst en vervolgens voorafgaand aan een nieuwe contractperiode het overeengekomen tarief te factureren.
2. Betaling van facturen dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Bezwaren tegen de inhoud of hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Eerst na betaling van factuur kunnen de zorgaanbieder en/of diens cliënten gebruik maken van de overeengekomen diensten van De Stichting.
4. Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is de Stichting gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen.



5. De Stichting is steeds gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze voldoende zekerheid stelt voor het nakomen van diens al dan niet toekomstige betalingsverplichting(en). De Stichting is gerechtigd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

1. De Stichting is slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover de Stichting in verzuim is en de tekortkomingen het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd.
2. De Stichting is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede verstaan gevolgschade gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. Aansprakelijkheid van de Stichting voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval door de verzekeraar wordt uitgekeerd.

#### **Artikel 9. Toepasselijk recht**

Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

*Klachtenfunctionaris*

#### **Artikel 10. Werkingssfeer**

In aanvulling op het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde zijn de bepalingen in deze afdeling van toepassing tussen de Stichting enerzijds en de Opdrachtgever en/of de zorgaanbieder anderzijds, met betrekking tot de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

#### **Artikel 11. Onderwerp van de overeenkomst**

1. Iedere zorgaanbieder is verplicht om te beschikken over een klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 13 lid 1 Wkkgz en dient een klachtenfunctionaris aan te wijzen zoals bedoeld in artikel 15 lid 1.
2. Indien een zorgaanbieder een abonnement klachtenfunctionaris heeft gesloten, dan wel indien dit ten behoeve van hem is afgesloten, dan wordt de zorgaanbieder door de dienstverlening van de Stichting in staat gesteld om aan zijn wettelijke verplichtingen als bedoeld in lid 1 te voldoen.

#### **Artikel 12. Verplichtingen De Stichting**

1. De Stichting draagt er ten aanzien van opvang en bemiddeling van klachten zorg voor:
  - a. dat op afroep een deskundige onafhankelijke klachtenfunctionaris ter beschikking staat aan zorgaanbieder, ten behoeve van diens cliënten;
  - b. dat zij gedurende werkdagen op kantooruren telefonische bereikbaar is voor klachten van cliënten;
  - c. dat de zorgaanbieder wordt voorzien van een schriftelijke regeling als bedoeld in artikel 13 lid 1 Wkkgz, waarvan de inhoud correspondeert met de regeling zoals weergegeven in artikel 13.
  - d. dat de zorgaanbieder de benodigde gegevens ontvangt om te plaatsen op haar website, dan wel op verzoek in een andere vorm om deze gegevens op een andere geschikte wijze onder de aandacht te brengen bij cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.



### **Artikel 13 Verplichtingen zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling onder de aandacht van haar cliënten en vertegenwoordigers van cliënten, waarbij specifiek wordt gewezen op de mogelijkheid dat zij zich, in geval van een klacht in het kader van de zorgverlening, kunnen wenden tot de Stichting (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:
  - a. adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
  - b. bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
  - c. bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. Indien een cliënt, een nabestaande van een cliënte of een vertegenwoordiger van een cliënt, aangeeft een klacht te hebben in het kader van de zorgverlening, dan wijst de zorgaanbieder op de mogelijkheid als bedoeld in lid 1.
3. Indien de zorgaanbieder op grond van de wet dient te beschikken over een cliëntenraad dan dient de cliëntenraad in te stemmen met de regeling, hetgeen de verantwoordelijkheid is van de zorgaanbieder;
4. Indien een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder, zonder dat klager zich heeft laten bijstaan door een klachtenfunctionaris, dan handelt de zorgaanbieder de klacht zelf af conform artikel 14.
5. Indien de klacht vervolgens niet in onderling overleg wordt opgelost, dan wijst de zorgaanbieder er op dat klager zich alsnog kan wenden tot de Stichting teneinde zich te laten bijstaan door de klachtenfunctionaris. De zorgaanbieder kan er ook zelf voor kiezen om de klachtenfunctionaris in te schakelen om te bemiddelen om tot een oplossing te komen. De termijnen ex artikel 14 lid 6 en 7 zijn ook in dat geval van toepassing.
6. In geval van behandeling door de klachtenfunctionaris is de zorgaanbieder verplicht in materiële en immateriële zin goede voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de klachtenfunctionaris. De zorgaanbieder draagt er onder meer zorg voor:
  - a. dat, indien de zorgaanbieder een instelling is, de klachtenfunctionaris met inachtneming van de daarvoor geldende procedures alle afdelingen kan bezoeken en met cliënten en medewerkers kan spreken;
  - b. dat de klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;
  - c. dat de klachtenfunctionaris, indien zij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na diens uitdrukkelijke toestemming;
  - d. dat de klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de inlener;

### **Artikel 14. De klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt uitgevoerd conform de Klachtenregeling en Reglement geschilleninstantie Klachtenregeling.nl, waarin de voorwaarden voor het kunnen indienen van een klacht, de termijnen en de overige procedurevoorschriften zijn vastgelegd. Dit Reglement is te lezen en te downloaden via de website van de Stichting en wordt tevens op verzoek toegezonden.

### **Artikel 15 Overige voorwaarden**

1. De mogelijkheid gebruik te maken van de diensten van de klachtenfunctionaris gaat in op de overeengekomen ingangsdatum, doch niet eerder dan na betaling van de factuur.
2. Eerst na betaling van de factuur zal de Stichting aan zorgaanbieder de gegevens voor de website aanleveren. Het is de zorgaanbieder uitdrukkelijk verboden om deze gegevens te delen met derden, anders dan door plaatsing hiervan op de eigen website.



3. Indien op de datum dat een nieuwe contractperiode in zal gaan, de op deze periode betrekking hebbende factuur niet is betaald, dan is de Stichting gerechtigd van de zorgaanbieder te verlangen dat deze de gegevens als bedoeld in lid 2 terstond van haar website verwijderd. De Stichting is in dat geval ook niet gehouden om de diensten te leveren als bedoeld in lid 3.
4. Na beëindiging van alle overeenkomsten tussen Partijen is de zorgaanbieder verplicht alle gegevens van de Stichting van haar website te verwijderen.
5. De Stichting is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden. Wijzigingen zijn eerst van toepassing op een nieuwe contractperiode en dienen uiterlijk 2 maanden voor de ingangsdatum van een nieuwe contractperiode aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Opdrachtgever heeft vervolgens het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving van de wijziging op te zeggen tegen de einddatum van de lopende contractperiode.

### *Geschilleninstantie*

#### **Artikel 16. Werkingssfeer**

In aanvulling op het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde zijn de bepalingen in deze afdeling van toepassing tussen de Stichting enerzijds en de Opdrachtgever en/of de zorgaanbieder anderzijds, met betrekking tot de aansluiting bij de geschilleninstantie van Stichting Klachtenregeling.nl. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

#### **Artikel 17. Onderwerp van het abonnement**

1. Iedere zorgaanbieder is verplicht om aangesloten te zijn bij een door de Minister van VWS erkende geschilleninstantie. De geschilleninstantie van Stichting Klachtenregeling.nl, is door de Minister erkend.
2. Indien een zorgaanbieder een overeenkomst met de Stichting heeft gesloten ter zake de geschilleninstantie, dan wel indien dit ten behoeve van hem is afgesloten, dan voldoet de zorgaanbieder voor de duur van die overeenkomst aan zijn verplichtingen op grond van artikel 18 lid 1 van de Wkkgz.

#### **Artikel 18. Verplichtingen de Stichting / werkwijze geschilleninstantie**

1. De Stichting draagt er voor zorg dat de zorgaanbieder is aangesloten bij de geschilleninstantie van Stichting Klachtenregeling.nl.
2. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
3. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement geschilleninstantie Klachtenregeling.nl. Dit reglement is te vinden op [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl) en zal op verzoek kosteloos aan u worden toegezonden.

#### **Artikel 19 Verplichtingen zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder is verplicht om te voldoen aan de op hem rustende verplichtingen in het kader van de Wkkgz, meer in het bijzonder:
  - a. de zorgaanbieder dient te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan het gestelde in de artikelen 13 t/m 17 van de Wkkgz en dient een onafhankelijke klachtenfunctionaris te hebben aangewezen;
  - b. de zorgaanbieder, of indien de zorgaanbieder een instelling is de voor haar werkende zorgverlener, dient te beschikken over een VOG, indien wettelijk vereist.
2. De zorgaanbieder, of indien de zorgaanbieder een instelling is de voor haar werkende zorgverlener,



dient te hebben voldaan en te blijven voldoen aan de op hem rustende opleiding, bij- en/of nascholingsverplichtingen, indien vereist op grond van de wet en of is verplicht is gesteld door de beroepsorganisatie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten, dan wel indien deze opleidingsverplichtingen naar de binnen de beroepsgroep geldende opvattingen vereist zijn voor het verlenen van goede zorg.

3. De zorgaanbieder is verplicht verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid, welke verzekering dekking dient te bieden voor betaling van een schadevergoeding tot minimaal € 25.000 in het geval de zorgaanbieder hiertoe bij wijze van bindend advies door de geschilleninstantie wordt veroordeeld.
4. Indien de overeenkomst is aangegaan door een organisatie ten behoeve van bij haar aangesloten zorgaanbieders, dan is het de verantwoordelijkheid van deze organisatie om erop toe te zien dat de zorgaanbieders voldoen aan het gestelde in de leden 1 en 2.
5. De zorgaanbieder is verplicht om zich te houden aan de op hem rustende verplichtingen op grond van het Reglement geschilleninstantie Klachtenregeling.nl.
6. De kosten van behandeling van een geschil door Geschilleninstantie Klachtenregeling.nl, waarop een eventuele veroordeling in de behandelkosten in mindering wordt gebracht, zijn voor rekening van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is verplicht om deze kosten aan de stichting te voldoen, binnen veertien dagen nadat zij hiervoor een factuur heeft ontvangen.
7. Indien de Geschilleninstantie Klachtenregeling.nl dit verlangt, voorafgaand aan of tijdens de behandeling van een geschil, dan is de zorgaanbieder verplicht om voor betaling van de behandelkosten zekerheid te stellen, hetgeen ook kan plaatsvinden door een derde namens de zorgaanbieder, bijvoorbeeld een beroepsorganisatie of een fonds waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. Aan zekerheidstelling wordt tevens voldaan indien de behandelkosten worden gedekt door een verzekeraar, in welk geval de zorgaanbieder inzicht dient te geven in de polis.

#### **Artikel 20 Overige voorwaarden**

1. De deelnameovereenkomst aansluiting geschilleninstantie gaat in op de overeengekomen ingangsdatum, doch niet eerder dan na betaling van de factuur. De aansluiting geldt voor de overeengekomen duur van het abonnement.
2. Eerst na betaling van de factuur zal de Stichting de zorgaanbieder voorzien van een bewijs van aansluiting, alsmede de gegevens voor de website aanleveren. Het is de zorgaanbieder uitdrukkelijk verboden om deze gegevens te delen met derden, anders dan door plaatsing hiervan op de eigen website.
3. Eerst na betaling van factuur kunnen de zorgaanbieder en/of diens cliënten gebruik maken van de onder het abonnement overeengekomen diensten. Dit houdt in dat eerst dan een geschil door de Geschilleninstantie in behandeling wordt genomen, gesteld dat ook aan de overige voorwaarden conform het reglement wordt voldaan.
4. Lid 4, 5 en 6 van artikel 15 zijn van overeenkomstige toepassing op het abonnement aansluiting geschilleninstantie Zorggeschil

Deze voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl) en worden op verzoek gratis toegezonden.