



Voorwaarden Klantervaringsonderzoek

Inleiding

Zilveren Kruis wil dat iedere verzekerde kan vertrouwen op de beste zorg. Om deze reden stimuleren wij zorgaanbieders om de geleverde zorg en dienstverlening continu te verbeteren. Daarvoor is inzicht nodig in de kwaliteit van de door hen geleverde zorg. Een onderdeel van kwaliteit is de ervaring van de verzekerde. Zilveren Kruis stimuleert zorgaanbieders zelf klantervaringen te meten op een juiste en vergelijkbare manier met behulp van een Klantervaringsonderzoek.

Artikel 1 - Aanmelding

1. De contractant laat een continu digitaal Klantervaringsonderzoek uitvoeren.
2. De contractant heeft voor het uitzetten van het Klantervaringsonderzoek een overeenkomst afgesloten met een op de website van Zilveren Kruis vermeld meetbureau. Zie daarvoor de toepasselijke [zorgsoortpagina](#).
3. De contractant dient uiterlijk bij aanvang van de paramedische overeenkomst in het bezit te zijn van een overeenkomst met het onder artikel 1.2 genoemde meetbureau afgesloten op het AGB van de praktijk met paramedische overeenkomst. Contractanten die geen of niet tijdig een overeenkomst hebben afgesloten komen voor dat contractjaar alleen in aanmerking voor de voor die paramedische zorgsoort geldende basisovereenkomst.
4. De kosten voor het uitzetten van het Klantervaringsonderzoek zijn te allen tijde voor de contractant.

Artikel 2 - Uitzetten van het Klantervaringsonderzoek

1. Het Klantervaringsonderzoek wordt door alle zorgaanbieders vallend onder de paramedische overeenkomst continu uitgezet onder 40% van de verzekerden verzekerd bij Zilveren Kruis. Onder continu wordt verstaan dat de contractant het hele jaar, elk kwartaal meetgegevens aanlevert conform de voorwaarden beschreven in artikel 3.1.
2. De contractant zet zich actief in om verzekerden te informeren over de inhoud en achtergrond van het Klantervaringsonderzoek om zo voldoende respons te generen om tot rapporteerbare resultaten¹ te komen.
3. Er geldt een minimum van 25 uitgezette lijsten en/of 10 geretourneerde volledig ingevulde vragenlijsten. Dit ontslaat de contractant niet van de verplichting het Klantervaringsonderzoek bij minimaal 40% van het aantal verzekerden uit te zetten zoals genoemd in artikel 2.1.
4. Wanneer de contractant niet kan voldoen aan de gestelde voorwaarde zoals beschreven in artikel 2.3, dient deze aan te tonen dat aan de inspanningsverplichting als beschreven in artikel 2.1 en 2.2 is voldaan. Anders treden de gevolgen in werking als bedoeld in artikel 5.
5. De contractant maakt voor de afname van het Klantervaringsonderzoek gebruik van de meest recente versie van de PREM Paramedie, zoals in te zien op de website van Zorgverzekeraars Nederland.

Artikel 3 - Klantervaringsonderzoek en aanlevering uitkomsten

1. De data van het Klantervaringsonderzoek wordt elk kwartaal geanonimiseerd aangeleverd bij Zilveren Kruis. De data bevat zowel de uitkomsten op vraagniveau als procesgegevens.
2. Zilveren Kruis vraagt bij de meetbureaus genoemd in artikel 1.2 op of met haar contractanten een overeenkomst is afgesloten ten behoeve van deelname het Klantervaringsonderzoek en het aantal deelnemende zorgaanbieders.
3. In de overeenkomst tussen de contractant en het onder artikel 1.2 genoemde meetbureau heeft de contractant schriftelijk toestemming gegeven voor het aanleveren van de gegevens als beschreven in artikel 3.1.
4. De contractant is te allen tijde gehouden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

¹ Om de resultaten van het Klantervaringsonderzoek te kunnen rapporteren is in verband met privacy een minimum responsaantal van 10 volledig ingevulde vragenlijsten per contractant nodig, zodat niet te herleiden is van wie een ingevulde vragenlijst afkomstig is. Uitgaande van een respons van 40% dient de contractant het Klantervaringsonderzoek bij tenminste 25 Zilveren Kruis verzekerden uit te zetten, ongeacht de hoogte van het aantal patiënten verzekerd bij Zilveren Kruis.

Artikel 4 - Gebruik uitkomsten Klantervaringsonderzoek

1. De beschikbare data van het Klantervaringsonderzoek kunnen door Zilveren Kruis gebruikt worden voor haar zorginkoopbeleid. Dat betekent dat de mate waarin u als contractant heeft voldaan aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 2, van invloed kunnen zijn op uw paramedische overeenkomst met Zilveren Kruis. Aanvullend worden de data van het Klantervaringsonderzoek gebruikt om te bepalen of u hebt voldaan aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 2.

Artikel 5 - Controle en naleving van de voorwaarden

1. De contractant is verplicht Zilveren Kruis per omgaande op de hoogte te stellen zodra blijkt dat niet aan de gestelde voorwaarden kan worden voldaan.
2. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om te controleren of de contractant heeft voldaan aan de voorwaarden.
3. Indien blijkt dat er niet aan de voorwaarden is voldaan en dat er geen sprake is van gebleken geschiktheid² dan heeft dit de volgende consequenties:
 - a) Zilveren Kruis heeft het recht om met terugwerkende kracht de afgesloten paramedische overeenkomst om te zetten naar voor die paramedische zorgsoort geldende basisovereenkomst met de daarbij geldende voorwaarden en vergoedingen.
 - b) Zilveren Kruis vordert het verschil tussen de tarieven behorend bij de afgesloten paramedische overeenkomst en de voor die paramedische zorgsoort geldende basisovereenkomst van alle gedeclareerde prestaties vallend onder de afgesloten overeenkomst terug.

Voorgaande laat de toepasselijkheid van de overige in de voorwaarden genoemde consequenties onverlet.

² Onder gebleken geschiktheid verstaat Zilveren Kruis dat de contractant actief aantoont dat gedurende minimaal drie maanden de CQ-index door de contractant is uitgezet conform de voorwaarden zoals genoemd in artikel 2.