

**Algemene voorwaarden Klachtenportaal Zorg B.V.**  
**Per 01-01-2024**

**Artikel 1: Definities:**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Aangesloten zorgaanbieder: zorgaanbieder waarmee op grond van artikel 3 van deze algemene voorwaarden een aansluitovereenkomst is afgesloten;
- b. Aanmeldformulier: het formulier tot aanmelding van de zorgaanbieder 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 en geschilbeslechting door de geschillencommissie conform artikel 13 e.v. Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, paragraaf 4.2.a Jeugdwet, artikel 3.2 Wet maatschappelijke ondersteuning en/of, geschilbehandeling conform artikel 18 e.v. Wkkgz;
- d. Aansluitovereenkomst Wzd: de overeenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder ten behoeve van de inzet van de klachtencommissie conform paragraaf 4.2 van de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten. Deze aansluitovereenkomst kan uitsluitend afgesloten worden, als tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder een aansluitovereenkomst is afgesloten als bedoeld onder artikel 1 sub c van deze algemene voorwaarden;
- e. Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de aansluitovereenkomsten als bedoeld in sub c en d van deze algemene voorwaarden en het prelidmaatschap zoals bedoeld in sub 0 van dit artikel;
- f. Behandelovereenkomst: de overeenkomst tussen klager en zorgaanbieder op grond van de Wet inzake de geneeskundige behandelovereenkomst;
- g. Cliënt: de cliënt van de zorgaanbieder;
- h. De Stichting Geschilleninstantie KPZ: Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg, gevestigd te (1601 BJ) Enkhuizen, aan de Westeinde 14a, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67265030;
- i. 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 Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende Geschilleninstantie;
- j. Geschillenreglement: een door de Stichting Geschilleninstantie KPZ opgestelde geschillenreglement;
- k. Jeugdwet: wet van 1 maart 2014 inzake regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen;
- l. Klachtbehandeling: behandeling van klachten door een klachtenfunctionaris of klachtencommissie conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en -indien van toepassing- de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten;
- m. Klachtenportaal Zorg B.V.: de besloten vennootschap Klachtenportaal Zorg, gevestigd te (1601 BJ) Enkhuizen aan de Westeinde 14a, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75181630;
- n. Klachtenreglement: een door Klachtenportaal Zorg opgesteld klachtenreglement over de klachtenbehandeling door een klachtenfunctionaris of klachtenbehandeling door de klachtencommissie;
- o. Overeenkomst prelidmaatschap: een overeenkomst over de behandeling van een klacht die ziet op een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in een periode dat zorgaanbieder nog niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
- p. Werkzame personen: naast de medewerkers in dienstverband wordt onder werkzame personen ook verstaan stagiaires en vrijwilligers.
- q. 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;

- r. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015: wet van 9 juli 2014 houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang;
- s. Wzd: Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten; wet van 24 januari 2018, houdende regels ten aanzien van zorg en dwang voor personen met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap;
- t. Zorgaanbieder: de aanbieder die zich heeft aangesloten bij Klachtenportaal Zorg ten behoeve van klacht- en/of geschilbehandeling en deze algemene voorwaarden heeft aanvaard.
- u. Zzp'er: een zelfstandige zonder personeel.

## **Artikel 2: Werkingssfeer**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aansluitovereenkomst tussen Klachtenportaal Zorg en zorgaanbieder.

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

Een aansluitovereenkomst komt tot stand op het moment dat de zorgaanbieder zich door middel van het invullen en ondertekenen van het aanmeldformulier op de website van Klachtenportaal Zorg bij Klachtenportaal Zorg heeft aangemeld.

## **Artikel 4: Algemeen**

Klachtenportaal Zorg accepteert de zorgaanbieder indien voldaan is aan het bepaalde in artikel 3 van deze algemene voorwaarden. Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder aanvaarden daarmee de in de aansluitovereenkomst geregelde rechten en verplichtingen tegenover elkaar.

## **Artikel 5: Rechten zorgaanbieder**

1. De aansluitovereenkomst als bedoeld in artikel 1 sub c van deze algemene voorwaarden geven zowel zorgaanbieder als cliënt het recht klachten en geschillen zoals bedoeld in artikel 13 e.v. Wkkgz, paragraaf 4.2.a. Jeugdwet, artikel 3.2 Wmo in behandeling te laten nemen door Klachtenportaal Zorg, alsook geschillen zoals bedoeld in artikel 18 en volgende Wkkgz aan te bieden aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Indien een aanvullende aansluitovereenkomst Wzd is afgesloten geeft deze aansluitovereenkomst de zorgaanbieder en cliënt het recht klachten zoals bedoeld in paragraaf 4.2 Wzd in behandeling te laten nemen door de klachtencommissie Wzd.
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 het klachtenreglement, het geschillenreglement, overige door het bestuur opgestelde reglementen, de Wkkgz, de Jeugdwet, de Wmo en de Wzd.
5. Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ zien toe op de strikte naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 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. Vanaf de datum waarop de aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg is gesloten, is de zorgaanbieder verplicht om het lidmaatschapsgeld tijdig en volledig te betalen.
2. Een klacht kan pas door Klachtenportaal Zorg in behandeling genomen worden nadat het lidmaatschapsgeld, kosten voor klachtafhandeling of eigen risico volledig door Klachtenportaal Zorg is ontvangen.

3. De zorgaanbieder is verplicht om zijn cliënten op een toegankelijke manier te wijzen op het bestaan van de klachtenprocedure en zijn cliënten op een deugdelijke manier te informeren over de inhoud van de klachtenprocedure.
4. De zorgaanbieder is verplicht het klachtenreglement, dan wel het geschillenreglement toe te passen en is verplicht redelijke aanwijzingen van Klachtenportaal Zorg, dan wel de Stichting Geschilleninstantie KPZ over de uitvoering van het klachtenreglement, dan wel het geschillenreglement op te volgen. Eventuele eigen regelingen worden door KPZ niet opgevolgd.
5. De zorgaanbieder aanvaardt de in deze algemene voorwaarden geregelde verplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg en de Stichting Geschilleninstantie KPZ en houdt zich daaraan.
6. De zorgaanbieder is verplicht direct wijzigingen in onder meer adressering, telefoon, e-mail, bankrekeningnummers en het aantal werkzame personen aan Klachtenportaal Zorg door te geven.
7. Indien de zorgaanbieder deze wijzigingen niet tijdig doorgeeft, kan Klachtenportaal Zorg besluiten de klacht niet in behandeling te nemen of de kosten van de procedure door te berekenen aan de zorgaanbieder.
8. 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 7: Zzp'er werkzaam bij de zorgaanbieder**

Een zzp'er is zelf verantwoordelijk voor het bieden van een juiste klachtenregeling. De zorgaanbieder mag van de zzp'er verwachten dat de zzp'er jaarlijks een geldig bewijs van inschrijving bij een klachtenregeling kan overhandigen. Indien de zorgaanbieder dit niet controleert en er wordt een klacht over een zzp'er -die geen klachtenregeling heeft- ingediend, dan is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor het in behandeling (laten) nemen van de klacht. Het behandelen van een klacht over deze zzp'er valt niet onder de dekking van Klachtenportaal Zorg. De klacht kan uitsluitend in behandeling genomen worden op basis van een overeenkomst prelidmaatschap. Uitzondering op deze regel is de situatie waarin de zorgaanbieder ervoor heeft gekozen om de zzp'ers in zijn organisatie te laten meetellen als werkzame persoon. In dat geval kan de klacht over de zzp'er in behandeling worden genomen onder de voorwaarden als aangegeven in de aansluitovereenkomst.

Andersom zorgt de aansluiting van een zzp'er er niet voor dat een zorgaanbieder waar de zzp'er werkzaam is, wordt gedekt. De aansluiting van de zzp'er is alleen voor die zorgverlener geldig. De zorgaanbieder dient zelf aangesloten te zijn.

#### **Artikel 8: Tarieven en betaling lidmaatschap**

1. De zorgaanbieder betaalt jaarlijks een door Klachtenportaal Zorg vast te stellen financiële bijdrage. Bij inschrijving betaalt de zorgaanbieder een eenmalig bedrag voor de administratieve kosten.
2. De kosten van het lidmaatschap worden in het najaar voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar vastgesteld.
3. Bij aansluiting gedurende het kalenderjaar wordt een aangepast bedrag van de kosten van het lidmaatschap in rekening gebracht. De eenmalige bijdrage voor de administratieve kosten is verschuldigd, ongeacht in welke maand de zorgaanbieder de aansluitovereenkomst met Klachtenportaal Zorg sluit.
4. De bedragen als genoemd in dit artikel zijn inclusief BTW en worden jaarlijks eenmalig betaald door middel van een automatische incasso of een bankoverschrijving.

#### **Artikel 9: Tarieven en betaling klachtenafhandeling**

1. Indien een klacht wordt ingediend is de zorgaanbieder een eigen risico verschuldigd aan Klachtenportaal Zorg. De hoogte van het te betalen eigen risico wordt jaarlijks door Klachtenportaal Zorg vastgesteld.
2. Bij aanvang van de klachtenbehandeling wordt een voorschot op het eigen risico in rekening gebracht.
3. Voor 2024 geldt dat het voorschot op de betaling 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 opgelost wordt met behulp van de klachtenfunctionaris wordt het resterende gedeelte van het eigen risico niet in rekening gebracht.

5. Indien de klacht een geschil wordt dat in behandeling genomen moet worden door de Stichting Geschilleninstantie KPZ, de klachtencommissie Jeugdwet, de klachtencommissie Wmo of de klachtencommissie Wzd 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, dan wel de klachtenbehandeling door de klachtencommissie Jeugdwet, Wmo of Wzd.
6. In afwijking van artikel 8 en dit artikel 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;
  - een zorgaanbieder zich niet inzet om tot de oplossing van een klacht te komen;
  - de zorgaanbieder onjuiste of onduidelijke (procedure-) informatie verstrekt aan cliënt. Hieronder wordt tevens verstaan het belemmeren van de toegang van cliënt tot de wettelijk voorgeschreven procedure door het onnodig extra drempels toevoegen aan de interne procedure door de zorgaanbieder;
  - de duur van een hoorzitting bij afhandeling door één van de commissies meer dan een dagdeel bedraagt.

#### **Artikel 10: Gevolgen uitblijven (tijdige) betaling**

1. De in artikelen 8 en 9 genoemde bedragen moeten uiterlijk op de veertiende dag nadat zij verschuldigd worden, door de zorgaanbieder te zijn voldaan.
2. Indien de zorgaanbieder het lidmaatschapsgeld, de kosten van klachtbehandeling of het eigen risico niet, niet tijdig of niet volledig aan Klachtenportaal Zorg betaalt, mag de zorgaanbieder op geen enkele wijze aangeven op zijn website of anderszins dat hij aangesloten is bij Klachtenportaal Zorg. Schade ten gevolge van onrechtmatige vermelding kan op de zorgaanbieder worden verhaald.
3. Indien de zorgaanbieder het lidmaatschapsgeld, de kosten van klachtbehandeling of het eigen risico niet, niet tijdig of niet volledig aan Klachtenportaal Zorg betaalt, kan de zorgaanbieder geen aanspraak maken op het afhandelen van een klacht door Klachtenportaal Zorg dan wel door de Stichting Geschilleninstantie KPZ. De betreffende klacht wordt niet in behandeling genomen.
4. Als de klacht na betaling van het achterstallige lidmaatschapsgeld, de kosten van klachtbehandeling of eigen risico in behandeling wordt genomen, is de zorgaanbieder Klachtenportaal Zorg een direct opeisbare boete verschuldigd van €250,-. Nadat de achterstallige betaling en boete zijn voldaan, kan Klachtenportaal Zorg de klacht in behandeling nemen.
5. Klachtenportaal Zorg behoudt zich het recht voor om indien de zorgaanbieder de in dit artikel genoemde bedragen niet, niet tijdig of niet volledig voldoet de vordering over te dragen aan een incassobureau. De hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de zorgaanbieder.
6. Klachtenportaal Zorg kan de overeenkomst met de zorgaanbieder zonder opzegtermijn en zonder verdere opgave van reden ontbinden bij niet tijdige betaling van het lidmaatschapsgeld, de kosten van klachtafhandeling of het eigen risico.
7. Als de zorgaanbieder niet is aangemeld voor het juiste aantal personen, dan kan alsnog een percentage van de kosten worden verhaald. Dat percentage is gelijk aan de groei waarvan Klachtenportaal Zorg niet op de hoogte is gebracht. Het is aan Klachtenportaal Zorg om dat percentage vast te stellen.

#### **Artikel 11: Overeenkomst prelidmaatschap**

1. Indien bij de zorgaanbieder een klacht wordt ingediend die ziet op een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in een periode dat zorgaanbieder nog niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan valt de behandeling van deze klacht buiten de voorwaarden van de aansluitovereenkomst. Klachtenportaal Zorg biedt de zorgaanbieder die zijn verantwoordelijkheid wil nemen, de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door een

- onafhankelijk klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg dan wel door de klachtencommissie Jeugdwet of de klachtencommissie Wmo.
2. Voor de onder lid 1 genoemde situatie biedt Klachtenportaal Zorg de zorgaanbieder de mogelijkheid om een Overeenkomst Prelidmaatschap te sluiten. De klacht zal in dat geval in behandeling genomen worden onder de voorwaarden als genoemd in deze Overeenkomst.

#### **Artikel 12: Duur en beëindiging aansluitingsovereenkomst**

1. Iedere aansluitovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.
2. Beide partijen kunnen de aansluitovereenkomst opzeggen. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren voor 1 december van het lopende kalenderjaar. De aansluitovereenkomst eindigt met ingang van 1 januari, waardoor een opzegtermijn van een maand in acht genomen wordt.
3. Indien de zorgaanbieder niet langer als aanbieder van zorg kwalificeert in de zin van de Wkkgz, de Jeugdwet, de Wmo of de Wzd zal de zorgaanbieder voor 1 december de aansluitovereenkomst schriftelijk opzeggen. De aansluitovereenkomst eindigt met ingang van 1 januari, waardoor een maand opzegtermijn in acht genomen wordt.
4. De aansluitovereenkomst eindigt van rechtswege indien:
  - a. de zorgaanbieder komt te overlijden;
  - b. de zorgaanbieder wordt ontbonden of ophoudt te bestaan als gevolg van fusie of overname. De zorgaanbieder moet KPZ in deze gevallen hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Indien een overeenkomst wordt ontbonden ziet de ontbinding uitsluitend toe op de toekomst. Artikel 6:271 Burgerlijk Wetboek wordt nadrukkelijk buiten toepassing gesteld;
  - c. de zorgaanbieder failliet gaat of aan hem/haar surséance van betaling wordt verleend.
  - d. vanaf het moment dat de erkenning 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;
  - e. KPZ kan er in uitzonderlijke gevallen voor kiezen over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. In dat geval geldt geen opzegtermijn. Deze uitzonderlijke situatie, bijvoorbeeld als de zorgaanbieder zich niet inzet een klacht op te lossen, wordt gelijk met de ontbinding kenbaar gemaakt.

#### **Artikel 13: Geschillenregeling algemene voorwaarden**

1. Klachten over de uitvoering van deze algemene voorwaarden, de aansluitingsovereenkomst, de klachtenregelingen, het geschillenreglement, protocollen of besluiten worden door de zorgaanbieder schriftelijk voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg.
2. Klachtenportaal Zorg neemt de klacht als bedoeld in lid 1 van dit artikel met de nodige voortvarendheid in behandeling. Klachtenportaal Zorg streeft naar een afhandeling van de ingediende klacht binnen tien 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 14: Slotbepalingen**

1. Op deze algemene voorwaarden en alle hierin genoemde documenten is Nederlands recht van toepassing.
2. De overeenkomsten die zijn gesloten met Klachtenportaal Zorg V.O.F, zijn rechtsgeldig overgenomen door Klachtenportaal Zorg B.V.
3. Indien sprake is van gehele of gedeeltelijke nietigheid van enige bepaling in deze algemene voorwaarden, ziet de nietigheid uitsluitend toe op deze bepaling. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven van kracht.
4. 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 de algemene voorwaarden.
5. Klachtenportaal Zorg stelt zorgaanbieders op correcte wijze op de hoogte van wijziging van de algemene voorwaarden.