

Reglement Abonnement Klachtenregeling Zorg

Artikel 1. Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- 'Wij', 'Ons' en 'Onze':
ZZP Nederland B.V.
- 'Je', 'Jij', 'Jou' en 'Jouw':
De onderneming, zoals een eenmanszaak, dan wel de vennoot van een vof, die het abonnement Klachtenregeling Zorg heeft afgesloten bij Ons.
- 'Klager':
Jouw cliënt die zich over de door Jou geleverde zorg heeft beklagd, of voornemens is dat te doen;
- 'Klachtenregeling Zorg':
De schriftelijke regeling op basis waarvan klachten die op Jou betrekking hebben effectief en laagdrempelig worden opgevangen en afgehandeld in de zin van artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), artikel 3.2 lid 1 sub a van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), artikel 4.2.1 lid 1 van de Jeugdwet, artikel 56 lid 2 van de Wet zorg en dwang (Wzd) of artikel 10:4 van de Wet verplichte ggz (Wvvgg).
- 'Abonnement Klachtenregeling Zorg' of 'Abonnement':
Het abonnement dat Je bij Ons hebt afgesloten en op basis waarvan Jij een erkende Klachtenregeling Zorg kunt aanbieden aan Jouw cliënten.
- 'Reglement': het onderhavige Reglement Abonnement Klachtenregeling Zorg.

KLACHTENREGELING ZORG

Artikel 2. Aanvang, duur en einde

1. Het afsluiten van een Abonnement Klachtenregeling Zorg is mogelijk door deze toe te voegen aan jouw ZZP Nederland abonnement via het daarvoor bestemde (online) aanmeldingsformulier. Om de aanvraag succesvol te kunnen voltooien dient het formulier volledig te zijn ingevuld.
2. Je kunt gebruikmaken van het Abonnement Klachtenregeling Zorg vanaf de dag dat Wij het volledig door Jou ingevulde aanmeldingsformulier hebben ontvangen, er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en Je aan alle betalingsverplichtingen hebt voldaan.
3. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg wordt afgesloten voor de duur van een jaar en wordt als Je het niet tijdig opzegt telkens voor eenzelfde periode stilzwijgend verlengd.
4. Je kunt het Abonnement Klachtenregeling Zorg schriftelijk en met inachtneming van één maand opzegtermijn tegen de laatste dag van de abonnementsperiode opzeggen.
5. Wij hebben net als Jij ook de mogelijkheid het Abonnement Klachtenregeling Zorg, op de manier zoals in lid 4 beschreven, met Jou op te zeggen.

Artikel 3. Inlooprisico

1. Klachten waarover de Klager zich ná de ingangsdatum van het Abonnement tot de Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie heeft gewend en zien op de door Jou verleende zorg in het kalenderjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van het Abonnement, vallen binnen het Abonnement en zullen als zodanig door Ons worden afgehandeld. Dit is anders op het moment dat Jij vóór de ingangsdatum van het Abonnement al wist of had kunnen weten dat de Klager een dergelijke klacht zou melden. Dergelijke klachten worden alsnog door Ons in behandeling genomen, maar de kosten daarvan vallen hoe dan ook buiten het abonnement en komen zodoende voor Jouw rekening. Wanneer er twijfel bestaat over of Jij dit wist of had kunnen weten, beslist Onze directie.
2. Klachten waarover de Klager zich ná de ingangsdatum van het Abonnement tot de Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie heeft gewend, maar

zien op door Jou verleende zorg in de periode vóór het kalenderjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van het Abonnement, worden alsnog door Ons in behandeling genomen. De kosten daarvan vallen echter hoe dan ook buiten het abonnement en komen zodoende voor Jouw rekening.

Artikel 4. Einde Abonnement Klachtenregeling Zorg en uitlooprisico

1. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg eindigt automatisch indien en zodra Jouw ZZP Nederland abonnement, om welke reden dan ook, is geëindigd.
2. Wij hebben het recht het Abonnement Klachtenregeling Zorg met Jou schriftelijk en per direct te beëindigen indien:
 - Je één of meerdere verplichtingen op grond van dit Reglement niet (goed) na bent gekomen;
 - Je een voor Ons werkzame persoon en/of door Ons ingeschakelde persoon hebt bedreigd, beledigd, geïntimideerd, of op andere wijze onheus hebt bejegend; of
 - Jij Je ernstig hebt misdragen;
 - Jij Je schuldig hebt gemaakt aan fraude of misleiding;
 - Je op basis van Jouw rechtsvorm, dan wel situatie, geen gebruik had mogen maken van de Klachtenregeling;
 - Je, naar Ons oordeel, in welke vorm dan ook misbruik maakt of hebt gemaakt van de Klachtenregeling.
3. Zowel na het eindigen van het Abonnement Klachtenregeling Zorg zoals bedoeld in lid 1, als na beëindiging daarvan zoals bedoeld in lid 2, kan geen gebruik meer worden gemaakt van de Klachtenregeling Zorg. Je dient de door Ons verstuurd facturen bovendien gewoon te voldoen en hebt geen recht op restitutie van reeds door Jou betaalde gelden en/of voorschotten, bijvoorbeeld over resterende maanden binnen het abonnementsjaar ingeval het Abonnement Klachtenregeling Zorg nog had voortgeduurd.
4. Nadat het Abonnement Klachtenregeling Zorg is geëindigd bestaat nog wel recht op de afhandeling van één of meerdere lopende klachten waarbij de Klager zich voor de einddatum van het Abonnement tot de Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie heeft gewend.
5. Klachten die nadat het Abonnement Klachtenregeling zorg is geëindigd bij Ons worden gemeld, worden niet meer door Ons in behandeling genomen. Er bestaat dus geen zogeheten 'uitlooprisico'.

Artikel 5. Algemene voorwaarden

1. Algemene voorwaarden die Je (mogelijk) hanteert, zijn niet op dit Reglement of op enige andere overeenkomst die Wij met Jou sluiten of hebben gesloten van toepassing.
2. Op de overeenkomst die Wij met Jou sluiten, en op basis waarvan Jij het Abonnement Klachtenregeling Zorg afneemt, zijn steeds de meest recente algemene voorwaarden van de door Ons ingeschakelde externe samenwerkingspartner, thans Quasir B.V., van toepassing waar het de inhoudelijke uitvoering van het Abonnement betreft. Quasir B.V. hanteert twee sets algemene voorwaarden, één met betrekking tot zorg waarop de Wkkgz van toepassing is, en één met betrekking tot zorg waarop de Wmo, Jeugdwet, Wzd of de Wvggz van toepassing is. Bij het afsluiten van het Abonnement ben Je zowel met de toepasselijkheid als met de inhoud van die algemene voorwaarden akkoord gegaan en heb Je beide exemplaren, in de vorm van pdf-bestanden, mogen ontvangen.
3. Bij strijdigheid tussen de algemene voorwaarden van onze samenwerkingspartner Quasir en dit Reglement, prevaleert dit Reglement.

WERKINGSFEE

Artikel 6. Taal en toepasselijke wetten

1. Aan het Abonnement Klachtenregeling Zorg wordt uitvoering gegeven in de Nederlandse taal.
2. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg heeft betrekking op de volgende wetten:
 - Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz);
 - Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
 - Jeugdwet;
 - Wet zorg en dwang (Wzd);
 - Wet verplichte ggz (Wvggz).

Artikel 7. Inhoud abonnement

1. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg geeft recht op:

- de ontvangst van een schriftelijke Klachtenregeling Zorg die voldoet aan de wettelijke eisen;
 - toegang van Jouw cliënten tot een deskundige en onafhankelijke Klachtenfunctionaris of Klachtencommissie in de zin van de toepasselijke wet; en
 - aansluiting bij een erkende Geschillencommissie in de zin van de toepasselijke wet.
2. Zowel de inschakeling van een Klachtenfunctionaris of Klachtencommissie, als de behandeling van een zaak door een erkende Geschillencommissie voor de zorg, brengt kosten met zich mee. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg geeft recht op vergoeding van de volgende kosten:
- de inzet van een Klachtenfunctionaris of Klachtencommissie met betrekking tot maximaal twee klachten per abonnementsjaar; en
 - de behandeling van één klacht door een erkende Geschillencommissie per twee abonnementsjaren.
- De datum waarop de Klager zich voor het eerst tot de Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie heeft gewend, bepaalt in welk abonnementsjaar de klacht valt.
3. Is vaker de inzet van de Klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie en/of de Geschillencommissie nodig dan in het vorige lid staat vermeld? Dan kun Je daar uiteraard nog steeds gebruik van maken. De kosten daarvan vallen dan wel buiten het abonnement en komen zodoende voor Jouw rekening.

Artikel 8. Uitsluitingen

1. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg is alleen bedoeld voor solistisch werkende zorgverleners (zzp'ers). Ondernemers met personeel, zoals zorginstellingen, zijn daarvan uitgesloten. Zodra Je niet meer aan deze voorwaarde voldoet, bijvoorbeeld omdat Je personeel in dienst hebt genomen, zal het Abonnement met de daaraan gekoppelde rechten automatisch eindigen. Er bestaat dan geen recht meer op vergoedingen vanuit Ons. Bedragen die Wij, naar achteraf blijkt, onverschuldigd aan of voor Jou hebben voldaan, mogen Wij terugvorderen.
2. In afwijking van het vorige lid, is het Abonnement Klachtenregeling Zorg ook toegankelijk voor vennoten van een vof, met dien verstande dat elke vennoot dan (individueel) een Abonnement Klachtenregeling Zorg dient af te sluiten.
3. Het Abonnement Klachtenregeling Zorg ziet alleen op klachten die betrekking hebben op persoonlijk door Jou verleende zorg. Behandeling van klachten ingediend tegen een persoon die Jij hebt ingeschakeld, waarmee Jij hebt samengewerkt, of die Jij op welke wijze dan ook voor of met Jou hebt laten werken, valt dus buiten de reikwijdte van het Abonnement.

UITVOERING KLACHTENREGELING

Artikel 9. Externe partijen

1. Je sluit het Abonnement Klachtenregeling Zorg bij Ons af. De inhoudelijke uitvoering van de Klachtenregeling Zorg besteden Wij echter uit aan een gespecialiseerde en onafhankelijke externe partij. Wij werken thans samen met Quasir B.V., gevestigd te (8231 KA) Lelystad en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 01125783.
2. Wij behouden Ons het recht voor in de toekomst (nog) een andere externe partij dan de voornoemde in te schakelen.

Artikel 10. Uitvoering Klachtenregeling Zorg

1. Zoals in het vorige artikel staat vermeld, houdt (thans) Quasir B.V. zich bezig met de inhoudelijke uitvoering van het Abonnement Klachtenregeling Zorg. Zij wijst zodoende een deskundige Klachtenfunctionaris of Klachtencommissie toe en draagt er zorg voor dat Jij bent aangesloten bij een erkende Geschillencommissie voor de zorg.
2. Heb Je algemene vragen over Jouw Abonnement? Dan kun Je contact met ons opnemen via het e-mailadres: info@zzp-nederland.nl. Voor inhoudelijke vragen of contact met de toegewezen Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie, kun Je direct contact opnemen met Quasir via:

Quasir B.V.
Afdeling klachtenbemiddeling
Postbus 1021
7940 KA Meppel

E-mail : bemiddeling@quasir.nl
Telefoon : 085-4874012

JOUW VERPLICHTINGEN

Artikel 11. Informatie geven en medewerking verlenen

1. Om goed uitvoering te kunnen geven aan het Abonnement ben Je verplicht Ons direct te informeren over relevante wijzigingen. Zo verwachten Wij dat Jij het Ons laat weten als:
 - de rechtsvorm van Jouw onderneming verandert, bijvoorbeeld van een eenmanszaak naar een bv of vof;
 - het adres waarop Jouw onderneming staat ingeschreven wijzigt;
 - Jij personeel in dienst neemt of hebt genomen;
 - Jij surseance van betaling of Jouw faillissement hebt aangevraagd;
 - Jij geen zorg meer verleent waarop de Wkkgz, Wmo, Jeugdwet, Wzd of Wvvgz van toepassing is;
 - overige wijzigingen waarvan Je weet of redelijkerwijs kunt vermoeden dat kennisname daarvan door Ons van belang is voor de uitvoering van het Abonnement.
2. Je bent verplicht om alle medewerking aan de toegewezen Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie te verlenen ten behoeve van de behandeling van de ingediende klacht(en) en volledig en naar waarheid te verklaren over de geleverde zorg aan de Klager. Je zult Je onthouden van handelen of nalaten dat de behandeling van de klacht onnodig vertraagt of bemoeilijkt. Verder wordt verwacht dat Je voldoende bereikbaar bent gedurende de periode dat een klacht in behandeling is.
3. Als Jij Je niet houdt aan een of meerdere van de voornoemde verplichtingen, dan hebben Wij het recht Jouw Abonnement Klachtenregeling Zorg per direct te beëindigen of Jou geen vergoeding, zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 van dit Reglement, te verstrekken. Wij streven ernaar Je vooraf dan wel eerst daarover te waarschuwen.

Artikel 12. Jouw betalingsverplichtingen

1. Je dient de door Ons bij Jou in rekening gebrachte kosten altijd binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te voldoen.
2. Betaal Je niet op tijd? Dan ben Je direct in verzuim. Wij hoeven Je niet in gebreke te stellen. Je bent vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het te betalen bedrag tot het moment van gehele voldoening daarvan. Wij mogen daarnaast ook (buiten)gerechtelijke kosten op Je verhalen.
3. Als Je een of meerdere van Onze facturen niet tijdig en volledig hebt betaald, dan hebben Wij, naast hetgeen in lid 2 staat vermeld, het recht de uitvoering van Jouw Abonnement Klachtenregeling Zorg op te (laten) schorten totdat Je alle facturen volledig aan Ons hebt betaald. Tijdens een periode van opschorting zullen Wij de kosten van de Klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie en/of de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie niet aan of voor Jou voldoen.
4. Heb Jij nog een bedrag van Ons tegoed en dien Jij ook nog een bedrag aan Ons te betalen? Dan hebben Wij het recht om tot verrekening over te gaan.
5. Wij mogen Je voorschotnota's, tussentijdse nota's en totaalnota's sturen. Je dient die tijdig en volledig te betalen.
6. Ben Je het niet eens met een factuur? Laat Ons dit binnen vijf kalenderdagen na verzending van de betreffende factuur schriftelijk weten. Doet Je dit niet? Dan geldt de factuur als correct.
7. Moeten Wij Je in rechte betrekken om betaling of nakoming af te dwingen? Dan ben Je verplicht om alle proceskosten, zoals de kosten voor rechtsbijstand en raadslieden, te betalen als Wij geheel of gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld.

Artikel 13. Onafhankelijke externe partij

1. Als onderdeel van het Abonnement Klachtenregeling Zorg ontvang Je een model schriftelijke Klachtenregeling Zorg. Je kunt dat model vervolgens verder invullen en naar wens aanpassen. Je bent wel verplicht om de werkwijze van de onafhankelijke externe partij die de Klachtenregeling Zorg uitvoert, thans Quasir B.V., daarin tot uiting te laten komen. Het betreft dan onder meer de procedurele volgorde, waarbij steeds allereerst wordt getracht er samen uit te komen. Lukt dat niet dan staat het de Klager vrij de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie te benaderen voor verdere bijstand. Pas indien de klacht formeel is afgehandeld, en dit niet naar tevredenheid van de Klager is gebeurd, kan de Klager zich tot de Geschillencommissie wenden.
2. Ook bij het delen van informatie over de Klachtenregeling Zorg met Jouw cliënten buiten de schriftelijke klachtenregeling die Jij hanteert, bijvoorbeeld online of per e-mail, moet de werkwijze van de onafhankelijke externe partij die de Klachtenregeling Zorg uitvoert duidelijk naar voren komen.

Artikel 14. Verval vergoedingsrecht

Indien je één of meerdere verplichtingen op grond van dit Reglement niet (goed) bent nagekomen, dan hebben Wij het recht Jou geen vergoeding(en), zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 van dit Reglement, te verstrekken. Het voorgaande geldt onverminderd het in artikel 3 lid 2 van dit Reglement gestelde.

KOSTEN EN BETALING

Artikel 15. Kosten Abonnement Klachtenregeling Zorg

1. Het jaarlijks te betalen bedrag voor het Abonnement Klachtenregeling Zorg staat op Onze website vermeld. Je dient steeds vooruit te betalen.
2. Wij hebben het recht de kosten voor het Abonnement Klachtenregeling Zorg jaarlijks, en wel per 1 januari van het komende jaar, te verhogen. Wij zullen Je vooraf schriftelijk informeren over het verhoogde bedrag. Bij de eerstvolgende automatische verlenging van Jouw Abonnement Klachtenregeling Zorg, na de kostenverhoging per 1 januari, zal bij Jou het hogere tarief in rekening worden gebracht.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 16. Beperking van aansprakelijkheid

1. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van het handelen of nalaten van andere partijen die bij de uitvoering van de Klachtenregeling Zorg zijn betrokken.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die in overwegende mate het gevolg is van het onvoldoende door Jou nakomen van de bepalingen van dit Reglement.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die Jij hebt geleden doordat Wij Jouw Abonnement Klachtenregeling Zorg op grond van artikel 4 lid 2 van dit Reglement hebben beëindigd.
4. Zijn Wij verplicht Jouw schade te vergoeden? Dan hoeven Wij nooit meer te betalen dan het bedrag dat Onze (aansprakelijkheids)verzekeraar in verband daarmee aan Ons uitkeert.
5. Keert Onze aansprakelijkheidsverzekeraar, om welke reden dan ook, niet uit? Dan hoeven Wij Je nooit meer te betalen dan € 5.000,00.
6. Wij hoeven Je alleen directe schade te vergoeden. Indirecte schade, zoals gevolgschade, misgelopen (gederfde) winst en vertragingsschade, komt dus voor Jouw eigen rekening.
7. Is de schade Ons toe te rekenen? Dan zijn Wij alleen aansprakelijk wanneer:
 - a. Je Ons direct, op de juiste manier, goed onderbouwd en schriftelijk in gebreke hebt gesteld. Je moet Ons zo volledig en gedetailleerd mogelijk informeren over de tekortkomingen. Op deze manier kunnen Wij adequaat reageren;
 - b. Je Ons een redelijke termijn hebt gegeven om de schade of tekortkoming te herstellen;
 - c. Wij, binnen de termijn die Je Ons hebt gegeven, de tekortkoming of de schade niet hebben hersteld; en
 - d. de schade op grond van de wet aan Ons is toe te rekenen.
8. Vraag Je binnen een jaar na de dag dat Je bekend was, of redelijkerwijs had kunnen zijn, met de schade én de aansprakelijke partij niet om een schadevergoeding? Dan vervalt elk recht op schadevergoeding.
9. Alles wat in dit artikel staat vermeld over het afweren of beperken van Onze aansprakelijkheid (tegenover Jou) geldt ook voor Onze bestuurders, Onze werknemers en door Ons ingeschakelde (rechts)personen.

GESCHILLEN EN UITZONDERINGEN

Artikel 17. Klachten

1. Ben Je niet tevreden over de uitvoering van het Abonnement Klachtenregeling Zorg? Dan kun Je schriftelijk een klacht indienen bij:

ZZP Nederland B.V.
T.a.v. directie
Rozenburglaan 3H
9727 DL Groningen

of per e-mail via: info@zzp-nederland.nl.

2. Je dient een klacht altijd zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes maanden na het laatste contact met Ons, de Klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of een door Ons ingeschakeld persoon in te dienen. Dien Je de klacht later in? Dan hoeven Wij die niet in behandeling te

nemen.

3. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van Jouw klacht, zul Je door de klachtbehandelaar worden geïnformeerd over de klachtenprocedure. Het is mogelijk dat de klachtbehandelaar contact met Jou opneemt en Je vraagt om een nadere toelichting te geven op Jouw klacht. De klachtbehandelaar is uiteraard altijd een andere medewerker dan waar Jouw klacht betrekking op heeft.

Artikel 18. Klachten over ingeschakelde externe partij

Als Je klachten hebt over de behandeling van een door Jouw cliënt ingediende klacht door een door Ons ingeschakelde partij, zoals over de Klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie, dan zullen Wij die bij de desbetreffende partij onder de aandacht brengen. Deze zal conform zijn klachtenreglement zelf zorgdragen voor de correcte afhandeling van de klacht(en). Wij zullen dergelijke klachten dus niet zelf bestuderen en inhoudelijk behandelen.

Artikel 19. Hardheidsclausule

Wij hebben het recht om af te wijken van hetgeen in dit Reglement staat vermeld, als Wij van oordeel zijn dat klemmende redenen of bijzondere omstandigheden dat noodzakelijk maken.

Artikel 20. Wijziging Reglement

Wij hebben altijd het recht dit Reglement te wijzigen. Dit geldt ook wanneer Wij met Jou een overeenkomst hebben gesloten en die nog niet (volledig) is nagekomen. Wij zullen Je vooraf informeren over de inhoud en ingangsdatum van de wijziging(en).