

## Algemene Voorwaarden Wkkgz Quasir - AVWQ2020

- Abonnement Klachtenfunctionaris (op afroep)
- Abonnement aansluiting bij Geschilleninstantie Zorggeschil

### A. Algemeen

#### **Artikel 1. Definities**

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Quasir: Quasir BV gevestigd te Wolvega, ingeschreven in het handelsregister onder nr. 01125783 gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- Opdrachtgever: de wederpartij die gebruik maakt van de diensten van Quasir, ten behoeve van zichzelf als zorgaanbieder of ten behoeve van bij haar aangesloten zorgaanbieders;
- Partijen: Opdrachtgever en Quasir;
- Abonnement Klachtenfunctionaris: de overeenkomst tussen Quasir 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;
- Abonnement aansluiting bij geschilleninstantie Zorggeschil: de overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten die in verband staan met de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van artikel 18 Wkkgz;
- Zorgaanbieder: een instelling, dan wel een solistisch werkende zorgverlener, die valt onder de werkingssfeer van de Wkkgz, ten behoeve van wie een of beide abonnementsvormen zijn overeengekomen.

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

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen Partijen, gedefinieerd als "Abonnement Klachtenfunctionaris" en/of als "Abonnement aansluiting geschilleninstantie Zorggeschil".
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. In afdeling A zijn bepalingen opgenomen die van toepassing zijn tussen Quasir en Opdrachtgever, ongeacht voor welke abonnement wordt gekozen.
4. In afdeling B, vanaf artikel 10, zijn bepalingen opgenomen die specifiek van toepassing zijn op het Abonnement Klachtenfunctionaris. In afdeling C, vanaf artikel 16, zijn bepalingen opgenomen die specifiek van toepassing zijn op het Abonnement aansluiting geschilleninstantie Zorggeschil.

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

1. Aanbiedingen en offertes van Quasir 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 Quasir 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 Quasir schriftelijk aan opdrachtgever zijn bevestigd en door Opdrachtgever zijn aanvaard.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt de overeenkomst 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. Indien beide abonnementen zijn overeengekomen, dan kan opzegging tevens een van beide abonnementen betreffen. Lid 1 en lid 2 zijn hierop van overeenkomstige toepassing.
4. Ieder der partijen is gerechtigd buiten rechte de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
  - de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surseance wordt verleend;
  - de wederpartij haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;

- de wederpartij haar onderneming staakt;
  - 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.
5. Het eindigen van de overeenkomst, om welke reden dan ook, ontslaat partijen niet van de lopende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
  6. Na beëindiging van de overeenkomst blijven de bepalingen die vanuit hun aard nawerking hebben, hun geldigheid behouden.
  7. Dit artikel laat het recht op ontbinding ingevolge de wet onverlet.

#### **Artikel 5. Geheimhouding, privacy, persoonsgegevens**

1. 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.
2. Quasir zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens waarover zij in het kader van een overeenkomst, zal komen te beschikken. Verwerking van persoonsgegevens zal plaatsvinden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Quasir is gebonden aan haar eigen Privacyverklaring, in te zien en te downloaden op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).
3. De Klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in afdeling A, is gebonden aan een wettelijke verplichting tot geheimhouding conform artikel 23 van de Wkkgz. Deze geheimhoudingsplicht kan tevens gelden ten aanzien van Opdrachtgever, indien het gegevens betreft met betrekking tot een cliënt of klager, waaronder gegevens door de Klachtenfunctionaris verkregen ter uitvoering van een aan haar opgedragen taak in het kader van de Wkkgz.

#### **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 Quasir. Indien ook geen offerte is uitgebracht dan gelden de door Quasir gebruikelijk te hanteren prijzen en/of tarieven.
2. Door Quasir gehanteerde prijzen en bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.
3. Quasir is gerechtigd de prijzen en/of tarieven aan te passen. Dit heeft alsdan geen consequenties voor de lopende contractperiode. Indien de aanpassing een verhoging van meer dan 10% betreft dan heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving van de verhoging op te zeggen tegen de einddatum van de lopende contractperiode.

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

1. Quasir 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. Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Quasir gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen.
4. Quasir is steeds gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze voldoende zekerheid stelt voor het nakomen van diens al dan niet toekomstige betalingsverplichting(en). Quasir is gerechtigd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

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

1. Quasir is slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover Quasir 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. Quasir is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede verstaan gevolgschade gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. Aansprakelijkheid van Quasir voor directe schade is verder beperkt tot een bedrag van maximaal € 5.000,00.

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

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

## **B. Abonnement Klachtenfunctionaris op afroep**

### **Hoofdstuk 3 , paragraaf 1 Wkkgz: Effectieve en laagdrempelige klachtenbehandeling**

#### **Artikel 13 lid 1**

*De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.*

#### **Artikel 15 lid 1**

*De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.*

### **Artikel 10. Werkingssfeer**

1. In aanvulling op het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde zijn de bepalingen in deze afdeling B van toepassing tussen Quasir enerzijds en de Opdrachtgever en/of de zorgaanbieder anderzijds, met betrekking tot het abonnement Klachtenfunctionaris.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

### **Artikel 11. Onderwerp van het abonnement**

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 Quasir in staat gesteld om aan zijn wettelijke verplichtingen als bedoeld in lid 1 te voldoen.

### **Artikel 12. Verplichtingen Quasir**

1. Quasir draagt er ten aanzien van opvang en bemiddeling van klachten zorg voor:
  - dat op afroep een deskundige onafhankelijke Klachtenfunctionaris/bemiddelaar ter beschikking staat aan zorgaanbieder, ten behoeve van diens cliënten;
  - dat zij gedurende werkdagen op kantooruren telefonische bereikbaar is voor klachten van cliënten;
  - 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. 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.
  - dat de zorgaanbieder de benodigde gegevens ontvangt om te plaatsen op haar website, dan wel op verzoek in een andere vorm om op deze gegevens op een andere geschikte wijze onder de aandacht te brengen bij cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
2. De Klachtenfunctionaris is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl) en worden op verzoek toegezonden.
3. De klachtenregeling is nader omschreven in artikel 14.

### **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 Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een Klachtenfunctionaris te laten:
  - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
  - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
  - 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 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. Indien de klacht vervolgens niet in onderling overleg wordt opgelost, dan wijst de zorgaanbieder er op dat klager zich alsnog kan wenden tot Quasir 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.
4. In geval van bemiddeling 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:
  - 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;
  - dat de Klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;
  - 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;
  - dat de Klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de inlener;

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

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
2. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een Klachtenfunctionaris te laten:
  - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
  - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
  - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.  
Indien een zorgvuldig onderzoek
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

#### met bijstand van Klachtenfunctionaris Quasir

8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de Klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:
  - a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
  - b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de Klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
  - c. Nadat de klacht is ingediend zal de Klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de Klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen:
    - i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
    - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
    - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
    - iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
    - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;

- vi. indien ondanks bemiddeling door de Klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.
- vii. Indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de Klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

#### **Artikel 15 Overige voorwaarden**

1. Het abonnement Klachtenfunctionaris gaat in op de overeengekomen ingangsdatum, doch niet eerder dan na betaling van de factuur.
2. Eerst na betaling van de factuur zal Quasir 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. Eerst na betaling van factuur kunnen de zorgaanbieder en/of diens cliënten gebruik maken van de onder het abonnement overeengekomen diensten van Quasir.
4. Indien op de datum dat een nieuwe abonnement periode in zal gaan, de op deze periode betrekking hebbende factuur niet is betaald, dan is Quasir gerechtigd van de zorgaanbieder te verlangen dat deze de gegevens als bedoeld in lid 2 terstond van haar website verwijderd. Quasir is in dat geval ook niet gehouden om de diensten te leveren als bedoeld in lid 3
5. Na beëindiging van het abonnement is de zorgaanbieder verplicht alle gegevens van Quasir van haar website te verwijderen.
6. Indien en voor zover de zorgaanbieder in de gevallen als genoemd in de leden 4 en 5 de gegevens voor de website, zoals bedoeld in lid 2 niet binnen 30 dagen na een verzoek daartoe of na beëindiging heeft verwijderd van haar website, dan is de zorgaanbieder aan Quasir een boete verschuldigd ter hoogte van een bedrag gelijk aan het abonnementstarief of (ingeval beide abonnementen zijn afgesloten) de abonnementstarieven, onverminderd de verplichting van de zorgaanbieder om de gegevens te verwijderen.
7. Quasir 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.

### **C. Abonnement aansluiting bij Geschilleninstantie Zorggeshil**

#### **Hoofdstuk 3 , paragraaf 2 Wkkgz: Geschillen**

##### **Artikel 18 lid 1**

*De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.*

##### **Artikel 19 lid 1**

*De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.*

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

1. In aanvulling op het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde zijn de bepalingen in deze afdeling C van toepassing tussen Quasir enerzijds en de Opdrachtgever en/of de zorgaanbieder anderzijds, met betrekking tot het abonnement aansluiting bij Geschilleninstantie Zorggeshil.
2. 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 Zorggeshil, opgericht en in standgehouden door Stichting Zorggeshil is door de Minister erkend.
2. Indien een zorgaanbieder een abonnement aansluiting bij Geschilleninstantie Zorggeshil heeft gesloten, dan wel indien dit ten behoeve van hem is afgesloten, dan voldoet de zorgaanbieder voor de duur van het abonnement aan zijn verplichtingen op grond van artikel 18 lid 1 van de Wkkgz.

#### **Artikel 18. Verplichtingen Quasir / werkwijze Geschilleninstantie Zorggeshil**

1. Quasir draagt er voor zorg dat de zorgaanbieder is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeshil.
2. De Geschilleninstantie Zorggeshil heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
3. De Geschilleninstantie Zorggeshil oefent haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil. Dit reglement is te vinden op [www.zorggeshil.nl](http://www.zorggeshil.nl) en zal op verzoek kosteloos aan u worden toegezonden.
4. De Geschilleninstantie Zorggeshil is conform de Wkkgz bevoegd om bij wijze van bindend advies ten laste van de zorgaanbieder een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot maximaal € 25.000, alsmede partijen te veroordelen in de kosten van het geding.

#### **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:
  - 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;
  - de zorgaanbieder, of indien de zorgaanbieder een instelling is de voor haar werkende zorgverlener, dient te beschikken over een VOG, indien wettelijk vereist.
  - 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.
2. 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.
3. Indien het abonnement 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.
4. De zorgaanbieder is verplicht om zich te houden aan de op hem rustende verplichtingen op grond van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil.
5. De kosten van behandeling van een geschil door Geschilleninstantie Zorggeshil, 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 Zorggeshil te voldoen, binnen veertien dagen nadat zij hiervoor een factuur heeft ontvangen.

6. Indien de Geschilleninstantie Zorggeschil 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. Het abonnement aansluiting Geschilleninstantie Zorggeschil 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 Quasir 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, 6 en 7 van artikel 15 zijn van overeenkomstige toepassing op het abonnement aansluiting Geschilleninstantie Zorggeschil

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