

**Algemene Voorwaarden Santegis B.V.**

December 2020

Deze Algemene Voorwaarden van Santegis B.V. treden in werking per 1 December 2020.

Inhoud:

1. ALGEMEEN
2. INFORMATIE
3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST
4. ZORGPLAN
5. PRIVACY
6. KWALITEIT EN VEILIGHEID
7. ZORGVERLENING OP AFSTAND
8. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT
9. BETALING
10. VERVOLGINDICATIE
11. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST
12. KLACHTEN EN GESCHILLEN
13. OVERIGE

## **1. ALGEMEEN**

### **ARTIKEL 1 – Definities**

*Santegis:*

De besloten vennootschap (rechtspersoon) die zorg verleent in natura of gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget (pgb) op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

*Klant:*

Een natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Santegis.

*Vertegenwoordiger:*

Een wettelijke vertegenwoordiger van de klant of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de klant persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

*Indicatie/indicatiebesluit:*

Een besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een klant in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) wordt een dergelijk besluit ook wel een akkoordverklaring genoemd.

*Geneeskundige handelingen:*

Alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de klant met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7: 446 – 468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelingsovereenkomst).

*Incident:*

Ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de klant.

### **ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de klant en Santegis gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg aan huis.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### **ARTIKEL 3 – Bekendmaking Algemene Voorwaarden**

1. Santegis overhandigt de Algemene Voorwaarden aan de klant voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst. Daarnaast kan de klant de Algemene Voorwaarden inzien en/of downloaden op [www.santegis.nl](http://www.santegis.nl)
2. Op verzoek van de klant licht Santegis de algemene voorwaarden mondeling toe.

#### **ARTIKEL 4 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

Santegis kan niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de klant en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

#### **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

1. Steeds als Santegis de klant informatie verschaft, doet hij dit op een voor de klant geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de klant de informatie heeft begrepen.
2. Als Santegis de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de klant deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de klant dit vereist dient Santegis de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de klant.
4. Santegis zorgt ervoor dat de klant of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

#### **ARTIKEL 6 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger.**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de klant uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de klant wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de klant.

## **2. INFORMATIE**

#### **ARTIKEL 7 - Keuze-informatie**

1. Santegis zorgt ervoor dat hij de informatie beschikbaar heeft, die het voor de klant mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Santegis zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

#### **ARTIKEL 8 - De intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Santegis de klant schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van zorg die Santegis kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Santegis te laten doen en de gevolgen daarvan;
  - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de klant uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
  - e. de procedure rond het opstellen van een zorgplan;
  - f. de zorg en/of diensten die de klant al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - g. de mate waarin Santegis gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;

- h sleutelbeheer;
- i. de bereikbaarheid van Santegis in geval van een noodsituatie;
- j. waar de klant aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Santegis in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
- k. de mogelijkheid om wensen van de klant te honoreren;
- l. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
- m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
- n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
- o. de klachtenregeling;
- p. deze Algemene Voorwaarden;
- q. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
- r. de privacyverklaring;
- s. het medicatiebeleid.

2. Tijdens het intakegesprek gaat Santegis na of de klant de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de klant aan Santegis zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

3. Als de klant ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.

4. De klant informeert Santegis meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

### **3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

#### **ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst**

1. Santegis doet op basis van de intake een aanbod aan de klant waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant het aanbod van Santegis aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Santegis en de klant de overeenkomst.

3. De overeenkomst bevat in ieder geval: een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;

- a. een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
- b. een beschrijving van de diensten waar de klant gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de klant komen;
- c. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de klant komt en een specificatie van de kosten;
- d. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de klant voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
- e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

#### **4. ZORGPLAN**

##### **ARTIKEL 10 – Totstandkoming van het zorgplan**

1. Santegis stelt in samenspraak met de klant een zorgplan op. Santegis biedt de klant ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Santegis het opgestelde zorgplan ter instemming voor aan de klant.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de klant. Santegis en de klant ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de klant.
4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgplan is – in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.

##### **ARTIKEL 11 – Doel en inhoud van het zorgplan**

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de klant te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de klant ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de klant afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - wie binnen de organisatie van Santegis het vaste aanspreekpunt is voor de klant;
  - welke familieleden van de klant of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - de momenten van evaluatie van het zorgplan.

##### **ARTIKEL 12 – Naleving van het zorgplan**

1. Santegis voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. Als Santegis afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt Santegis de klant daarvan meteen in kennis. Als de klant afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de klant Santegis daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de klant geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De klant kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de klant met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.
5. Santegis instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de klant ten aanzien van zijn zorgplan en stelt de klant hiervan op de hoogte.

6. Als Santegis afgesproken zorg niet verleent, biedt Santegis de klant – zonder dat de klant hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de klant voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de klant dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan Santegis. Doet hij dit niet, dan kan Santegis kosten in rekening brengen aan de klant, tenzij de klant kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan het maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

## **5. PRIVACY**

### **ARTIKEL 13 – Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### **ARTIKEL 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. Santegis moet toestemming krijgen van de klant:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de klant;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie;
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Santegis bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de klant.

### **ARTIKEL 15 – Bewaren van gegevens**

1. Als Santegis zorginhoudelijke gegevens over de klant vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Santegis als de klant.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Santegis de gegevens en krijgt de klant een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van klanten ten aanzien van correctie en vernietiging.

### **ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Santegis aan derden**

1. Santegis verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de klant geen (inzage in) gegevens over de klant aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Na overlijden geeft Santegis desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Santegis instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de klant hiervan op de hoogte.

#### **ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.**

1. Telkens als Santegis de klant wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de klant.
2. Santegis informeert de klant over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

#### **6. KWALITEIT EN VEILIGHEID**

##### **ARTIKEL 18 – Zorg**

1. Santegis levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en klanten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Santegis zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Santegis of in opdracht van Santegis zorg verlenen aan de klant:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Santegis motiveren en aan de klant uitleggen. Santegis maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de klant in het zorgplan.
3. Santegis zorgt voor continuïteit van de zorg.

##### **ARTIKEL 19 – Veiligheid**

Santegis maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

##### **ARTIKEL 20 – Afstemming (één klant – meer zorgverleners)**

###### *A. Binnen de organisatie van Santegis*

1. Als een klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Santegis of in opdracht van Santegis werken, zorgt Santegis dat alle betrokken zorgverleners:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de klant;
  - b. de klant tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de klant;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de klant;
  - d. bij overdracht van de klant aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de klant daarover informeren.
2. Santegis zorgt ervoor dat voor de klant te allen tijde duidelijk is
  - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de klant, diens vertegenwoordiger en familieleden.



*B. Binnen en buiten de organisatie van Santegis*

3. Als een klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Santegis of in opdracht van Santegis werkt, zorgt Santegis ervoor dat:

- a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de klant tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
- b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de klant plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de klant worden meegenomen.

**ARTIKEL 21 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Santegis de betreffende klant over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de klant, bespreekt Santegis de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de klant en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Santegis wijst de klant hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Santegis.

3. Santegis verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de klant te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

**ARTIKEL 22 – Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Santegis zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de klant, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

**7. ZORGVERLENING OP AFSTAND**

**ARTIKEL 23 – Zorgverlening op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Santegis verleent, faciliteert en ondersteunt Santegis, na toestemming van de klant zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgplan.

2. Santegis spreekt met de klant af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.

3. Santegis informeert de klant vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

4. Santegis zorgt dat de klant goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.

5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

## **8. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT**

### **ARTIKEL 24 – Verplichtingen van de klant**

1. Elke klant legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Santegis met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de klant de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de klant schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de klant niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De klant geeft Santegis, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De klant onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Santegis en vrijwilligers.
5. De klant verleent alle noodzakelijke medewerking om Santegis in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De klant moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Santegis de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de klant zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Santegis daarover.
8. De klant moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## **9. BETALING**

### **ARTIKEL 25 – Betaling**

1. Bij levering van zorg en diensten op basis van ZIN declareert Santegis de kosten van de overeengekomen zorg en diensten rechtstreeks bij het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente waarmee Santegis een overeenkomst heeft.
2. Bij levering van particuliere zorg of zorg op basis van een PGB, is de klant aan Santegis de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten. Santegis stuurt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de klant die binnen 14 dagen moet worden betaald.
3. Santegis stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Santegis gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
5. Santegis kan de overeengekomen prijs per kalenderjaar wijzigen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.
6. De klant kan verplicht zijn om een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt. Informatie over de eigen bijdrage kan de klant opvragen bij het CAK. De klant kan bij de zorgverzekeraar informatie krijgen over het eigen risico.

---

#### **OVER ONS**

SANTEGIS B.V.  
AGB CODE 41785699  
KVK 75958392

#### **WEB**

INFO@SANTEGIS.NL  
WWW.SANTEGIS.NL

## **10. VERVOLGINDICATIE**

### **ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgingindicatie**

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Santegis een gesprek met de klant met het oog op indiening van de aanvraag voor een vervolgingindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek:
  - a. legt Santegis uit waarom het noodzakelijk is dat de klant tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt Santegis de klant de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Santegis te laten doen en wijst hij de klant op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft Santegis gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de klant. Santegis maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de klant.
3. Als de klant zelf de vervolgingindicatie aanvraagt, herinnert Santegis de klant uiterlijk 10 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de klant de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Santegis niet verplicht tot herinnering van de klant aan de termijnen. In dat geval moet de klant uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De klant verstrekt Santegis een kopie van de aanvraag.
4. Als de klant de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Santegis achteraf kosten in rekening brengen aan de klant. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als Santegis de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de klant ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. Santegis verstrekt een kopie van de aanvraag aan de klant.
6. Als Santegis de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de klant daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Santegis.

### **ARTIKEL 27 – Tussentijdse vervolgingindicatie**

1. Als Santegis constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Santegis een gesprek met de klant met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. Santegis stelt de klant uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

### **ARTIKEL 28 – Spoedzorg**

#### *I Santegis kan de spoedzorg zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt Santegis dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Santegis verwacht dat de klant de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de klant geeft Santegis een toelichting op de spoedprocedure.

*II Santegis kan de spoedzorg niet zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Santegis die zorg niet kan leveren, meldt Santegis dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Santegis verwacht dat de klant de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt Santegis dit aan het zorgkantoor met het verzoek de klant met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

**11. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

**ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de klant;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de klant of Santegis, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

**ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen**

1. De klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. Santegis kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

**ARTIKEL 31 – Opzegging door Santegis**

1. Santegis kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Santegis de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit op basis van wet- en regelgeving niet mag verlenen, gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. Santegis neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. Santegis heeft al bij de intake aan de klant duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
    - 3e. Santegis spant zich in om voor de klant een passend alternatief te vinden.
  - b. als Santegis de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Santegis en het zorgkantoor of zorgverzekeraar of gemeente geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Santegis zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e.
  - c. als Santegis de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Santegis niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
  - d. wanneer de indicatie van de klant eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  - e. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

- 1e. Santegis neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
- 2e. Santegis heeft al bij de intake aan de klant duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
- 3e. Santegis heeft de klant gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.

f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- 1e. Santegis heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de klant besproken;
- 2e. Santegis heeft de klant een passend alternatief aangeboden;
- 3e. Santegis heeft de klant gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
- 4e. Santegis neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de klant zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

#### **ARTIKEL 32 – Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de klant en een hiertoe bevoegde, door Santegis aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door Santegis informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Santegis met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## **12. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

#### **ARTIKEL 33 – Klachtenregeling**

1. Santegis beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Santegis, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Santegis volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

#### **ARTIKEL 34 – Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1 Geschillen tussen de klant enerzijds en Santegis anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de klant als door Santegis schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de

*Geschillencommissie Zorginstellingen  
Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag  
([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).*

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de klant zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij Santegis heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Santegis aan deze keuze gebonden. Als Santegis een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Santegis dient daarbij aan te kondigen dat als de klant daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

### **13. OVERIGE**

#### **ARTIKEL 35 – Wijziging**

1. De Algemene Voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:
  - a. als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving;
  - b. door Santegis als de wijziging niet in het nadeel van de klant is.
2. Santegis informeert de klant tijdig over een wijziging van de Algemene Voorwaarden. Daarbij geeft Santegis aan wanneer deze wijziging in werking treedt. Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Santegis mag bij een dergelijke wijziging de klant ook achteraf informeren.