

# **ALGEMENE VOORWAARDEN CHRONISCHE ZORG**

## **Hadoks Chronische Zorg B.V.**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de samenwerking en alle schriftelijke samenwerkingsovereenkomsten tussen Hadoks en de zorgverleners met wie Hadoks samenwerkt in het kader van een (keten)zorgprogramma.

Bij eventuele strijdigheid tussen een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden en de samenwerkingsovereenkomst, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.

## **Inhoud**

1. Definities
2. Toelatingsvoorwaarden
3. Algemene verplichtingen HADOKS
4. Zorgverlening
5. Bereikbaarheid en continuïteit van zorg
6. Informatievoorziening patiënt
7. Registratie
8. Persoonsgegevens
9. Kwaliteitsindicatoren
10. Nascholing
11. Kwaliteitsverbetering, visitaties en controles
12. Vergoeding en betaling
13. Geschillenregeling
14. Looptijd en tussentijdse beëindiging Overeenkomst
15. Bijlagen
16. Algemene voorwaarden zorgverlener
17. Informatie en vertrouwelijkheid
18. Onvoorziene omstandigheden
19. Overdracht

## 1. Definities

### Hadoks

Hadoks Chronische Zorg B.V.

### Zorgverlener

Partij die in het kader van de uitvoering van een (keten)zorgprogramma een onderdeel van de zorg of dienst levert en die hiertoe met Hadoks een schriftelijke samenwerkingsovereenkomst is aangegaan.

### Zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar waarmee Hadoks een Overeenkomst heeft gesloten in het kader van een (keten)zorgprogramma.

### Overeenkomst

De schriftelijke Overeenkomst tussen Hadoks en zorgverlener waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

### (Contracts)partijen

Hadoks en de zorgverlener die met elkaar een Overeenkomst hebben gesloten in het kader van een (keten)zorgprogramma.

### Contractstermijn

De in de overeenkomst overeengekomen periode gedurende welke deze van kracht is.

### Waarnemer

Tijdelijke vervanger die zorgverlener of een van diens personeelsleden vervangt.

### Zorgstandaard

De meest recente versie van de Zorgstandaard die is opgesteld voor de behandeling van de chronische aandoeningen waar deze overeenkomst betrekking op heeft.

### Zorgprogramma

De meest recente omschrijving, zoals opgenomen op de website van Hadoks van de wijze waarop nadere invulling wordt gegeven aan de inhoud en organisatie van de multidisciplinaire zorgverlening voor de chronische aandoeningen waar deze overeenkomst betrekking op heeft.

### Keten Informatie Systeem

De door Hadoks beschikbaar gestelde software waarin de registratie, communicatie en declaratie van de ketenzorg plaats vindt.

### Indicator

Een meetbaar aspect van de zorg dat aangeeft hoe het staat met de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van de organisatie.

## **2. Toelatingsvoorwaarden**

Zorgverlener voldoet bij aanvang en gedurende de gehele contractstermijn aan de hierna geformuleerde toelatingsvoorwaarden:

1. Zorgverlener (en/of elke medewerker van zorgverlener betrokken bij de uitvoering van de door partijen gecontracteerde ketenzorg) is in het bezit van een relevant en erkend diploma en is ingeschreven in het voor zorgverlener vereiste kwaliteitsregister.
2. Zorgverlener heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, voldoet periodiek aan de bijbehorende premie en legt op aanvraag het polisblad aan Hadoks over.
3. Zorgverlener gedraagt zich binnen de samenwerking in de keten te allen tijde als een goed ketenpartner.
4. Zorgverlener is ervoor verantwoordelijk dat diens medewerkers betrokken bij de uitvoering van de door partijen gecontracteerde ketenzorg en eventuele waarnemers voldoen aan genoemde toelatingsvoorwaarden voor zover deze voor hen relevant zijn, en de verplichtingen op grond van de gesloten Overeenkomst nakomen.

## **3. Algemene verplichtingen Hadoks**

1. Hadoks organiseert de ketenzorg als omschreven in de ketenzorgovereenkomsten met de betreffende zorgverzekeraar.
2. Hadoks voldoet aan de verplichtingen die op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en overige regelgeving op haar van toepassing zijn. Hadoks is onder meer verantwoordelijk voor het vaststellen en uitvoeren van een kwaliteitssysteem, een klachtenregeling en een procedure voor melding van incidenten en calamiteiten. Mocht het tot een geschil leiden, dan is Hadoks voor de behandeling van geschillen conform de Wkkgz aangesloten bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).
3. Hadoks stelt een actueel overzicht van alle zorgverleners met wie Hadoks samenwerkt beschikbaar op haar website ([www.Hadoks.nl](http://www.Hadoks.nl)).
4. Hadoks organiseert mono- en multidisciplinaire nascholing ten behoeve van zorgverleners op het gebied van ketenzorg.

## **4. Zorgverlening**

1. Zorgverlener levert voor de duur van de Overeenkomst de ketenzorg aan zijn patiënten die in het betreffende ketenzorgprogramma zijn geïncorporeerd.
2. Zorgverlener verleent de zorg conform de hiervoor geldende zorgprogramma's, standaarden, richtlijnen, protocollen en de gemaakte (terug)verwijsafspraken.

3. Indien een patiënt niet verschijnt op een geplande afspraak, spant zorgverlener zich in om alsnog de zorg conform het afgesproken zorgprogramma te leveren. Zorgverlener ontvangt geen vergoeding van Hadoks voor niet verleende zorg.
4. Zorgverlener laat zich bij het verlenen en voorschrijven van zorg mede leiden door overwegingen van doelmatigheid, waaronder in elk geval begrepen een afweging van kwaliteit van de zorg, de belangen van de verzekerde en de kosten van de zorg. Zorgverlener verleent geen zorg en schrijft geen zorg voor die leidt tot onnodige kosten.
5. Zorgverlener volgt de door Hadoks vastgestelde procedures op rondom kwaliteitsverbetering, klachtafhandeling en melden van incidenten en calamiteiten, zoals te vinden op de website ([www.Hadoks.nl](http://www.Hadoks.nl)).
6. Naar gelang de behoefte van Hadoks en/of zorgverlener vindt er periodiek overleg plaats over de voortgang van de samenwerking.

## **5. Bereikbaarheid en continuïteit van zorg**

1. Zorgverlener draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van zijn praktijk en zorgt er voor dat de continuïteit van de zorgverlening te allen tijde is gewaarborgd. Zorgverlener draagt hierbij zorg voor een deugdelijke waarneming en optimale overdracht bij afwezigheid (van medewerkers).
2. Zorgverlener meldt de volgende omstandigheden per omgaande schriftelijk aan Hadoks:
  - a. doorhaling of schorsing van de inschrijving in een van onder artikel 2 genoemde kwaliteitsregisters (indien van toepassing).
  - b. discontinuering van de beroepsuitoefening (in geval van een solistisch werkende zorgverlener) die langer duurt dan 2 maanden. Zorgverlener geeft hierbij de naam door van diens waarnemer/plaatsvervanger.
  - c. beëindiging van het gebruik van het door Hadoks beschikbaar gestelde Keten Informatie Systeem (KIS) door zorgverlener of diens medewerker(s), bijvoorbeeld in geval van uitdiensttreding.
  - d. alle feiten en omstandigheden waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze relevant kunnen zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst (onder meer verhuizing of uitbreiding praktijklocatie(s), belangrijke mutaties in praktijkvoering/inzet personeel).

## **6. Informatievoorziening patiënt**

1. Partijen maken nadere afspraken over de informatie die aan de patiënt geïnccludeerd in een van de zorgprogramma's van Hadoks wordt verstrekt en op welke wijze die informatie wordt verstrekt.
2. Zorgverlener is te allen tijde helder naar de patiënt over welke van zijn diensten binnen het zorgprogramma van Hadoks vallen (en vergoed worden vanuit het betreffende zorgprogramma)

en welke eventuele diensten van zorgverlener daarbuiten vallen en aanvullend door patiënt (of diens zorgverzekeraar) moeten worden betaald.

## **7. Registratie**

1. Zorgverlener draagt zorg voor een adequate patiëntenregistratie. Tenzij partijen anders overeenkomen, vindt registratie plaats in het Keten Informatie Systeem dat door Hadoks aan door haar gecontracteerde zorgverleners beschikbaar wordt gesteld.
2. Genoemd Keten Informatie Systeem wordt uitsluitend ten behoeve van de zorg- of dienstverlening door Hadoks aan zorgverlener beschikbaar gesteld. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar en slechts geldig zolang Hadoks ter zake over een gebruiksrecht beschikt.
3. Indien Hadoks na zorgvuldig overleg met haar samenwerkingspartners besluit om bij de uitvoering van de ketenzorg te gaan werken met een ander ondersteunend systeem, registreert zorgverlener vanaf dat moment alle relevante informatie in dat systeem.

## **8. Persoonsgegevens**

1. Partijen stellen vast dat zij ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeengekomen zorgprogramma's als bedoeld in artikel 1 van deze Overeenkomst (hierna: 'persoonsgegevens') kwalificeren als gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 26 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Partijen verplichten zich jegens elkaar om de persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, in het bijzonder de AVG en WGBO (artikel 7:446 Burgerlijk Wetboek e.v.) en kunnen elkaar daarop aanspreken.
3. Hadoks houdt mede namens zorgverlener een register van verwerkingsactiviteiten bij waarin de verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van de overeengekomen zorgprogramma's zijn opgenomen.
4. Partijen komen overeen dat de door Hadoks aangestelde Functionaris Gegevensbescherming toezicht houdt op een zorgvuldige verwerking van de persoonsgegevens die plaatsvindt in het kader van de overeenkomst.
5. Partijen maken nadere afspraken over het doen van een privacy audit, waaronder mede begrepen de kosten van het doen van een privacy audit.
6. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel worden beheerd en bewaard in het Keten Informatie Systeem (KIS). Hadoks neemt met inachtneming van het bepaalde in artikel 32 van de AVG passende technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen ten aanzien van de beveiliging van het KIS. Hadoks voldoet aan de NEN-normen 7510, 7512 en 7513. Zorgverlener verleent medewerking aan de nakoming van deze (beveiligings)maatregelen.

7. Partijen informeren elkaar en de Functionaris Gegevensbescherming onmiddellijk als sprake is van een (mogelijke) datalek in de zin van artikel 33 en 34 AVG en verstrekken de andere partij alle informatie die gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (zie artikel 33 AVG).
8. Hadoks draagt zorg voor het mede namens zorgverlener (tijdig) melden van een (mogelijke) datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en het in voorkomende gevallen informeren van betrokkene(n) (zie artikel 34 WVG). Ook houdt Hadoks een register bij van datalekken met betrekking tot persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
9. Indien zich een datalek heeft voorgedaan, besluiten partijen in goed overleg of het noodzakelijk is en zo ja, op welke wijze de (beveiligings)maatregelen worden aangepast.
10. Partijen komen overeen dat als een betrokkene rechten uitoefent als bedoeld in hoofdstuk 3 van de AVG zij elkaar alle medewerking verlenen om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen ter zake. Voorts komen partijen overeen dat de partij bij wie een dergelijk verzoek wordt ingediend, jegens deze betrokkene verantwoordelijk is voor de afhandeling, tenzij in een individuele casus schriftelijk anders is overeengekomen.
11. Hadoks heeft voor het Keten Informatie Systeem dat partijen voor de verwerking van de persoonsgegevens gebruiken een verwerkersovereenkomst met Vital Health B.V. afgesloten en draagt er zorg voor dat deze verwerkersovereenkomst in stand wordt gehouden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Als partijen het nodig achten om nog een verwerker in te schakelen, wordt in overleg vastgesteld wie van de partijen, mede namens de andere partij, met deze verwerker een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG aangaat.
12. Partijen komen overeen dat de persoonsgegevens niet worden verwerkt in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij dit schriftelijk nader is overeengekomen en verwerking aan alle voorwaarden voldoet om een veilige en zorgvuldige verwerking van de persoonsgegevens te borgen.
13. Als de Autoriteit Persoonsgegevens ter zake de gegevensverwerking onverhoopt een boete oplegt, in verband met een tekortkoming in de nakoming van een of meer verplichtingen, bepalen partijen in goed overleg aan wie van de partijen dit toegerekend moet worden. Uitgangspunt is dat de boete wordt gedragen door de veroorzakende partij. Als de boete reeds door de andere partij is voldaan, is verhaal op deze partij mogelijk.
14. In geval van klachten en/of schade treden partijen zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg en bekijken zij in samenspraak hoe tot een oplossing kan worden gekomen. Uitgangspunt is dat de schade wordt gedragen door de veroorzakende partij. Als de schade reeds door de andere partij is vergoed, is verhaal op deze partij mogelijk.
15. Hadoks is gerechtigd zonder toestemming van de patiënt de gegevens die zijn opgenomen in het Keten Informatie Systeem te verstrekken aan een ander ten behoeve van statistisch of

wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid, echter uitsluitend indien en voorzover voldaan is aan de daarop van toepassing zijnde regelgeving, in het bijzonder artikel 7:458 Burgerlijk wetboek en de AVG en (artikel 24 e.v. van) de Uitvoeringswet AVG. De betrokken patiënten wordt vooraf de mogelijkheid geboden bezwaar te maken tegen een dergelijke verstrekking en in dat kader zullen patiënten vooraf op passende wijze worden geïnformeerd over mogelijk toekomstig gebruik van de gegevens.

## **9. Kwaliteitsindicatoren**

1. Hadoks verzamelt en analyseert gegevens om inzicht te krijgen in de kwaliteit en de resultaten van de geleverde zorg en ten behoeve van benchmark. Zorgverlener registreert de indicatoren zoals opgenomen in het voor zorgverlener relevante protocol en volgens de hiertoe vastgestelde werkwijze.
2. Hadoks stelt continu rapportages beschikbaar aangaande de kwaliteit en de resultaten van de geleverde zorg aan zorgverlener. Desgevraagd woont zorgverlener de bijeenkomsten bij die Hadoks hiertoe belegt.

## **10. Nascholing**

1. Zorgverlener is bereid om door Hadoks aangeboden nascholing te volgen en te laten volgen door diens medewerkers betrokken bij de uitvoering van de door partijen gecontracteerde ketenzorg als dit in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk dan wel gewenst is. Dit betreft zowel medisch-inhoudelijke nascholing alsook andere nascholing zoals bijvoorbeeld het volgen van training voor het gebruik van het Keten Informatie Systeem. Zorgverlener en Hadoks maken nadere afspraken over welke partij in redelijkheid de kosten van de nascholing voor zijn rekening neemt.
2. Zorgverlener is voorts bereid om op verzoek van Hadoks inhoudelijke onderdelen te verzorgen van door Hadoks georganiseerde nascholingsbijeenkomsten voor andere zorgverleners. Voor deze activiteiten worden aan zorgverlener financiële vergoedingen verstrekt, tenzij met Hadoks anders wordt overeengekomen.

## **11. Kwaliteitsverbetering, visitaties en controles**

1. Zorgverlener verleent actief medewerking aan Hadoks om visitaties en controles in de praktijk van zorgverlener uit te voeren ten behoeve van de neergelegde verplichtingen in de gesloten Overeenkomst. Hiervoor gelden de volgende afspraken:
  - a. een voorgenomen visitatie of controle wordt tijdig door Hadoks gemeld aan zorgverlener.
  - b. Zorgverlener zal de bevoegde medewerkers van Hadoks ter uitvoering van de visitatie of controle toelaten tot zijn praktijk.
  - c. Zorgverlener zal de bevoegde medewerkers van Hadoks behulpzaam zijn als redelijkerwijs mag worden verwacht, en verleent desgevraagd actieve medewerking aan het daadwerkelijk toegankelijk stellen van de praktijk- en patiëntenregistratie.



- d. indien Hadoks bij het uitvoeren van een visitatie en/of controle informatie opvraagt bij zorgverlener zal deze zich inspannen om de informatie binnen vier weken aan Hadoks aan te leveren.
2. Zorgverlener werkt mee aan administratieve controles die door de zorgverzekeraar bij Hadoks en haar zorgverleners worden uitgevoerd ten aanzien van ingediende declaraties van de geleverde zorg.
3. Indien Hadoks van mening is dat de kwaliteit van zorg en de registratie van gegevens die daarmee samenhangen onvoldoende door zorgverlener is gewaarborgd, dan kan zij aanvullende voorwaarden stellen. Zorgverlener houdt zich aan deze voorwaarden, tenzij dit in strijd zou zijn met op hem rustende verantwoordelijkheden, voortvloeiende uit de voor hem geldende professionele standaard.

## **12. Vergoeding en betaling**

1. Hadoks en zorgverlener nemen in hun Overeenkomst afspraken op over vergoeding en betaling voor de verleende zorg of diensten.
2. Zorg verleend buiten de kaders van de gesloten Overeenkomst komt niet voor vergoeding in aanmerking.
3. Zorgverlener dient voor de geleverde zorg op grond van de gesloten Overeenkomst geen declaraties in bij de zorgverzekeraar of de patiënt.
4. Zorgverlener vrijwaart Hadoks voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door zorgverlener ten onrechte ingediende declaraties.
5. Declaraties die bij Hadoks binnenkomen meer dan één maand na afloop van het kalenderjaar waarin de zorg of dienst is geleverd, komen niet meer voor vergoeding in aanmerking tenzij zorgverlener kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

## **13. Geschillenregeling**

1. Op de afgesloten Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, die naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan, zullen partijen in eerste instantie proberen in onderling overleg op te lossen. Indien (één van beide) partijen van oordeel zijn (is) dat (verder) overleg geen zin heeft, dan zijn (is) zij bevoegd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

## **14. Looptijd en tussentijdse beëindiging Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven in de afgesloten Overeenkomst.

2. De Overeenkomst eindigt indien partijen daartoe met wederzijdse instemming besluiten.
3. De Overeenkomst kan voorts tussentijds en met onmiddellijke ingang schriftelijk, bij aangetekende brief worden opgezegd, indien:
  - a. één van de partijen failliet wordt verklaard of in surséance van betaling komt te verkeren of daartoe een verzoek is ingediend;
  - b. zorgverlener onder curatele wordt gesteld, indien bewind over het vermogen van zorgverlener wordt ingesteld, of indien op zorgverlener de schuldsaneringsregeling van toepassing wordt of daartoe een aanvraag is ingediend (in geval van een natuurlijk persoon);
  - c. zorgverlener overlijdt en/of langdurig geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt is en de continuïteit van de zorgverlening op grond van de Overeenkomst naar het oordeel van HADOKS onvoldoende wordt gewaarborgd (in geval van een natuurlijk persoon);
  - d. zorgverlener zijn praktijkvoering staakt;
  - e. één van de partijen om andere redenen dan bovengenoemde redenen ophoudt te bestaan;
  - f. zich een zodanige omstandigheid voordoet dat voortzetting van de Overeenkomst door de opzeggende partij in redelijkheid niet kan worden gevraagd.
5. Indien zich een omstandigheid voordoet waardoor een ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van een partij kan worden gevraagd, treden partijen met elkaar in overleg om de Overeenkomst aan deze nieuwe situatie aan te passen. Slagen partijen er niet in om binnen één maand tot overeenstemming te komen, dan staat het beide partijen vrij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
6. Partijen zullen in geval van een beëindiging van de gesloten Overeenkomst over en weer al datgene doen en nalaten wat in het belang is van een zakelijke afwikkeling van hun relatie, de zorgverlening aan patiënten en al hetgeen dat van belang is voor het nakomen van de verplichtingen van HADOKS jegens derden. Partijen zullen meewerken aan ieder redelijk verzoek van de andere partij in dat kader. De verplichtingen van partijen op grond van deze Overeenkomst gelden, zo nodig, ook na beëindiging van de Overeenkomst.

## **15. Bijlagen**

De bijlagen bij de Overeenkomst vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. Hadoks kan besluiten bepaalde bijlagen op de website van Hadoks te publiceren ([www.Hadoks.nl](http://www.Hadoks.nl)) en hiernaar in de Overeenkomst te verwijzen.

## **16. Algemene voorwaarden zorgverlener**

Op de Overeenkomst zijn eventuele algemene voorwaarden van zorgverlener niet van toepassing, tenzij partijen anders overeenkomen.

### **17. Informatie en vertrouwelijkheid**

Hadoks en zorgverlener informeren elkaar over alle voor de andere partij relevante ontwikkelingen. Partijen gaan discreet om met informatie waarvan de vertrouwelijkheid verondersteld mag worden.

### **18. Onvoorziene omstandigheden**

Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze Overeenkomst niet voorziet, en die om een aanpassing vragen op onderdelen, treden partijen met elkaar in overleg om tot een wijziging van de Overeenkomst te komen die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van partijen.

### **19. Overdracht**

De rechten en verplichtingen die uit de gesloten Overeenkomst voortvloeien, kunnen slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan derden worden overgedragen.