Algemene voorwaarden

van toepassing in de rechtsverhouding tussen **skge**, zorgaanbieders, klagers en patiënten

Artikel 1: Definities:
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. (aangesloten) zorgaanbieder: zorgaanbieder waarmee **skge** een aansluitovereenkomst ten behoeve van klacht- en/of geschilbehandeling afsluit of heeft afgesloten;
b. aanmeldformulier: het digitale formulier tot aanmelding van zorgaanbieder bij **skge** inclusief de digitale machtiging tot automatische incasso**,** zoals opgenomen op de website van **skge**;
c. aansluitovereenkomst: de overeenkomst tussen **skge** en zorgaanbieder met afspraken over klacht- en/of geschilbehandeling door **skge** als bedoeld in de Wkkgz die tot stand komt door de aanmelding door zorgaanbieder bij **skge** op de wijze als bedoeld in artikel 3 van de algemene voorwaarden;
d. aansluitovereenkomst geschillen: aansluitovereenkomst regelende geschilafhandeling conform artikel 18 e.v. Wkkgz, zoals door **skge** in het toepasselijke geschillenreglement vastgelegd;
e. aansluitovereenkomst klachten en geschillen: aansluitovereenkomst waarin tevens sprake is van de afhandeling van klachten conform artikel 13 e.v. Wkkgz door een door **skge** ter beschikking gestelde klachtenfunctionaris op basis van de door **skge** gehanteerde toepasselijke klachtenregeling;
f. algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
g. gebruiker: **skge**;
h. geschilbehandeling: behandeling van geschillen op grond van de Wkkgz, door een door **skge** in stand gehouden, door de minister van VWS erkende geschilleninstantie;
i. geschillenreglement: het door **skge** op haar website gepubliceerde toepasselijke geschillenreglement Huisartsenzorg of Integrale geneeskunde;
j. klachtbehandeling: behandeling van klachten door een klachtenfunctionaris conform de Wkkgz;
k. klachtenregeling: de door **skge** op haar website gepubliceerde toepasselijke klachtenregeling **skge**;

l. overeenkomst: de overeenkomst tussen patiënt en zorgaanbieder op grond van Boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek;
m. patiënt: de patiënt of klant van de zorgaanbieder;
n. **skge**; Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg, gevestigd te Eindhoven, ingeschreven bij de KvK onder nummer 41093816;
o. 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;
p. zorgaanbieder: diegene die onderhavige algemene voorwaarden door het invullen van het aanmeldformulier op de website van **skge** heeft aanvaard en zich door die aanmelding heeft aangesloten bij **skge** ten behoeve van klacht- en/of geschilbehandeling als bedoeld in de Wkkgz en de algemene voorwaarden.

Artikel 2: Werkingssfeer algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing in de rechtsverhouding tussen **skge** en zorgaanbieder zoals die ontstaat door de aanmelding van zorgaanbieder bij **skge** op de wijze als bedoeld in artikel 3 van de algemene voorwaarden.

Artikel 3: Totstandkoming en inhoud van de aansluitovereenkomst

De aansluitovereenkomst tussen zorgaanbieder en **skge** komt tot stand op het moment dat:

a. zorgaanbieder zich door middel van het invullen van het aanmeldformulier op de website van **skge** bij **skge** heeft aangemeld, èn
b. zorgaanbieder daardoor verklaart de algemene voorwaarden te aanvaarden, edoch eerst:
c. na schriftelijke bevestiging of bevestiging per e-mail van de aanmelding van zorgaanbieder door **skge**.

Met de totstandkoming van de aansluitovereenkomst aanvaardt zorgaanbieder **skge** als klacht- en geschilleninstantie als bedoeld in de Wkkgz, alsook de onder toepassing van de Wkkgz uit de algemene voorwaarden, uit het toepasselijke geschillenreglement, uit de toepasselijke klachtenregeling en uit de overige reglementen en regelingen (zoals de tarievenlijst **skge**) die op de website van skge zijn gepubliceerd, voortvloeiende condities, alsook de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen voor **skge** en zorgaanbieder, hierna gezamenlijk te noemen: "aansluitovereenkomst".

Artikel 4: Acceptatie door skge

1. **Skge** aanvaardt met de aanmelding door zorgaanbieder als bedoeld in artikel 3 de uit de uit de aansluitovereenkomst voortvloeiende rechten en plichten van, c.q. jegens zorgaanbieder en patiënten.
2. Aangesloten zorgaanbieders zijn of worden door de aanmelding geen leden van **skge**. Aan aangesloten zorgaanbieders komen ook niet de bevoegdheden toe die bij een vereniging toekomen aan leden of de algemene ledenvergadering.

Artikel 5: Rechten patiënt en zorgaanbieder jegens skge

1. De aansluitovereenkomst geschillen geeft de patiënt het recht om geschillen zoals bedoeld in artikel 18 en volgende Wkkgz voor te leggen aan **skge**.
2. Indien sprake is van een aansluitovereenkomst klachten en geschillen heeft patiënt het recht klachten en geschillen zoals bedoeld in artikel 13 en volgende Wkkgz aan te bieden aan **skge**.
3. De klachten als bedoeld in lid 2 worden door **skge** en de klachtenfunctionaris afgehandeld volgens de klachtenregeling, de statuten van **skge**, overige door het bestuur van **skge** opgestelde reglementen (bijvoorbeeld het wrakingsreglement) zoals deze op de website van **skge** zijn gepubliceerd, en de Wkkgz.
4. Indien onduidelijkheid bestaat over de (wijze van) aansluiting bij **skge** van de zorgaanbieder waartegen patiënt de klacht uit, neemt **skge** contact op met de praktijk/huisartsvoorziening/organisatie die door de patiënt/klager is genoemd. Dit kan betekenen dat de klacht door **skge** wordt besproken met de eigenaar van de praktijk/huisartsvoorziening/organisatie voordat de klacht inhoudelijk wordt besproken met de zorgaanbieder waarop deze klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder accepteert dit.
5. De geschillen zoals bedoeld in de leden 1 en 2 worden door **skge** afgehandeld volgens het geschillenreglement, de statuten van **skge**, overige door het bestuur van **skge** opgestelde reglementen zoals deze op de website van **skge** zijn gepubliceerd, en de Wkkgz.
6. **Skge** leeft de Wkkgz, de klachtenregeling, het geschillenreglement en overige door het bestuur opgestelde reglementen strikt na. **Skge** wijzigt reglementen en regelingen alleen na goedkeuring van de Raad van Toezicht van **skge**.
7. **Skge** leeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het bepaalde in Boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, voor zover de laatste betrekking heeft op het bewaren van gegevens en dossiers, strikt na.

Artikel 6: Plichten zorgaanbieder jegens skge

1. Zorgaanbieder komt de bepalingen in de toepasselijke klachtenregeling en het toepasselijke geschillenreglement na en is gehouden redelijke aanwijzingen van **skge** over de uitvoering van de klachtenregeling en het geschillenreglement op te volgen.
2. Zorgaanbieder aanvaardt de in de algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen jegens **skge** en houdt zich daaraan.
3. Zorgaanbieder is verplicht wijzigingen in adressering, telefoon, e-mail, bankrekeningnummers en dergelijke onverwijld aan **skge** door te geven. Zorgaanbieder draagt zelf zorg voor het doorvoeren van deze wijzigingen in zijn/haar persoonlijke account. Het persoonlijke account is bereikbaar door in te loggen via het klantenportal op de website van skge. Het verzuim van het niet tijdig doorvoeren van wijzigingen is voor rekening en risico van zorgaanbieder.

Artikel 7: Tarieven en betaling

1. Zorgaanbieder is verplicht tot betaling van een jaarlijkse door het bestuur van **skge** vast te stellen financiële bijdrage ten behoeve van een goede uitvoering door **skge** van de aansluitovereenkomst. Met de totstandkoming van de aansluitovereenkomst machtigt zorgaanbieder **skge** tot de inning van deze financiële bijdrage via automatische incasso ten laste van de bankrekening van zorgaanbieder. Van deze betalingswijze kan in voorkomende gevallen om door zorgaanbieder te motiveren dringende redenen worden afgeweken. Zorgaanbieder realiseert zich dat automatische incasso door **skge** kostenefficiënt is en veel minder op de begroting van **skge** drukt dan traditionele vormen van inning en dat de daardoor vrijkomende begrotingsruimte door **skge** kan worden gebruikt voor efficiëntere uitvoering van de aansluitovereenkomst.
2. **Skge** maakt bij de bepaling van de aansluitvergoeding voor zorgaanbieders zoals genoemd in lid 1 van dit artikel onderscheid tussen individuele zorgaanbieders en organisaties.
3. Inzake klachtbehandeling onder de aansluitovereenkomsten voor individuele zorgaanbieders geldt een zogenaamd "all-in" tarief. Dit betekent dat op kalenderjaarbasis door **skge** een onbeperkt aantal klachten wordt behandeld.
4. Organisaties hebben de mogelijkheid om bij de klachtbehandeling te opteren voor de behandeling van klachten op basis van een uurtarief.
5. Het uurtarief zoals genoemd in lid 4 van dit artikel wordt jaarlijks conform het bepaalde in lid 1 van dit artikel door het bestuur van **skge** vastgesteld.

6. Voor individuele zorgaanbieders geldt dat inzake de behandeling van geschillen het tarief zoals genoemd in lid 1 van dit artikel de behandeling van een tweetal geschillen per kalenderjaar omvat.
7. Inzake de behandeling van geschillen onder de aansluitovereenkomst voor organisaties geldt het bepaalde in lid 6 van dit artikel, uitgezonderd bij de aansluitovereenkomst voor gezondheidscentra, optie 2. Informatie hierover staat op de tarievenlijst **skge**.
8. Indien in relatie tot een zorgaanbieder in een lopend kalenderjaar reeds twee geschillen bij **skge** aanhangig zijn gemaakt, kan **skge** aan zorgaanbieder voor ieder volgend geschil een extra bijdrage in rekening brengen.
9. Voor de berekening van het aantal geschillen in een kalenderjaar op grond van lid 8 van dit artikel is bepalend de formele aanvangsdatum van het geschil zoals vermeld in artikel 5 lid 13 van de geschillenreglementen van **skge**.
10. De extra bijdrage zoals genoemd in lid 8 van dit artikel bedraagt per geschil een jaarlijks op grond van lid 11 van dit artikel vast te stellen bedrag.
11. In afwijking van het bepaalde in lid 10 kan het bestuur van **skge** besluiten om de extra bijdrage zoals genoemd in de leden 8, 9 en 10 van dit artikel te verhogen, tot maximaal de hoogte van de daadwerkelijk door **skge** gemaakte kosten in verband met de behandeling van een geschil.
12. Het tarief daadwerkelijk door **skge** te maken kosten voor behandeling van een geschil wordt jaarlijks conform het bepaalde in lid 1 van dit artikel door het bestuur van **skge** vastgesteld.
13. De bijdrage zoals vermeld in lid 1 wordt jaarlijks aan de hand van een kostenberekening door het bestuur van **skge** opnieuw vastgesteld.
14. Facturen ten behoeve van de aansluitvergoeding worden jaarlijks aan het begin van het kalenderjaar verzonden.
15. Met betrekking tot wijzigingen in de aansluitovereenkomst die relevant zijn voor de hoogte van de in rekening te brengen aansluitvergoeding (zoals bijvoorbeeld de toepassing van een korting) geldt dat, naast het bepaalde in artikel 6 lid 3, voor het moment van inwerkingtreding van deze wijziging tevens de leden 2, 3, 4 en 5 van artikel 9, inzake de van toepassing zijnde opzegtermijn, van de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
16. Zorgaanbieders kunnen zich op twee momenten aansluiten bij **skge**, zijnde 1 januari en 1 juli.
17. Bij het tot stand komen van een aansluitovereenkomst gedurende een lopend kalenderjaar conform lid 13 van dit artikel wordt het restant van de in het betreffende kalenderjaar van toepassing zijnde financiële bijdrage aan zorgaanbieder in rekening gebracht.

18. Facturen dienen, uiterlijk op de veertiende dag nadat zij door vaststelling door het bestuur van **skge** als in dit artikel bedoeld, verschuldigd worden, door zorgaanbieder te zijn voldaan.
19. Wanneer **skge** in een kalenderjaar 3 keer (zegge: drie keer) tevergeefs heeft geprobeerd om de jaarlijkse aansluitvergoeding te incasseren dan wordt de toestemming automatische incasso automatisch door **skge** geannuleerd en omgezet in 'handmatige betaling'. Het bepaalde in lid 20 van onderhavig artikel is daarbij van toepassing.
20. Het bestuur heeft de mogelijkheid om, indien door een zorgaanbieder geen toestemming voor automatische incasso wordt verleend, extra kosten op de bijdrage zoals genoemd in lid 1 van dit artikel in rekening te brengen.

Artikel 8: Spijtoptanten

1. Het bestuur van **skge** heeft de bevoegdheid om, indien een zorgaanbieder zich aanmeldt bij **skge** op het moment dat er jegens hem/haar een klacht of geschil bij **skge** is/wordt ingediend en:
    a. betreffende zorgaanbieder zich tot dat moment, al dan niet willens en wetens, niet heeft aangesloten bij een klachtenfunctionaris en/of geschilleninstantie, dan wel
    b. een eerdere aansluitovereenkomst klachten en/of geschillen bij **skge** is beëindigd wegens omstandigheden welke voor rekening en risico van de zorgaanbieder behoren,

    aan zorgaanbieder bindend een eenmalige betalingsverplichting conform het zogenaamde spijtoptantentarief vast te stellen.

2. In ieder geval bestaat de betalingsverplichting conform lid 1 van dit artikel uit de betaling van de aansluitvergoeding(en) over de periode dat er al dan niet willens en wetens geen aansluiting was bij een klachtenfunctionaris en/of geschilleninstantie.
3. De betalingsverplichting voor zorgaanbieder als bedoeld in lid 1 bestaat daarnaast, afhankelijk van de vraag of sprake is van een ingediende klacht dan wel geschil:
    a. voor behandeling van een klacht: **skge** brengt zorgaanbieder met betrekking tot de klachtbehandeling een factuur op uurbasis in rekening op basis van het op dat moment geldende tarief, met een minimum(-starttarief) van twee uur. Het tarief klachtbehandeling wordt jaarlijks vastgesteld door **skge** op grond van artikel 7 leden 1 en 5

b. indien sprake is van een geschil worden de daadwerkelijke door **skge** te maken kosten voor behandeling van een geschil in rekening gebracht. Dit tarief wordt jaarlijks vastgesteld op grond van artikel 7 lid 12.

Artikel 9: Duur en beëindiging aansluitingsovereenkomst

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.

2. Opzegging van de aansluitovereenkomst dient door de zorgaanbieder zelf doorgevoerd te worden in zijn/haar persoonlijke account. Het persoonlijke account is bereikbaar door in te loggen via het klantenportal op de website van **skge**.
3. Opzegging is mogelijk tegen 1 juli of 1 januari met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient derhalve uiterlijk 31 mei respectievelijk 30 november te zijn geschied.
4. Beëindiging van de aansluitovereenkomst gaat - indien voldaan is aan het bepaalde in de leden 2 en 3 van dit artikel - door opzegging van rechtswege in met ingang van het volgende half jaar.
5. Indien de opzegging door de zorgaanbieder niet conform de eisen zoals neergelegd in de leden 2 en 3 van dit artikel heeft plaatsgevonden loopt de aansluitovereenkomst door tot het einde van het eerstvolgende halve jaar, tenzij het bestuur **skge** anders beslist.
6. Indien van toepassing zal **skge**, indien sprake is van opzegging conform het bepaalde in de leden 2 en 3 van dit artikel, de reeds door zorgaanbieder betaalde factuur aansluitvergoeding voor het lopende kalenderjaar crediteren en het restant terug betalen.
7. Het bestuur van **skge** kan tot schorsing van een zorgaanbieder overgaan indien de zorgaanbieder in strijd handelt met de statuten, de klachtenregeling, het geschillenreglement, of enig ander reglement, protocol of besluit van **skge**. Gedurende de schorsing kan de zorgaanbieder jegens **skge** geen beroep doen op de rechten als vermeld in deze algemene voorwaarden en is **skge** niet gehouden prestaties jegens de zorgaanbieder te verrichten. De schorsing kan slechts gelden voor een periode van ten hoogste drie maanden. De schorsing kan worden verlengd met een nieuwe periode voor ten hoogste drie maanden.
8. Schorsing als genoemd in lid 7 kan voorts worden toegepast indien en voor zolang zorgaanbieder niet of niet tijdig voldoet aan enige betalingsverplichting jegens **skge**.

9. De aansluitovereenkomst kan tevens worden beëindigd door eenzijdige opzegging met onmiddellijke ingang door **skge**. Deze eenzijdige opzegging is slechts mogelijk:
    a. op het moment dat een zorgaanbieder door **skge**, met inachtneming van een redelijke termijn in de gelegenheid is gesteld om aan enige betalingsverplichting jegens **skge** te voldoen en de zorgaanbieder daaraan niet alsnog voldoet;
    b. indien een zorgaanbieder op grond van het bepaalde in lid 7 voor een periode van twee keer twee maanden is geschorst en zorgaanbieder blijft handelen in strijd met de statuten, klachtenregeling, geschillenreglement, en/of overige reglementen, protocollen en besluiten van **skge**;
    c. vanaf het moment dat een vergunning 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 **skge** haar werkzaamheden niet meer goed kan verrichten.
10. Indien **skge** schade lijdt als gevolg van het handelen of nalaten zorgaanbieder, kan **skge** de schade op de zorgaanbieder verhalen.

Artikel 10: Geschillenregeling

1. Een klacht of klachten over de uitvoering van de algemene voorwaarden, de aansluitings-overeenkomst, statuten, reglement, protocollen of besluiten legt de zorgaanbieder eerst voor aan het bestuur van **skge**. De indiening van klachten bij het bestuur van **skge** dient zorgaanbieder schriftelijk te doen.
2. Indien het bestuur van **skge** de klacht(en) niet naar tevredenheid van zorgaanbieder afhandelt kan de zorgaanbieder zich wenden tot de Raad van Toezicht van **skge**.
3. Indien de Raad van Toezicht de klacht van zorgaanbieder niet naar tevredenheid van de zorgaanbieder afhandelt kan de zorgaanbieder zich voor een **skge** en de zorgaanbieder bindend arbitraal oordeel wenden tot het Nederlands Arbitrage Instituut (hierna: N.A.I.).
4. Ter zake juridische geschillen tussen zorgaanbieder en **skge** is een volgens het arbitragereglement van het N.A.I. aan te stellen arbiter bij uitsluiting bevoegd.
5. De zorgaanbieder dient zich daartoe binnen zes weken na een door of namens **skge** genomen besluit en/of andere handeling van de zijde van **skge** na het bekend worden ervan aan zorgaanbieder tot het N.A.I. te wenden
6. De arbitrage wordt gevoerd conform het arbitragereglement van de N.A.I.

Artikel 11: Slotbepalingen

1. Op deze algemene voorwaarden en de aansluitovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. De manier waarop **skge** omgaat met persoonsgegevens is neergelegd in haar privacyverklaring die is gepubliceerd op haar website.
3. Indien sprake is van gehele of gedeeltelijke nietigheid van enige bepaling in de algemene voorwaarden blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand.
4. Het bestuur van **skge** is steeds bevoegd om indien zich omstandigheden voordoen waarin de algemene voorwaarden niet voorzien (zoals wijziging of vervanging van wet- of regelgeving) en/of die volgens het bestuur van **skge** vragen om een aanpassing op onderdelen, te besluiten tot wijziging van onderhavige algemene voorwaarden.
5. Het bestuur van **skge** stelt zorgaanbieders tijdig op de hoogte van een wijziging van de algemene voorwaarden.