

Leverancier

corr_straat corr_huisnr corr_huisnr_toev

corr_postcode corr_plaats



Datum:	verzenddatum	Doorkiesnummer:	030 -68 69 177
Ons Kenmerk:	H\SB\1510097	Contactpersoon:	Contractbeheer
Betreft:	Zorgovereenkomst Hulpmiddelenzorg 2016		
AGB-code:	AGB_code		

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u graag de zorgovereenkomst Hulpmiddelen 2016 aan voor de aan Multizorg VRZ B.V. deelnemende zorgverzekeraars. De aangeboden zorgovereenkomst, inclusief de bijlage met tarieven, geldt voor de basisverzekering van de zorgverzekeraars met bijbehorende labels en volmachten die zijn genoemd in bijlage 1 van de overeenkomst.

Beleid 2016

Op 1 april jl. hebben wij ons inkoopbeleid op hoofdlijnen gepubliceerd. Ons volledige inkoopbeleid en de speerpunten voor 2016 kunt u nalezen op onze website www.multizorgvrz.nl/hulpmiddelen.

Daarnaast zijn de volgende vier wijzigingen van belang:

- Vervallen wettelijke eigen bijdrage 25% voor kinderen tot 18 jaar vanaf 1 januari 2016.
- Nieuw keurmerk: naast StAr wordt ook SEMH als certificering geaccepteerd.
- Wek- en waarschuwing en soloapparatuur maken geen onderdeel meer uit van deze overeenkomst.
- Vorig jaar informeerden wij u over de door ons gewenste wijziging van de te hanteren begin- en einddatum van de prestatie (naar aanleiding van een bindend advies van het SKGZ). Helaas zijn wij genoodzaakt dit beleid terug te draaien op niet-inhoudelijke gronden. Bij het declareren van hoortoestellen via EI verzoeken wij u om de begindatum en einddatum te vullen met de datum van het tekenen van de tevredenheidsverklaring. De tevredenheidsverklaring wordt eenmalig ingevuld na afronding van een geslaagde proefperiode en als verzekerde tot aanschaf wil overgaan. Concreet betekent dit:
Begindatum prestatie = datum handtekening op de tevredenheidsverklaring.
Einddatum prestatie = datum handtekening op de tevredenheidsverklaring.

Zorgovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen

Aanvullend op de zorgovereenkomst zijn ook voor 2016 de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen van toepassing. De Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen van Multizorg VRZ zijn niet gewijzigd ten opzichte van 2015 en kunt u terugvinden op onze website.

Multizorg VRZ zal de zorgaanbieder in 2016 periodiek verzoeken management informatie te verstrekken zoals o.a. is omschreven in artikel 13 lid 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen. Hiervoor zal een format beschikbaar worden gesteld.

Gepast gebruik

Zorgverzekeraars hebben de opdracht meegekregen om scherp toe te zien op gepast gebruik van de zorg. Gepast gebruik gaat over effectiviteit, noodzakelijkheid en doelmatigheid van de door u geleverde hulpmiddelenzorg. Via materiële controles kunnen de aan Multizorg VRZ deelnemende verzekeraars controles uitvoeren op de naleving van de onderdelen uit de zorgovereenkomst 2016.

Declaraties

Uw declaraties kunt u rechtstreeks (via VECOZO) indienen bij de eigen zorgverzekeraar van de verzekerde. In de bijlage bij deze brief hebben wij de contactpersonen voor declaraties bij de deelnemende zorgverzekeraars opgenomen voor het geval u vragen heeft over uw declaraties.

Uw gegevens

Wij vragen u om de gegevens van uw bedrijf zoals vermeld in de zorgovereenkomst te controleren en waar nodig direct te wijzigen bij Vektis.

Uw reactie

De aan Multizorg VRZ deelnemende verzekeraars dienen hun verzekerden vanaf 19 november 2015 te kunnen informeren over de gecontracteerde zorgaanbieders 2016. Daarom is het van belang dat u de zorgovereenkomst ondertekent en retourneert voor 10 november 2015. Als wij tegen die tijd geen ondertekende zorgovereenkomst van u hebben ontvangen, wordt u door de deelnemende zorgverzekeraars niet als gecontracteerde zorgaanbieder vermeld.

Daarnaast geldt dat indien u geen zorgovereenkomst sluit met Multizorg VRZ de verzekerde alleen een vergoeding conform polisvoorwaarden en reglement van de betreffende zorgverzekeraar ontvangt. Dat betekent dat er mogelijk geen volledige vergoeding plaatsvindt.

Bij eventuele vragen kunt u contact opnemen met de afdeling Contractbeheer van Multizorg VRZ via e-mail hulpmiddelen@multizorgvrz.nl of via telefoonnummer 030 - 68 69 177.

Met vriendelijke groet,

Multizorg VRZ B.V.

A.H.W. Crommelin
Directeur



**ZORGOVEREENKOMST GEHOORHULPMIDDELEN 2016
(exemplaar retour Multizorg VRZ)**

Partijen:

De zorgverzekeraars, genoemd in bijlage 1, vertegenwoordigd door Multizorg VRZ B.V., statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3584 BL) Utrecht aan de Euclideslaan 1, hierna te noemen: de zorgverzekeraars;

Leverancier, gevestigd te corr_plaats, AGB-code AGB_code, hierna te noemen: de zorgaanbieder;

van wie de verdere gegevens hieronder zijn vermeld:

Zorgaanbiedergegevens

Postadres:	corr_straatcorr_huisnr	corr_huisnr_toev
Postcode:	corr_postcode	
Plaats:	corr_plaats	
Telefoonnummer:	telefoonnummer	
E-mail:	emailadres	
Website:	website	

Vestigingsadres(sen):

Adres	Postcode	Plaats
1_straat	1_postcode	1_plaats
2_straat	2_postcode	2_plaats
3_straat	3_postcode	3_plaats
4_straat	4_postcode	4_plaats
5_straat	5_postcode	5_plaats
6_straat	6_postcode	6_plaats
7_straat	7_postcode	7_plaats
8_straat	8_postcode	8_plaats
9_straat	9_postcode	9_plaats
10_straat	10_postcode	10_plaats
11_straat	11_postcode	11_plaats
12_straat	12_postcode	12_plaats
13_straat	13_postcode	13_plaats
14_straat	14_postcode	14_plaats
15_straat	15_postcode	15_plaats

komen overeen als volgt:

Artikel 1 - Inhoud van de overeenkomst

1. Op deze zorgovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen Multizorg VRZ van toepassing. Bij eventuele onduidelijkheden of tegenstrijdigheden tussen de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen en de zorgovereenkomst prevaleert de zorgovereenkomst boven de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen.
2. De zorgaanbieder verklaart een exemplaar van deze voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan te hebben kennisgenomen.
3. Daarnaast maken de volgende bijlagen deel uit van deze zorgovereenkomst:
 - Bijlage 1: Zorgverzekeraars 2016
 - Bijlage 2: Tarieven 2016
 - Bijlage 3: Tevredenheidsverklaring 2016
4. De zorgaanbieder verklaart rechtsgeldig vertegenwoordiger te zijn van de hiervoor genoemde vestigingen.

Artikel 2 - Hulpmiddelenzorg

De zorgaanbieder levert aan de verzekerden van de zorgverzekeraars hulpmiddelenzorg zoals omschreven is in artikel 2.6 onderdeel c (gehoorhulpmiddelen m.u.v. software voor mobiele telefoons, signaalhonden, BAHA en tekst-/beeldtelefoons, wek- en waarschuwing en solo apparatuur), nader omschreven in artikel 2.10 van de Regeling zorgverzekering.

Artikel 3 - Toestemming

1. Voor levering en declaratie van hoortoestellen, oorstukjes en tinnitusmaskeerders geldt dat de zorgaanbieder (namens de verzekerde) geen voorafgaande toestemming nodig heeft van de zorgverzekeraar indien er aanspraak bestaat conform artikel 2 van deze zorgovereenkomst.
In geval van een eerste levering legt de zorgaanbieder de volgende gegevens vast in het zorgdossier:
 - voorschrift KNO-arts en/of audiologisch centrum;
 - recent audiogram en spraakaudiogram (niet ouder dan een half jaar) van de KNO-arts/audiologisch centrum;
 - tevredenheidsverklaring getekend door de verzekerde. In de tevredenheidsverklaring zijn minimaal de vragen opgenomen zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3;
 - in geval van ouderdomsdoofheid is een voorschrift van de huisarts voldoende.In geval van een herhalingslevering legt de zorgaanbieder de volgende gegevens vast in het zorgdossier:
 - recent audiogram en spraakaudiogram;
 - tevredenheidsverklaring getekend door de verzekerde. In de tevredenheidsverklaring zijn minimaal de vragen opgenomen zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3.

In geval van een herhalingslevering binnen de minimale gebruikstermijnen, die zijn opgenomen in artikel 3 lid 6 van deze zorgovereenkomst, is er wel voorafgaande toestemming van de zorgverzekeraar vereist en dienen het verzoek om toestemming en het zorgdossier de volgende gegevens te bevatten:

- gemotiveerde aanvraag KNO-arts en/of audiologisch centrum;
 - recent audiogram en spraakaudiogram (niet ouder dan een half jaar) van de KNO-arts/audiologisch centrum;
 - tevredenheidsverklaring getekend door de verzekerde. In de tevredenheidsverklaring zijn minimaal de vragen opgenomen zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3;
 - de (kopie) machtiging van de zorgverzekeraar.
2. Een zorgaanbieder kan uitsluitend tot levering en declaratie overgaan na een succesvol gebleken proefperiode en wanneer er een adequate instelling van het hulpmiddel is bereikt.
 3. Voor levering en declaratie van ringleiding geldt dat de zorgaanbieder (namens de verzekerde) geen voorafgaande toestemming nodig heeft van de zorgverzekeraar indien er aanspraak bestaat conform artikel 2 van deze zorgovereenkomst. De zorgaanbieder legt de volgende gegevens vast in het zorgdossier:
 - voorschrift huisarts, KNO-arts en/of audiologisch centrum;
 - recent audiogram.
 4. Als de zorgaanbieder twijfelt aan de aanspraak van de verzekerde op hulpmiddelenzorg, neemt de zorgaanbieder contact op met de zorgverzekeraar, mits de verzekerde hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In dat geval gaat de zorgaanbieder pas over tot levering nadat de zorgverzekeraar (schriftelijk) akkoord is gegaan.
 5. De zorgaanbieder gaat niet over tot reparatie en/of vervanging van een hulpmiddel zonder akkoord van de zorgverzekeraar indien er:
 - sprake is van vervanging binnen de gebruikstermijn;
 - een vermoeden is van toerekenbare onachtzaamheid bij onoordeelkundig gebruik of verwaarlozing van het hulpmiddel door de verzekerde.
 6. De volgende minimale gebruikstermijnen zijn van toepassing:

Hulpmiddel	Gebruikstermijn
Hoortoestel	60 maanden
Oorstukjes voor verzekerden jonger dan 16 jaar (ten behoeve van hoortoestellen geleverd vóór 2013)	6 maanden
Oorstukjes voor verzekerden ouder dan 16 jaar (ten behoeve van hoortoestellen geleverd vóór 2013)	24 maanden
Ontvanger en zender (cros of bicros)	60 maanden
Tinnitusmaskeerder	60 maanden
Ringleiding, FM-apparatuur en infraroodapparatuur	60 maanden

7. Als door de zorgverzekeraar toestemming is gegeven voor levering van een hulpmiddel, maar levering nog niet heeft plaatsgevonden en de behandelend arts als gevolg van een gewijzigd advies of inzicht een ander of aangepast hulpmiddel noodzakelijk acht, dient de verzekerde, dan wel de zorgaanbieder namens de verzekerde, voor dat andere of aangepaste hulpmiddel opnieuw toestemming te vragen aan de zorgverzekeraar.

8. Reparaties van hoortoestellen (ouder dan vijf jaar en geleverd vóór 2013) dienen middels een gespecificeerde offerte met toelichting op de reparatie vooraf bij de zorgverzekeraar te worden aangevraagd, tenzij de reparatie redelijkerwijs niet kan worden uitgesteld. Indien dit het geval is, dient de zorgaanbieder de aanvraag voor reparatie met gespecificeerde offerte en toelichting na de reparatie alsnog in.

Artikel 4 - Kwaliteit

1. De zorgaanbieder heeft een StAr-geregistreerde audicien in dienst en/of heeft het StAr-keurmerk / SEMH certificaat. Het aanmeten van hoortoestellen dient door een StAr-geregistreerde audicien te gebeuren. Tevens dient de StAr-geregistreerde audicien minimaal 60% van de openingstijden aanwezig te zijn. Dit geldt ook voor die audicien die het SEMH certificaat heeft.
2. De zorgaanbieder werkt volgens het landelijke vigerende Hoorprotocol. Op de website van ZN is de ontwikkeling van het Hoorprotocol te downloaden.
3. Zodra het aanvraagportaal online beschikbaar en algemeen geaccepteerd is door de branche zal de zorgaanbieder dit aanvraagportaal direct in gebruik nemen.
4. De zorgaanbieder levert enkel nieuwe hoortoestellen, die voldoen aan minimaal de CE-markering en gewogen zijn in de hoortoestellendatabase. Hoortoestellen dienen tevens te voldoen aan de meest recente stand van de techniek (techniek is maximaal 4 jaar oud op moment van aflevering aan de verzekerde).

Artikel 5 - Bruikleen/Eigendom

Alle in artikel 2 en bijlage 2 genoemde hulpmiddelen worden in eigendom geleverd.

Artikel 6 – Performance

1. De zorgaanbieder is op werkdagen bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur en beschikbaar voor leveringen en het instrueren van verzekerden.
2. De zorgaanbieder draagt zorg voor een adequate voorraad van alle in de zorgovereenkomst genoemde hulpmiddelen, met uitzondering van hulpmiddelen die op maat worden vervaardigd. Wanneer het benodigde hulpmiddel niet, dan wel niet op tijd, leverbaar is, is de zorgaanbieder verplicht alles in het werk te stellen om de levering van dit hulpmiddel zo spoedig mogelijk te realiseren of voor een vergelijkbaar alternatief zorg te dragen. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
3. In die specifieke gevallen waarin de zorgverzekeraar een machtiging heeft afgegeven, stelt de zorgaanbieder de verzekerde binnen vijf werkdagen na het ontvangen van de machtiging in kennis van de verwachte leveringsdatum.
4. De zorgaanbieder garandeert dat de verzekerde binnen drie werkdagen terecht kan voor een intake door een StAr/SEMH-geregistreerde audicien.
5. Indien de zorgaanbieder zonder voorafgaande toestemming van de zorgverzekeraar tot levering mag overgaan, brengt de zorgaanbieder de verzekerde binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek tot levering op de hoogte of de verzekerde aanspraak heeft op het hulpmiddel en stelt de verzekerde in kennis van de verwachte leveringsdatum.
6. Voor hulpmiddelen die op maat worden vervaardigd, houdt de zorgaanbieder de verzekerde op de hoogte van de leveringstermijn.
7. Bij aangemeten hulpmiddelen vindt de levering plaats bij de zorgaanbieder. Indien dit gelet op de (medische) situatie van de verzekerde bezwarend is, vindt levering kosteloos plaats op het woon- of verblijfadres van de verzekerde in Nederland.

8. Indien het hulpmiddel niet meer adequaat functioneert, draagt de zorgaanbieder zorg voor het herstel van het door hem geleverde hulpmiddel. Hierbij dient de zorgaanbieder lid 5 van artikel 3 in acht te nemen.
9. Met betrekking tot zowel de eerste levering als herhalingslevering van hoortoestellen, heeft de verzekerde een tevredenheidsverklaring getekend zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3 van deze zorgovereenkomst.
10. De zorgaanbieder verstrekt het hulpmiddel kosteloos op proef aan de verzekerde voor zolang dit noodzakelijk is. Uit de tevredenheidsverklaring blijkt dat de proefperiode succesvol is verlopen. Deze verklaring wordt gearhiveerd in het zorgdossier en is opvraagbaar door de zorgverzekeraar.
11. De zorgaanbieder garandeert dat hij in staat is om in alle categorieën (vijf Solutions) van het Hoorprotocol minimaal drie verschillende merken van geclassificeerde toestellen aan te bieden en te leveren.
12. De vijf Solutions zijn van toepassing voor verzekerden van alle leeftijden.
13. De zorgaanbieder garandeert dat hij in staat is om toestellen te leveren in alle verschillende draagstijlen (zoals in het oor, achter het oor, CIC, enz.).

Artikel 7 - Garantie

1. De zorgaanbieder verleent op het geleverde hulpmiddel de volgende garantie:

Hulpmiddel	Garantieperiode
Hoortoestel met oorstukje	60 maanden
Tinnitusmaskeerder	60 maanden
Ontvanger en zender (cros of bicros)	60 maanden
Ringleiding	24 maanden

2. Alle reparaties die vallen binnen de in lid 1 genoemde garantieperiodes komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. De zorgverzekeraar kan de garantie niet inroepen indien er een vermoeden is van onoordeelkundig gebruik of toerekenbare onachtzaamheid van de verzekerde. In dat geval komen de herstel- of vervangingskosten voor rekening van de verzekerde.
4. Bij beschadigingen van en/of afwijkingen aan het hulpmiddel die zijn ontstaan door productiefouten zorgt de zorgaanbieder voor eigen rekening voor vervanging van de hulpmiddelen.

Artikel 8 – Tarieven en declaraties

1. Van toepassing zijn de in bijlage 2 genoemde tarieven.
2. De tarieven zijn inclusief alle benodigdheden om het hulpmiddel gebruiksklaar af te leveren.
3. De zorgaanbieder declareert het tarief inclusief btw zoals opgenomen in bijlage 2. In de declaratiestandaard wordt tevens het veld 'btw-tarief' gevuld.
4. In de declaratieregel dient de zorgaanbieder tevens het merk en type van het geleverde hoortoestel vast te leggen.
5. De wettelijk verplichte eigen bijdrage van 25% vanaf 18 jaar wordt door de zorgaanbieder geïnd bij de verzekerde.
6. In aanvulling op artikel 6 lid 4a van de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen geldt: Indien sprake is van meerkosten van de hooroplossing uit een niet-geïndiceerde Solution, dan worden deze door de zorgaanbieder geïnd bij de verzekerde mits de tevredenheidsverklaring volledig is ingevuld en alle beschreven stappen met betrekking tot de proefperiodes volledig zijn doorlopen.

7. Alleen hoortoestellen die aan het Hoorprotocol zijn gekoppeld, komen voor vergoeding in aanmerking. Toestellen buiten de hoortoestellendatabase worden gezien als niet-gecontracteerde zorg.
8. De voor hoortoestellen en tinnitusmaskeerders benodigde proefperioden zijn kosteloos, ook als een proefperiode niet leidt tot een aanschaf.
9. Wanneer een verzekerde redelijkerwijs is aangewezen op een tinnitusmaskeerder, dan wordt dit vergoed conform onderstaand overzicht. Overige voorwaarden zijn gelijk aan de voorwaarden voor vergoeding van hoortoestellen.

Type	Indicatieve norm	Wat wordt geleverd en vergoed
Tinnitusmaskeerder	Ernstige tinnitus zonder gehoorverlies	Zuivere tinnitusmaskeerder of een combinatietoestel Vaste prijs (onafhankelijk van merk/type) Declaratie middels aparte GPH
Tinnitusmaskeerder	Ernstige tinnitus in combinatie met gehoorverlies < 35 dB	Zuivere tinnitusmaskeerder of een combinatietoestel Vaste prijs (onafhankelijk van merk/type) Declaratie middels aparte GPH
Tinnitusmaskeerder	Ernstige tinnitus in combinatie met gehoorverlies > 35 dB	Combinatietoestel Prijs afhankelijk van uitkomst Hoorprotocol Declaratie middels GPH van de Solution (1 tot en met 5)

10. Voorsnog zijn cros- en bicros-hooroplossingen niet gewogen binnen de hoortoestellendatabase. Zolang er geen cros- of bicros-hooroplossingen voorhanden zijn, stellen de deelnemende zorgverzekeraars zich op het volgende standpunt:
Wanneer een verzekerde redelijkerwijs is aangewezen op een cros- of bicros-hooroplossing, dan wordt dit vergoed conform onderstaand overzicht. Overige voorwaarden zijn gelijk aan de voorwaarden voor vergoeding van hoortoestellen.

Type	Indicatieve norm	Wat wordt geleverd en vergoed
Cros	Eenzijdig doof	Complete draadloze cros hooroplossing: 1x zender 1x ontvanger
Bicros	Eenzijdig doof en anderzijdig slechthorend	Complete draadloze bicros hooroplossing: 1x zender 1x ontvanger met hoortoestelfunctie

11. De zender wordt gedeclareerd door middel van het gecontracteerde tarief van een Solution. De hoogte (1 t/m 5) van de Solution is afhankelijk van de individuele uitkomst vanuit het Hoorprotocol.
12. De ontvanger wordt gedeclareerd middels een vaste prijs en (GPH)code, die zijn opgenomen in de bijlage 2.
13. Ook voor tinnitusmaskeerders, cros- en bicros-hooroplossingen geldt de wettelijke eigen bijdrage van 25% voor een verzekerde vanaf 18 jaar.

Artikel 9 - Duur en einde van de overeenkomst

1. De overeenkomst is van kracht vanaf ingangsdatum_contract en eindigt op einddatum_contract.
2. De zorgverzekeraars kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen indien de zorgaanbieder niet meer beschikt over een geldig StAr of SEMH-certificaat als bedoeld in artikel 4 lid 1.

Aldus in tweevoud opgemaakt te Utrecht, verzenddatum

namens de zorgverzekeraars,
Multizorg VRZ B.V.,

A.H.W. Crommelin
Directeur

namens de zorgaanbieder,

naam:
functie:

VOORBEELD



**ZORGOVEREENKOMST GEHOORHULPMIDDELEN 2016
(exemplaar eigen administratie)**

Partijen:

De zorgverzekeraars, genoemd in bijlage 1, vertegenwoordigd door Multizorg VRZ B.V., statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3584 BL) Utrecht aan de Euclideslaan 1, hierna te noemen: de zorgverzekeraars;

Leverancier, gevestigd te corr_plaats, AGB-code AGB_code, hierna te noemen: de zorgaanbieder;

van wie de verdere gegevens hieronder zijn vermeld:

Zorgaanbiedergegevens

Postadres:	corr_straatcorr_huisnrcorr_huisnr_toev
Postcode:	corr_postcode
Plaats:	corr_plaats
Telefoonnummer:	telefoonnummer
E-mail:	emailadres
Website:	website

Vestigingsadres(sen):

Adres	Postcode	Plaats
1_straat	1_postcode	1_plaats
2_straat	2_postcode	2_plaats
3_straat	3_postcode	3_plaats
4_straat	4_postcode	4_plaats
5_straat	5_postcode	5_plaats
6_straat	6_postcode	6_plaats
7_straat	7_postcode	7_plaats
8_straat	8_postcode	8_plaats
9_straat	9_postcode	9_plaats
10_straat	10_postcode	10_plaats
11_straat	11_postcode	11_plaats
12_straat	12_postcode	12_plaats
13_straat	13_postcode	13_plaats
14_straat	14_postcode	14_plaats
15_straat	15_postcode	15_plaats

komen overeen als volgt:

Artikel 1 - Inhoud van de overeenkomst

1. Op deze zorgovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen Multizorg VRZ van toepassing. Bij eventuele onduidelijkheden of tegenstrijdigheden tussen de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen en de zorgovereenkomst prevaleert de zorgovereenkomst boven de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen.
2. De zorgaanbieder verklaart een exemplaar van deze voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan te hebben kennisgenomen.
3. Daarnaast maken de volgende bijlagen deel uit van deze zorgovereenkomst:
 - Bijlage 1: Zorgverzekeraars 2016
 - Bijlage 2: Tarieven 2016
 - Bijlage 3: Tevredenheidsverklaring 2016
4. De zorgaanbieder verklaart rechtsgeldig vertegenwoordiger te zijn van de hiervoor genoemde vestigingen.

Artikel 2 - Hulpmiddelenzorg

De zorgaanbieder levert aan de verzekerden van de zorgverzekeraars hulpmiddelenzorg zoals omschreven is in artikel 2.6 onderdeel c (gehoorhulpmiddelen m.u.v. software voor mobiele telefoons, signaalhonden, BAHA en tekst-/beeldtelefoons, wek- en waarschuwing en solo apparatuur), nader omschreven in artikel 2.10 van de Regeling zorgverzekering.

Artikel 3 - Toestemming

1. Voor levering en declaratie van hoortoestellen, oorstukjes en tinnitusmaskeerders geldt dat de zorgaanbieder (namens de verzekerde) geen voorafgaande toestemming nodig heeft van de zorgverzekeraar indien er aanspraak bestaat conform artikel 2 van deze zorgovereenkomst.
In geval van een eerste levering legt de zorgaanbieder de volgende gegevens vast in het zorgdossier:
 - voorschrift KNO-arts en/of audiologisch centrum;
 - recent audiogram en spraakaudiogram (niet ouder dan een half jaar) van de KNO-arts/audiologisch centrum;
 - tevredenheidsverklaring getekend door de verzekerde. In de tevredenheidsverklaring zijn minimaal de vragen opgenomen zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3;
 - in geval van ouderdomsdoofheid is een voorschrift van de huisarts voldoende.In geval van een herhalingslevering legt de zorgaanbieder de volgende gegevens vast in het zorgdossier:
 - recent audiogram en spraakaudiogram;
 - tevredenheidsverklaring getekend door de verzekerde. In de tevredenheidsverklaring zijn minimaal de vragen opgenomen zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3.

In geval van een herhalingslevering binnen de minimale gebruikstermijnen, die zijn opgenomen in artikel 3 lid 6 van deze zorgovereenkomst, is er wel voorafgaande toestemming van de zorgverzekeraar vereist en dienen het verzoek om toestemming en het zorgdossier de volgende gegevens te bevatten:

- gemotiveerde aanvraag KNO-arts en/of audiologisch centrum;
 - recent audiogram en spraakaudiogram (niet ouder dan een half jaar) van de KNO-arts/audiologisch centrum;
 - tevredenheidsverklaring getekend door de verzekerde. In de tevredenheidsverklaring zijn minimaal de vragen opgenomen zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3;
 - de (kopie) machtiging van de zorgverzekeraar.
2. Een zorgaanbieder kan uitsluitend tot levering en declaratie overgaan na een succesvol gebleken proefperiode en wanneer er een adequate instelling van het hulpmiddel is bereikt.
 3. Voor levering en declaratie van ringleiding geldt dat de zorgaanbieder (namens de verzekerde) geen voorafgaande toestemming nodig heeft van de zorgverzekeraar indien er aanspraak bestaat conform artikel 2 van deze zorgovereenkomst. De zorgaanbieder legt de volgende gegevens vast in het zorgdossier:
 - voorschrift huisarts, KNO-arts en/of audiologisch centrum;
 - recent audiogram.
 4. Als de zorgaanbieder twijfelt aan de aanspraak van de verzekerde op hulpmiddelenzorg, neemt de zorgaanbieder contact op met de zorgverzekeraar, mits de verzekerde hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In dat geval gaat de zorgaanbieder pas over tot levering nadat de zorgverzekeraar (schriftelijk) akkoord is gegaan.
 5. De zorgaanbieder gaat niet over tot reparatie en/of vervanging van een hulpmiddel zonder akkoord van de zorgverzekeraar indien er:
 - sprake is van vervanging binnen de gebruikstermijn;
 - een vermoeden is van toerekenbare onachtzaamheid bij onoordeelkundig gebruik of verwaarlozing van het hulpmiddel door de verzekerde.
 6. De volgende minimale gebruikstermijnen zijn van toepassing:

Hulpmiddel	Gebruikstermijn
Hoortoestel	60 maanden
Oorstukjes voor verzekerden jonger dan 16 jaar (ten behoeve van hoortoestellen geleverd vóór 2013)	6 maanden
Oorstukjes voor verzekerden ouder dan 16 jaar (ten behoeve van hoortoestellen geleverd vóór 2013)	24 maanden
Ontvanger en zender (cros of bicros)	60 maanden
Tinnitusmaskeerder	60 maanden
Ringleiding, FM-apparatuur en infraroodapparatuur	60 maanden

7. Als door de zorgverzekeraar toestemming is gegeven voor levering van een hulpmiddel, maar levering nog niet heeft plaatsgevonden en de behandelend arts als gevolg van een gewijzigd advies of inzicht een ander of aangepast hulpmiddel noodzakelijk acht, dient de verzekerde, dan wel de zorgaanbieder namens de verzekerde, voor dat andere of aangepaste hulpmiddel opnieuw toestemming te vragen aan de zorgverzekeraar.

8. Reparaties van hoortoestellen (ouder dan vijf jaar en geleverd vóór 2013) dienen middels een gespecificeerde offerte met toelichting op de reparatie vooraf bij de zorgverzekeraar te worden aangevraagd, tenzij de reparatie redelijkerwijs niet kan worden uitgesteld. Indien dit het geval is, dient de zorgaanbieder de aanvraag voor reparatie met gespecificeerde offerte en toelichting na de reparatie alsnog in.

Artikel 4 - Kwaliteit

1. De zorgaanbieder heeft een StAr-geregistreerde audicien in dienst en/of heeft het StAr-keurmerk / SEMH certificaat. Het aanmeten van hoortoestellen dient door een StAr-geregistreerde audicien te gebeuren. Tevens dient de StAr-geregistreerde audicien minimaal 60% van de openingstijden aanwezig te zijn. Dit geldt ook voor die audicien die het SEMH certificaat heeft.
2. De zorgaanbieder werkt volgens het landelijke vigerende Hoorprotocol. Op de website van ZN is de ontwikkeling van het Hoorprotocol te downloaden.
3. Zodra het aanvraagportaal online beschikbaar en algemeen geaccepteerd is door de branche zal de zorgaanbieder dit aanvraagportaal direct in gebruik nemen.
4. De zorgaanbieder levert enkel nieuwe hoortoestellen, die voldoen aan minimaal de CE-markering en gewogen zijn in de hoortoestellendatabase. Hoortoestellen dienen tevens te voldoen aan de meest recente stand van de techniek (techniek is maximaal 4 jaar oud op moment van aflevering aan de verzekerde).

Artikel 5 - Bruikleen/Eigendom

Alle in artikel 2 en bijlage 2 genoemde hulpmiddelen worden in eigendom geleverd.

Artikel 6 – Performance

1. De zorgaanbieder is op werkdagen bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur en beschikbaar voor leveringen en het instrueren van verzekerden.
2. De zorgaanbieder draagt zorg voor een adequate voorraad van alle in de zorgovereenkomst genoemde hulpmiddelen, met uitzondering van hulpmiddelen die op maat worden vervaardigd. Wanneer het benodigde hulpmiddel niet, dan wel niet op tijd, leverbaar is, is de zorgaanbieder verplicht alles in het werk te stellen om de levering van dit hulpmiddel zo spoedig mogelijk te realiseren of voor een vergelijkbaar alternatief zorg te dragen. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
3. In die specifieke gevallen waarin de zorgverzekeraar een machtiging heeft afgegeven, stelt de zorgaanbieder de verzekerde binnen vijf werkdagen na het ontvangen van de machtiging in kennis van de verwachte leveringsdatum.
4. De zorgaanbieder garandeert dat de verzekerde binnen drie werkdagen terecht kan voor een intake door een StAr/SEMH-geregistreerde audicien.
5. Indien de zorgaanbieder zonder voorafgaande toestemming van de zorgverzekeraar tot levering mag overgaan, brengt de zorgaanbieder de verzekerde binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek tot levering op de hoogte of de verzekerde aanspraak heeft op het hulpmiddel en stelt de verzekerde in kennis van de verwachte leveringsdatum.
6. Voor hulpmiddelen die op maat worden vervaardigd, houdt de zorgaanbieder de verzekerde op de hoogte van de leveringstermijn.
7. Bij aangemeten hulpmiddelen vindt de levering plaats bij de zorgaanbieder. Indien dit gelet op de (medische) situatie van de verzekerde bezwarend is, vindt levering kosteloos plaats op het woon- of verblijfadres van de verzekerde in Nederland.

8. Indien het hulpmiddel niet meer adequaat functioneert, draagt de zorgaanbieder zorg voor het herstel van het door hem geleverde hulpmiddel. Hierbij dient de zorgaanbieder lid 5 van artikel 3 in acht te nemen.
9. Met betrekking tot zowel de eerste levering als herhalingslevering van hoortoestellen, heeft de verzekerde een tevredenheidsverklaring getekend zoals beschreven in het voorbeeld in bijlage 3 van deze zorgovereenkomst.
10. De zorgaanbieder verstrekt het hulpmiddel kosteloos op proef aan de verzekerde voor zolang dit noodzakelijk is. Uit de tevredenheidsverklaring blijkt dat de proefperiode succesvol is verlopen. Deze verklaring wordt gearchiveerd in het zorgdossier en is opvraagbaar door de zorgverzekeraar.
11. De zorgaanbieder garandeert dat hij in staat is om in alle categorieën (vijf Solutions) van het Hoorprotocol minimaal drie verschillende merken van geclassificeerde toestellen aan te bieden en te leveren.
12. De vijf Solutions zijn van toepassing voor verzekerden van alle leeftijden.
13. De zorgaanbieder garandeert dat hij in staat is om toestellen te leveren in alle verschillende draagstijlen (zoals in het oor, achter het oor, CIC, enz.).

Artikel 7 - Garantie

1. De zorgaanbieder verleent op het geleverde hulpmiddel de volgende garantie:

Hulpmiddel	Garantieperiode
Hoortoestel met oorstukje	60 maanden
Tinnitusmaskeerder	60 maanden
Ontvanger en zender (cros of bicros)	60 maanden
Ringleiding	24 maanden

2. Alle reparaties die vallen binnen de in lid 1 genoemde garantieperiodes komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. De zorgverzekeraar kan de garantie niet inroepen indien er een vermoeden is van onoordeelkundig gebruik of toerekenbare onachtzaamheid van de verzekerde. In dat geval komen de herstel- of vervangingskosten voor rekening van de verzekerde.
4. Bij beschadigingen van en/of afwijkingen aan het hulpmiddel die zijn ontstaan door productiefouten zorgt de zorgaanbieder voor eigen rekening voor vervanging van de hulpmiddelen.

Artikel 8 – Tarieven en declaraties

1. Van toepassing zijn de in bijlage 2 genoemde tarieven.
2. De tarieven zijn inclusief alle benodigdheden om het hulpmiddel gebruiksklaar af te leveren.
3. De zorgaanbieder declareert het tarief inclusief btw zoals opgenomen in bijlage 2. In de declaratiestandaard wordt tevens het veld 'btw-tarief' gevuld.
4. In de declaratieregel dient de zorgaanbieder tevens het merk en type van het geleverde hoortoestel vast te leggen.
5. De wettelijk verplichte eigen bijdrage van 25% vanaf 18 jaar wordt door de zorgaanbieder geïnd bij de verzekerde.
6. In aanvulling op artikel 6 lid 4a van de Algemene Inkoopvoorwaarden Hulpmiddelen geldt: Indien sprake is van meerkosten van de hooroplossing uit een niet-geïndiceerde Solution, dan worden deze door de zorgaanbieder geïnd bij de verzekerde mits de tevredenheidsverklaring volledig is ingevuld en alle beschreven stappen met betrekking tot de proefperiodes volledig zijn doorlopen.

7. Alleen hoortoestellen die aan het Hoorprotocol zijn gekoppeld, komen voor vergoeding in aanmerking. Toestellen buiten de hoortoestellendatabase worden gezien als niet-gecontracteerde zorg.
8. De voor hoortoestellen en tinnitusmaskeerders benodigde proefperioden zijn kosteloos, ook als een proefperiode niet leidt tot een aanschaf.
9. Wanneer een verzekerde redelijkerwijs is aangewezen op een tinnitusmaskeerder, dan wordt dit vergoed conform onderstaand overzicht. Overige voorwaarden zijn gelijk aan de voorwaarden voor vergoeding van hoortoestellen.

Type	Indicatieve norm	Wat wordt geleverd en vergoed
Tinnitusmaskeerder	Ernstige tinnitus zonder gehoorverlies	Zuivere tinnitusmaskeerder of een combinatietoestel Vaste prijs (onafhankelijk van merk/type) Declaratie middels aparte GPH
Tinnitusmaskeerder	Ernstige tinnitus in combinatie met gehoorverlies < 35 dB	Zuivere tinnitusmaskeerder of een combinatietoestel Vaste prijs (onafhankelijk van merk/type) Declaratie middels aparte GPH
Tinnitusmaskeerder	Ernstige tinnitus in combinatie met gehoorverlies > 35 dB	Combinatietoestel Prijs afhankelijk van uitkomst Hoorprotocol Declaratie middels GPH van de Solution (1 tot en met 5)

10. Voorsnog zijn cros- en bicros-hooroplossingen niet gewogen binnen de hoortoestellendatabase. Zolang er geen cros- of bicros-hooroplossingen voorhanden zijn, stellen de deelnemende zorgverzekeraars zich op het volgende standpunt:
Wanneer een verzekerde redelijkerwijs is aangewezen op een cros- of bicros-hooroplossing, dan wordt dit vergoed conform onderstaand overzicht. Overige voorwaarden zijn gelijk aan de voorwaarden voor vergoeding van hoortoestellen.

Type	Indicatieve norm	Wat wordt geleverd en vergoed
Cros	Eenzijdig doof	Complete draadloze cros hooroplossing: 1x zender 1x ontvanger
Bicros	Eenzijdig doof en anderzijdig slechthorend	Complete draadloze bicros hooroplossing: 1x zender 1x ontvanger met hoortoestelfunctie

11. De zender wordt gedeclareerd door middel van het gecontracteerde tarief van een Solution. De hoogte (1 t/m 5) van de Solution is afhankelijk van de individuele uitkomst vanuit het Hoorprotocol.
12. De ontvanger wordt gedeclareerd middels een vaste prijs en (GPH)code, die zijn opgenomen in de bijlage 2.
13. Ook voor tinnitusmaskeerders, cros- en bicros-hooroplossingen geldt de wettelijke eigen bijdrage van 25% voor een verzekerde vanaf 18 jaar.

Artikel 9 - Duur en einde van de overeenkomst

1. De overeenkomst is van kracht vanaf ingangsdatum_contract en eindigt op einddatum_contract.
2. De zorgverzekeraars kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen indien de zorgaanbieder niet meer beschikt over een geldig StAr of SEMH-certificaat als bedoeld in artikel 4 lid 1.

Aldus in tweevoud opgemaakt te Utrecht, verzenddatum

namens de zorgverzekeraars,
Multizorg VRZ B.V.,

A.H.W. Crommelin
Directeur

namens de zorgaanbieder,

naam:
functie:

VOORBEELD

BIJLAGE 1 HULPMIDDELEN - ZORGVERZEKERAARS 2016

Zorgverzekeraars met bijbehorende labels:

ONVZ Ziektekostenverzekeraar N.V. en ONVZ Aanvullende Verzekering N.V.
gevestigd te Houten

- ONVZ Zorgverzekeraar (Uzovi-code 3343)
- VvAA zorgverzekering (Uzovi-code 3343)
- PNOzorg (Uzovi-code 3343)

ASR Basis Ziektekostenverzekeringen N.V. en ASR Aanvullende Ziektekostenverzekeringen N.V.
gevestigd te Utrecht

- De Amersfoortse Verzekeringen (Uzovi-code 9018)
- Ditzo Zorgverzekering (Uzovi-code 3336)
- BeterDichtbij (Uzovi-code 3339)

Eno Zorgverzekeraar N.V. en Eno Aanvullende Verzekeringen N.V.
gevestigd te Deventer

- Salland verzekeringen (Uzovi-code 7032)
- HollandZorg (Uzovi-code 7032)
- Energiek (Uzovi-code 7032)
- Salland ZorgDirect (Uzovi-code 7032)

O.W.M. Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid U.A.
gevestigd te Leiden

- Zorg en Zekerheid Zorgverzekeraar (Uzovi-code 7085)

Volmachten:

Aevitae B.V.
gevestigd te Heerlen

- Aevitae (ASR Ziektekosten) (Uzovi-code 3328)

IAK Volmacht B.V.
gevestigd te Eindhoven

- IAK Volmacht B.V. (ASR Ziektekosten) (Uzovi-code 8973)

Caresco B.V.
gevestigd te Amersfoort

- Caresco (ASR Ziektekosten) (Uzovi-code 8959)

Turien & Co Assuradeuren
gevestigd te Alkmaar

- Turien & Co (ASR Ziektekosten) (Uzovi-code 3348)
-

BIJLAGE 3 HULPMIDDELEN - TEVREDENHEIDSVERKLARING 2016 GEHOORHULPMIDDELEN

Bijlage 3 van de zorgovereenkomst, de tevredenheidsverklaring, is vanaf 1 januari 2016 direct per e-mail op te vragen. Volg hiervoor de volgende procedure. Stuur uw aanvraag per e-mail en u ontvangt automatisch een e-mail met de tevredenheidsverklaring als bijlage. Het e-mailadres is: tevredenheidsverklaringhoorzorg@multizorgvrz.nl

TEVREDENHEIDSVERKLARING 2016 - GEHOORHULPMIDDELEN

Deze verklaring is bedoeld om vast te stellen of u voldoende bent geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot audiologische hulpmiddelen en of u tevreden bent met de hooroplossing die de audicien u heeft aangeboden.

In te vullen door behandelend audicien

Persoonsgegevens verzekerde

Voorletters en naam verzekerde :
Adres :
Postcode en woonplaats :
Geboortedatum :
Burgerservicenummer :
Zorgverzekeraar :
Polisnummer :
Klantnummer/dossiernummer :

Gegevens audicien

Naam audicien :
Naam audicienbedrijf :
Adres (winkellocatie) :
Postcode en woonplaats :
Datum aanschaf hoortoestel :
Merk en type hoortoestel :
Type oorstukje :

In te vullen door audicien en verzekerde

Audiologische zorgvraag

1. Uw audiologische zorgvraag wordt vastgesteld op basis van het landelijk vigerende Hoorprotocol. Op basis van dit protocol is uw audiologische zorgvraag vastgesteld in een Solution. Wilt u hieronder aangeven in welke Solution u bent ingedeeld.

Audiologische zorgvraag/Solution: 1 2 3 4 5

2. Eerste proefperiode van een hoortoestel uit bovenvermelde Solution.

Merk en type :
Datum begin proefperiode :
Datum einde proefperiode :
Resultaat :

3. Tweede proefperiode van een hoortoestel uit bovenvermelde Solution.

Merk en type :
Datum begin proefperiode :
Datum einde proefperiode :
Resultaat :

4. Gaarne motivatie als geen tweede proefperiode is geweest:

.....
.....
.....

In te vullen door verzekerde

5. Bent u onlangs, voordat u deze hoortoestellenwinkel bezocht, nog bij een andere winkel geweest?

- Nee, ga door naar vraag 7.
- Ja, welke (naam winkel, adres en plaatsnaam)

.....

6. Waarom bent u daar niet geslaagd voor een hoortoestel?

.....
.....

7. Heeft u na twee proefperioden gekozen voor een duurder(e) hoortoestel(len) dan de Solution waarop de audicien naar aanleiding van het landelijk protocol voor u is uitgekomen?

- Nee, ga door naar vraag 11.
- Ja, ga door naar vraag 8.

8. Waarom is uw keuze op een hoortoestel uit een andere Solution gevallen?

.....
.....

9. Welke solution is dit?

.....

10. Is met u besproken dat de meerkosten van de hooroplossing boven de geïndiceerde Solution volledig door u zelf betaald dienen te worden?

- Nee
- Ja, bedrag meerkosten per toestel: €

11. Bent u geïnformeerd over het feit dat de 25% wettelijke eigen bijdrage (en de eventuele meerkosten van een hoorplossing uit een niet-geïndiceerde Solution), door u aan de audicien betaald dienen te worden?
- Nee
 - Ja
12. Heeft de audicien u geïnformeerd dat de gekozen Solution inclusief oorstukjes en reparatie(s) voor een periode van 60 maanden (5 jaar) is?
- Nee
 - Ja
13. Bent u op de hoogte van het feit dat, indien er sprake is van toerekenbare onachtzaamheid bij verlies, diefstal, onoordeelkundig gebruik of verwaarlozing van het toestel, er geen aanspraak bestaat op vervanging of herstel van het hoortoestel binnen de minimale gebruiksstermijn?
- Nee
 - Ja
14. Bent u tevreden over de informatieverstrekking van de audicien?
- Nee, omdat
 - Ja, omdat

Ondergetekende verklaart tevreden te zijn over de aanschaf/wijziging van het/de hoortoestel(len) en dat de proefperiode succesvol is verlopen.

Ondertekend op te

.....
(Handtekening verzekerde)