

## Addendum bij Zorgovereenkomst Huisartsgeneeskundige Zorg 2020-2021 Service & Bereikbaarheid

---

De ondergetekenden:

**A De Zorgverzekeraar:** VGZ Zorgverzekeraar N.V.  
IZA Zorgverzekeraar N.V.  
N.V. Zorgverzekeraar UMC  
N.V. Univé Zorg

Correspondentieadres: VGZ  
Contractmanagement  
Postbus 445  
5600 AK EINDHOVEN

Verder aangeduid als  
'de Zorgverzekeraar'

en

**B De Zorgaanbieder:**

Naam praktijk:  
AGB-code praktijk:  
Adres:  
Postcode/Plaats:

KvK.nr.:

Verder aangeduid als  
'de Zorgaanbieder';

Komen overeen dat:

De Zorgaanbieder in aanmerking komt voor de prestatie Service & Bereikbaarheid.

### Prestatie Service & Bereikbaarheid

#### 1. Korte beschrijving van de prestatie

De Zorgverzekeraar wil de bereikbaarheid van de huisartspraktijk verbeteren door huisartsen te stimuleren de patiënten digitale alternatieven te bieden om contact op te nemen met de praktijk. Daarnaast wil de Zorgverzekeraar de huisarts stimuleren om patiënten buiten kantooruren de mogelijkheid te geven op spreekuur te komen en om actief feedback van patiënten in te zetten voor verbetering van de zorg- en dienstverlening. De prestatie Service & bereikbaarheid (S&B) bestaat uit verschillende onderdelen. Op basis van de behoefte van de praktijkpopulatie kan de huisarts uit onderstaande deelprestaties kiezen.

| Deelprestaties S&B |   |
|--------------------|---|
| 1.                 | Het hebben en gebruiken van de mogelijkheid voor de patiënt voor het maken/ aanvragen van digitale afspraken via e-mail of website. |
| 2.                 | Het hebben en gebruiken van mogelijkheden tot het aanvragen van herhaalrecepten via e-mail of website.                              |
| 3.                 | Het ingericht hebben van een ochtend-, avond- en/of weekendspreekuur.   |
| 4.                 | Deelname aan landelijk gevalideerd klantervaringsonderzoek.   |

Ad 1 Op de website van de huisartsenpraktijk staat vermeld op welke manier de patiënt een digitale afspraak kan maken. Het uitsluitend vermelden van een e-mailadres is niet voldoende, het moet voor een patiënt duidelijk zijn hoe een afspraak gemaakt kan worden. De huisarts biedt de mogelijkheid aan patiënten om direct in de agenda een afspraak te plannen dan wel de huisarts biedt de patiënt de mogelijkheid om een verzoek voor een afspraak via e-mail of website kenbaar te maken. Uitleg over de procedure op de website is daarbij belangrijk: wat moet de patiënt vermelden in de e-mail en op welke manier krijgt de patiënt terugkoppeling over wanneer de afspraak kan plaatsvinden.

Ad 2 Op de website van de huisartsenpraktijk staat helder de procedure vermeld op welke manier de patiënt herhaalrecepten kan aanvragen via de e-mail of website. Als de website verwijst naar een website van een apotheker moeten alle patiënten van de praktijk in beginsel hun herhaalrecepten bij die apotheek kunnen halen, anders wordt niet aan de voorwaarden voldaan. Ook het hebben van een 24 uren herhaalreceptenlijn is voldoende om in aanmerking te komen voor deze prestatie.

Ad 3 Voorwaarde is dat het ochtendspreekuur voor 8.00 uur is en het avondspreekuur na 18.00 uur. Het weekendspreekuur kan naar eigen inzicht ingepland worden. Bij een normpraktijk moet de huisarts bij een ochtend-, avond- en/of weekendspreekuur ten minste 2 uur per week open zijn gedurende 45 weken, op vaste momenten in de week. De indeling van deze uren is naar eigen inzicht van de huisarts. Het spreekuur vindt in de huisartspraktijk plaats. Declaraties worden ingediend op basis van reguliere tarieven voor consulten overdag en volgens regelgeving die geldt voor zorg die overdag wordt geleverd.

Ad 4 De huisartsenpraktijk verzamelt via een klantvervalsonderzoek (waarin tenminste antwoord wordt gegeven op de vragen die naar voren komen in de CQi Huisartsen) op gestructureerde wijze feedback van patiënten en zet deze in voor verbetering van zorg- en dienstverlening. De uitkomsten van het klantonderzoek en verbeteracties worden op de website van de praktijk gepubliceerd en op verzoek gedeeld met de Zorgverzekeraar. De uitkomsten waarover op de website gecommuniceerd wordt betreffen de uitkomsten van een klantvervalsonderzoek dat bij aanvang van het addendum maximaal 3 jaar eerder is uitgevoerd. Op de website wordt ook duidelijk vermeld wanneer het laatste klantvervalsonderzoek is uitgevoerd.

## 2. Doel van de prestatie

- De praktijk is via meerdere kanalen bereikbaar voor de patiënt waardoor de bereikbaarheid van de praktijk voor de patiënt toeneemt.
- Het spreekuur buiten kantoor tijden zorgt er voor dat patiënten meer gebruik maken van zorg op de juiste plek.
- Door het systematisch afnemen van een klantvervalsonderzoek gecombineerd met verbeterplannen, gaat de huisarts aan de slag met ervaren knel- en verbeterpunten van de patiënt waardoor de klanttevredenheid positief wordt beïnvloed.

## 3. Voorwaarden voor deelname

- De zorgaanbieder heeft een ondertekende Zorgovereenkomst Huisartsgeneeskundige Zorg 2020-2021 met de Zorgverzekeraar en voldoet aan de daarin opgenomen afspraken over bereikbaarheid en heeft een voor patiënten heldere klachtenprocedure.
- Indien binnen een groepspraktijk meerdere huisartsen op één praktijkcode declareren, kan deze prestatie alleen vergoed worden wanneer allen deelnemen aan de prestatie.
- De zorgaanbieder heeft een website met praktijkinformatie voor patiënten. De website biedt minimaal informatie over:
  - de medewerkers van de praktijk;
  - de werkwijze van de praktijk;
  - openingstijden en spreekuren alsmede wanneer en waarom de praktijk gesloten is;
  - eventuele specialisaties en expertises;
  - informatie over triage
  - de klachtenregeling waar de huisarts bij is aangesloten;
  - informatie over de gekozen deelprestaties.
- De zorgaanbieder voldoet aan ten minste twee van de vier deelprestaties.

#### 4. Aanvraagprocedure

De prestatie kan worden aangevraagd door het invullen van de vragenlijst in de digitale contracteeromgeving van Vecozo.

#### 5. Honorering en tarief

De prestatie S&B wordt gehonoreerd wanneer de zorgaanbieder aan tenminste twee van de vier deelprestaties voldoet en dient per kwartaal te worden gedeclareerd. Bij de aanvraag geeft de zorgaanbieder de link van de website van de praktijk weer waarop terug te vinden is dat de zorgaanbieder aan de aangegeven deelprestaties voldoet.

De vergoeding voor de prestatie S&B bedraagt:

- Wanneer aan twee deelprestaties wordt voldaan € 0,27 per verzekerde per kwartaal
- Wanneer aan drie deelprestaties wordt voldaan € 0,41 per verzekerde per kwartaal
- Wanneer aan vier deelprestaties wordt voldaan € 0,55 per verzekerde per kwartaal

De zorgaanbieder voldoet aan ... deelprestaties. De vergoeding voor deze prestatie bedraagt € ... per ingeschreven verzekerde per kwartaal.

#### 6. Declaratie en uitbetaling

Het tarief betreft een opslag op het inschrijftarief. De te gebruiken prestatiecode is 30121.

De Zorgverzekeraar controleert structureel bij aanvang van de prestatie of aan de voorwaarden is voldaan.

Dit addendum is tussen de Zorgaanbieder en VGZ van kracht vanaf 1 januari 2021 en is aangegaan voor een bepaalde termijn te weten tot en met 31 december 2021. Dit addendum is onlosmakelijk verbonden met de Zorgovereenkomst Huisartsgeneeskundige Zorg 2020-2021. Indien deze geldende Zorgovereenkomst tussentijds eindigt dan eindigt op dezelfde datum dit addendum.

Opgemaakt te Eindhoven, d.d. ...

De Zorgverzekeraar,  
VGZ

De Zorgaanbieder,

Annemieke van Hees  
Manager Zorginkoop Integrale Zorg