

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 het KlantErvaringsOnderzoek.

Artikel 1 Aanmelding

- 1.1 De contractant voert een continu digitaal KlantErvaringsOnderzoek uit.
- 1.2 De contractant heeft voor het uitzetten van het KlantErvaringsOnderzoek een overeenkomst afgesloten met een meetbureau dat [op onze website](#) is vermeld.
- 1.3 Op de ingangsdatum van de Basis- of BasisXtra overeenkomst¹ met Zilveren Kruis is de contractant in het bezit van een overeenkomst met het onder artikel 1.2 genoemde meetbureau. De overeenkomst met het meetbureau is afgesloten op de AGB-code van de praktijk.
- 1.4 De contractant die geen of niet tijdig een overeenkomst heeft afgesloten met een meetbureau komt alleen in aanmerking voor een Standaard overeenkomst met Zilveren Kruis.
- 1.5 De Standaard overeenkomst van een contractant die gedurende het kalenderjaar start met het KlantErvaringsOnderzoek, wordt tijdens het kalenderjaar niet omgezet naar een Basis- of BasisXtra overeenkomst.
- 1.6 Een contractant die gedurende het kalenderjaar start met het KlantErvaringsOnderzoek kan de Standaard overeenkomst tijdens de looptijd omzetten naar een Basis- of BasisXtra overeenkomst. Hij vraagt dit aan via zorginkoop.paramedisch@zilverenkruis.nl. De contractant krijgt dan de mogelijkheid zijn overeenkomst aan te passen in het [Zilveren Kruis zorgverlenersportaal](#). Als de contractant vóór 1 november van het kalenderjaar in het [Zilveren Kruis zorgverlenersportaal](#) verklaart aan de voorwaarden voor de Basis- of BasisXtra overeenkomst te voldoen, gaat de contractwijziging het volgende kalenderjaar in.
- 1.7 De kosten voor het uitzetten van het KlantErvaringsOnderzoek zijn te allen tijde voor de contractant.

Artikel 2 Uitzetten van het KlantErvaringsOnderzoek

- 2.1 Het KlantErvaringsOnderzoek wordt door alle zorgaanbieders vallend onder de 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.
- 2.2 De contractant zet zich actief in om verzekerden te informeren over de inhoud en achtergrond van het KlantErvaringsOnderzoek om zo voldoende respons te genereren.
- 2.3 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.
- 2.4 Wanneer de contractant niet kan voldoen aan de gestelde voorwaarde zoals beschreven in artikel 2.3, dient deze aan te tonen dat als volgt aan de inspanningsverplichting als beschreven in artikel 2.1 en 2.2 is voldaan:
 - alle Zilveren Kruis-verzekerden zijn geïnformeerd over het KEO en de KEO-vragenlijst is digitaal bij hen uitgezet; en
 - tenminste 40% van alle patiënten (Zilveren Kruis verzekerden + 'anders'-verzekerden) zijn geïnformeerd over het KEO en de KEO-vragenlijst is digitaal bij hen uitgezet (met een minimum van 25 uitgezette lijsten).

Anders treden de gevolgen in werking als bedoeld in artikel 5.

¹ Huidtherapeuten kunnen bij Zilveren Kruis een Standaard- of Basisovereenkomst afsluiten. Logopedisten kunnen bij Zilveren Kruis een Standaard-, Basis- of BasisXtra overeenkomst afsluiten.

Voorwaarden KlantErvaringsOnderzoek

Artikel 3 KlantErvaringsOnderzoek en aanlevering uitkomsten

- 3.1 De meetbureaus leveren Zilveren Kruis informatie over:
 - a. de door hen gecontracteerde zorgaanbieders voor het KlantErvaringsOnderzoek op 1 januari van het kalenderjaar, en
 - b. de uitzet van de door hen gecontracteerde zorgaanbieders na afloop van het kalenderjaar.
De aangeleverde informatie betreft procesinformatie op praktijkniveau en geen tot personen herleidbare informatie.
- 3.2 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.
- 3.3 De contractant zorgt ervoor dat de verzekerde toestemming geeft voor het aanleveren van de procesgegevens als beschreven in artikel 3.1.
- 3.4 De contractant is te allen tijde gehouden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Artikel 4 Gebruik uitkomsten KlantErvaringsOnderzoek

- 4.1 De informatie die Zilveren Kruis van de meetbureaus ontvangt over het KlantErvaringsOnderzoek wordt gebruikt om te bepalen of de contractant heeft voldaan aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 2.

Artikel 5 Controle en consequenties bij niet of onvoldoende deelname

- 5.1 De contractant is verplicht Zilveren Kruis per omgaande op de hoogte te stellen zodra blijkt dat niet aan de gestelde voorwaarden kan worden voldaan.
- 5.2 Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om te controleren of de contractant heeft voldaan aan de voorwaarden.
- 5.3 Indien blijkt dat in een kalenderjaar niet aan de voorwaarden is voldaan dan heeft dit de volgende consequenties:
 - a. Zilveren Kruis heeft het recht om met terugwerkende kracht de Basis- of BasisXtra overeenkomst voor dat kalenderjaar om te zetten naar de Standaard overeenkomst met de daarbij geldende voorwaarden en vergoedingen.
 - b. Zilveren Kruis vordert het verschil tussen de tarieven behorend bij de Basis- of BasisXtra overeenkomst en de Standaard overeenkomst van alle gedeclareerde prestaties vallend onder deze Basis- of BasisXtra overeenkomst voor dat kalenderjaar terug.

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