



## Algemene voorwaarden

### 1. Definities

a. *De SCAG*

De Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg. Deze Stichting biedt, de bij haar aangesloten zorgaanbieders en jeugdhulpaanbieders, een klachtenregeling, de inzet van een klachtenfunctionaris en de aansluiting bij wettelijk verplichte klachten- en geschillencommissies aan.

b. *De Geschillencommissie GCG*

De Geschillencommissie voor de Complementaire Gezondheidszorg, een door de Minister van VWS erkende geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 Wkkgz.

c. *Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet OKJ*

De Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder e.

d. *De Wkkgz*

De Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg die zorgaanbieders onder meer verplicht tot hebben van een klachtenregeling, een klachtenfunctionaris en een aansluiting bij een erkende geschilleninstantie.

e. *De 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.

f. *De client*

De persoon aan wie een zorgaanbieder zorg verleent of doet verlenen zoals omschreven in de Wkkgz en cliënten als bedoeld in de Jeugdwet.

g. *De zorgaanbieder*

Zorgaanbieder in de zin van artikel 1 Wkkgz : Een natuurlijke persoon die zorg verleent of een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen, als bedoeld in artikel 1 Wkkgz;

h. *Jeugdhulpaanbieder*

Een jeugdhulpaanbieder als bedoeld in artikel 1 Jeugdwet:

Een natuurlijke persoon die jeugdhulp verleent of een verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen als bedoeld in artikel 1 Jeugdwet.

## 2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de SCAG en:

- a. De individueel zorgaanbieder en jeugdhulpaanbieder, die zich aanmeldt voor registratie
- b. De beroepsvereniging, of organisatie, die zorgaanbieders collectief aanmeldt.  
Daaronder begrepen iedere aanbieding, offerte en/of overeenkomst tussen de SCAG en elke individuele zorgaanbieder of organisatie, voor zover toepasselijkheid van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is uitgesloten.
- c. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de rechtsverhouding tussen SCAG en de zorgaanbieder en/of jeugdhulpaanbieder, die op grond van de aanmelding door een beroepsvereniging of organisatie, is geregistreerd bij SCAG, voor zover de aard van de rechtsverhouding tussen de voormelde partijen zich daartegen niet verzet. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

## 3. Werkwijze SCAG, Wkkgz- geschilleninstantie en Jeugdwet- klachtencommissie

- a. De SCAG registreert zorgaanbieders en jeugdhulpaanbieders die zich op grond van de Wkkgz moeten aansluiten bij een geschilleninstantie en/of op grond van de Jeugdwet bij een klachtencommissie.
- b. De registratie bij de SCAG is een voorwaarde om aangemeld te worden bij Wkkgz-geschilleninstantie en een beroep te kunnen doen op de Jeugdwet-klachtencommissie.
- c. De zorgaanbieders en jeugdhulpaanbieders dienen te voldoen aan de voorwaarden tot registratie, zoals deze door de SCAG zijn vastgelegd op de website van de SCAG.
- d. De SCAG draagt er zorg voor dat de bij haar geregistreerde zorgaanbieders en jeugdhulpaanbieders, op grond van de registratie zijn aangesloten bij de Wkkgz-geschilleninstantie, Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG) en de Jeugdwet- klachtencommissie, Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet (OKJ).
- e. Zorgaanbieders zijn onderworpen aan het Wkkgz klachtenreglement van de SCAG en het geschillenreglement van de Wkkgz geschilleninstantie, Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG), welke op de site van de SCAG respectievelijk GCG zijn gepubliceerd en zijn gebonden aan de bindende uitspraak van de voormelde geschilleninstantie.

- f. De jeugdhulpaanbieders zijn onderworpen aan de Regeling klachtbehandeling Jeugdwet van de SCAG en het klachtenreglement van de Jeugdwet-klachtencommissie, de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, welke op de site van de SCAG zijn gepubliceerd respectievelijk op de site van de GCG zijn gepubliceerd.
- g. De zorgaanbieders zijn verplicht om, ongeacht de uitspraak van de Geschillencommissie GCG of de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, de kosten voor de behandeling van het geschil te betalen aan de GCG.

#### 4.1 Collectieve aanvraag tot registratie van leden van beroepsverenigingen

- a. Beroepsverenigingen kunnen een aanvraag doen tot het sluiten van een collectieve aansluitovereenkomst met de SCAG. Indien de SCAG ertoe besluit om een collectieve aansluitovereenkomst aan te gaan met de betreffende beroepsvereniging, worden de door de beroepsvereniging bij de SCAG opgegeven leden geregistreerd.
- b. Voormelde registratie vindt plaats na betaling van de op de betreffende leden ziende bijdrage. Met deze registratie zijn de leden aangesloten bij de Wkkgz- geschilleninstantie en de Jeugdwet klachtencommissie.
- c. De beroepsvereniging, die een aansluitovereenkomst heeft gesloten met de SCAG, is verantwoordelijk voor de verstrekking van de voor registratie van belang zijnde (juiste) ledengegevens.

#### 4.2 Individuele aanvraag tot registratie

- a. Een zorgaanbieder en/of jeugdhulpaanbieder kan op ieder gewenst moment een aanvraag doen tot registratie bij de SCAG. Na akkoordbevinding van de registratie door SCAG is de zorgaanbieder aangesloten bij de Wkkgz – geschilleninstantie en de Jeugdwet – klachtencommissie.
- b. Een zorgaanbieder en/of jeugdhulpaanbieder dient de aanvraag tot registratie digitaal, met gebruikmaking van een op de website van SCAG geplaatst digitaal aanvraagformulier, te verrichten. Alvorens het digitale aanvraagformulier te verzenden, dienen de kosten (middels iDeal) te worden voldaan.
- c. Na ontvangst van de aanvraag tot registratie, beoordeelt de SCAG de aanvraag. Indien de aanvraag door de SCAG wordt geaccepteerd, wordt de zorgaanbieder en/of jeugdhulpaanbieder geregistreerd. De SCAG stuurt de zorgaanbieder een schriftelijk bewijs van registratie. De zorgaanbieder wordt opgenomen in het via de SCAG – website te raadplegen register van aangesloten zorgaanbieders en/of jeugdhulpaanbieders.

- d. Indien de aanvraag tot registratie niet wordt geaccepteerd, zal de SCAG het reeds betaalde per omgaande terugbetalen.
- e. De registratie van een zorgaanbieder en/of jeugdhulpaanbieder en de daaraan verbonden aansluiting bij de Wkkgz – geschilleninstantie en/of de Jeugdwet – klachtencommissie zal eindigen op het moment dat de individuele aansluitovereenkomst van de zorgaanbieder en/of jeugdhulpaanbieder eindigt.

## 5. Vertrouwenspersoon

Voor zorgaanbieders en/of jeugdhulpaanbieder als ook hun bij de klacht betrokken medewerkers, die bij de SCAG staan geregistreerd en tegen wie een geschil aanhangig is gemaakt bij de Geschillencommissie of een klacht is ingediend bij de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, stelt de SCAG een vertrouwenspersoon beschikbaar als mentale ondersteuning.

## 6. Afhandeling klachten

- a. De interventie en inzet van een klachtenfunctionaris vindt plaats na een aanmelding van een klacht door de contactpersoon opvang klachten.
- b. Geschillen tussen een cliënt en een bij de SCAG geregistreeerde zorgaanbieder worden niet door de SCAG behandeld, maar door de Wkkgz- geschilleninstantie, Geschillencommissie GCG.
- c. Het melden van een geschil kan alleen rechtstreeks gedaan worden bij de Geschillencommissie GCG, website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/complementaire-gezondheidszorg/> dan wel per brief.
- d. Klachten bij de Jeugdwet-klachtencommissie kunnen, vanaf 1 december 2021, via de website van de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet worden aangemeld. <https://www.okj.nu>, dan wel per brief.
- e. De kosten voor behandeling van het geschil door de Geschillencommissie GCG en de kosten van de behandeling van een klacht door de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet zijn voor rekening van de zorgaanbieder en dienen rechtstreeks aan de GCG te worden voldaan.
- f. Indien de zorgaanbieder door de Geschillencommissie GCG bij bindend advies wordt veroordeeld tot betaling van een (schade)vergoeding aan de cliënt, is de zorgaanbieder gehouden om het betreffende bedrag rechtstreeks aan de cliënt te betalen.

- g. Indien de SCAG door de GCG wordt aangesproken uit hoofde van de regeling van de nakomingsgarantie, omdat de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit hoofde van het bindend advies van de GCG niet is nagekomen, is de zorgaanbieder gehouden om het betreffende bedrag aan de SCAG te betalen.
- h. Mocht zorgaanbieder hier geen gehoor aan geven dan vindt zo nodig gerechtelijker incassering van voormelde kosten plaats. De zorgaanbieder is aansprakelijk voor de daarmee gepaard gaande buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.

## 7. Aansprakelijkheid

De SCAG is niet aansprakelijk voor de werkzaamheden van de samenwerkende partners zoals de Geschillencommissie GCG, de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet OKJ, voor de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen en voor de werkzaamheden van de vertrouwenspersonen.

## 8. Beëindiging

- a. De registratie van de zorgaanbieder is steeds voor de duur van een kalenderjaar en eindigt op 31 december van dat kalenderjaar.
- b. De individueel aangemelde zorgaanbieder wordt aan het einde van elk boekjaar uitgenodigd om zijn, of haar registratie te verlengen. Hiertoe dient hij of zij de bewijzen van de voortzetting van de beroepsaansprakelijkheid te uploaden en de jaarlijkse bijdrage per iDeal te voldoen.
- c. De registratie van de collectief aangemelde zorgaanbieder eindigt door mutatie van de beroepsvereniging.
- d. Indien een beroepsvereniging niet tijdig (voor 1 december van elk boekjaar) een mutatie van het bestand van leden doorgeeft, wordt de registratie onder dezelfde voorwaarden als in het eerdere kalenderjaar automatisch verlengd.

## 9. Geschillen en Toepasselijk recht

- a. Alle rechtsverhoudingen waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
- b. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.  
De rechter in Utrecht is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

## 10. Wijziging voorwaarden

De SCAG is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal SCAG de partij met wie de overeenkomst is gesloten tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten.

## 11. Deponering van deze Algemene Voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gedeponerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht. Van toepassing is steeds de laatst gedeponerde versie.