

## Algemene voorwaarden huisartsen en ketenpartners Syntein 2024-2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de samenwerking en de overeenkomsten tussen Syntein Integrale Zorg B.V. (hierna ook: 'Syntein') en huisartsen en ketenpartners waarmee Syntein samenwerkt in het kader van een specifiek chronisch zorgprogramma. Bij eventuele strijdigheid tussen een bepaling in deze algemene voorwaarden en de overeenkomst, prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

Daar waar bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gelden voor zowel huisarts als voor ketenpartner, wordt hieronder 'zorgaanbieder' of 'zorgaanbieders' gebruikt. Hieronder wordt dan zowel huisarts als ketenpartner verstaan.

### Inhoud

1. Definities
2. Toelatings- en overige voorwaarden
3. Algemene verplichtingen Syntein
4. Zorgverlening
5. Bereikbaarheid en continuïteit van zorg
6. Informatievoorziening patiënt
7. Registratie en gegevensuitwisseling
8. Verwerking persoonsgegevens
9. Kwaliteitsindicatoren
10. Nascholing
11. Kwaliteitsverbeteringen administratieve controles
12. Declaratie en betaling
13. Geschillenregeling
14. Looptijd en tussentijdse beëindiging overeenkomst
15. Bijlagen
16. Algemene voorwaarden zorgaanbieder
17. Informatie en geheimhouding
18. Onvoorziene omstandigheden
19. Overdracht

## 1. Definities

### Syntein

De Syntein Integrale Zorg B.V. waarin de organisatie en coördinatie van de chronische zorg in de regio Noordelijke Maasvallei is ondergebracht.

### Huisarts

Vrijgevestigd huisarts die in het kader van de uitvoering van een chronisch zorgprogramma (huisartsgeneeskundige) zorg levert en hiertoe met Syntein een schriftelijke overeenkomst is aangegaan.

### Ketenpartner

Partij die in het kader van de uitvoering van een chronisch zorgprogramma een onderdeel van de zorg of dienst levert en die hiertoe met Syntein een schriftelijke overeenkomst is aangegaan.

### Zorgaanbieder

Huisarts en ketenpartner.

### Zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar(s) waarmee Syntein een overeenkomst heeft gesloten in het kader van een specifiek zorgprogramma.

### Overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst tussen Syntein en zorgaanbieder waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

### Partijen

Syntein en zorgaanbieder die een overeenkomst hebben gesloten in het kader van een specifiek zorgprogramma.

### Website

De website van Syntein, te vinden via [www.Syntein.nl](http://www.Syntein.nl).

## 2. Toelatings- en overige voorwaarden

Zorgaanbieder voldoet gedurende de looptijd van de gesloten overeenkomst aan de volgende voorwaarden:

1. Zorgaanbieder en/of elke medewerker betrokken bij de uitvoering van de chronische zorg, is in het bezit van een relevant en erkend diploma en is ingeschreven in het voor zorgaanbieder vereiste kwaliteitsregister.
2. Zorgaanbieder heeft actief onderzoek gedaan naar de wijze waarop de bij de chronische zorg betrokken medewerkers in het verleden hebben gefunctioneerd. Zorgaanbieder heeft zich er van vergewist dat dit verleden geen belemmering vormt voor het verlenen van goede en veilige zorg.
3. Zorgaanbieder heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een marktconforme dekking.
4. Zorgaanbieder gedraagt zich binnen de samenwerking in de keten te allen tijde als een goed zorgaanbieder.

5. Zorgaanbieder is ervoor verantwoordelijk dat diens medewerkers en eventuele onderaannemers en waarnemers voldoen aan genoemde voorwaarden voor zover deze voor hen relevant zijn, en de verplichtingen op grond van de gesloten overeenkomst nakomen.
6. Zorgaanbieder heeft een zorgovereenkomst met zorgverzekeraar VGZ en/of CZ gesloten.
7. Zorgaanbieder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, indien en voor zover die op haar van toepassing is, zoals onder meer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) en de Wet BIG.

### **3. Algemene verplichtingen Syntein**

Syntein organiseert de chronische zorg als omschreven in de zorgovereenkomsten met de zorgverzekeraar.

1. Syntein kwalificeert als zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en voldoet aan de verplichtingen die op grond van deze wet op haar van toepassing zijn. Syntein is onder meer verantwoordelijk voor het vaststellen en uitvoeren van een kwaliteitssysteem, een klachtenregeling, een procedure voor melding van incidenten en calamiteiten en een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
2. Syntein voldoet aan de verplichtingen die op grond van de Wtza (Wet toetreding zorgaanbieders) op haar van toepassing zijn.
3. Syntein meldt elke voor zorgaanbieder relevante wijziging in de afspraken met de zorgverzekeraar aangaande de chronische zorg.

### **4. Zorgverlening**

1. Zorgaanbieder levert voor de duur van de overeenkomst de zorg aan zijn patiënten die in het betreffende zorgprogramma zijn geïnccludeerd.
2. Huisarts verwijst een patiënt in het kader van de chronische zorg alleen door naar ketenpartners die een overeenkomst met Syntein hebben gesloten. Huisarts kan hier van afwijken als de patiënt op voorhand en nadrukkelijk aangeeft gebruik te willen maken van een zorgaanbieder die geen overeenkomst heeft gesloten met Syntein. Huisarts gaat hierbij na of de patiënt voldoende bekend is met de eventuele financiële gevolgen van deze keuze.
3. Zorgaanbieder verleent de zorg volgens de geldende landelijke professionele standaarden en richtlijnen en het door Syntein vastgesteld zorgproces en de Regionale Transmurale Afspraken.
4. Wanneer een patiënt niet verschijnt op een geplande afspraak, spant zorgaanbieder zich in om alsnog de zorg conform het afgesproken zorgprogramma te leveren.
5. Zorgaanbieder volgt de door Syntein vastgestelde procedures op rondom kwaliteitsverbetering, klachtafhandeling en melden van incidenten, calamiteiten, huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals te vinden op de website.
6. In geval Syntein aansprakelijk zou worden gesteld voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van zorgaanbieder in de zorgverlening aan een patiënt, vrijwaart zorgaanbieder Syntein voor de eventuele schade die Syntein hierdoor lijdt.
7. Indien zorgaanbieder bij de uitvoering van de overeenkomst werknemers of derden inzet, zal zorgaanbieder alle ter zake relevante verplichtingen, voortvloeiende uit deze overeenkomst, ook

aan die personen opleggen. Zorgaanbieder garandeert dat genoemde personen de verplichtingen nakomen en is hiervoor verantwoordelijk.

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

1. Zorgaanbieder draagt zorg voor een goede (online) bereikbaarheid van de praktijk en zorgt ervoor dat de continuïteit van de zorgverlening te allen tijde is gewaarborgd. Zorgaanbieder draagt hierbij zorg voor een waarnemregeling en optimale overdracht bij afwezigheid (van medewerkers).
2. Zorgaanbieder meldt de volgende omstandigheden per omgaande schriftelijk aan Syntein:
  - 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 zorgaanbieder) die langer duurt dan 3 maanden waarbij zorgaanbieder vervanging heeft geregeld. Zorgaanbieder geeft hierbij de naam door van diens waarnemer/vervanger.
  - c. discontinuering van de beroepsuitoefening als gevolg van een door een daartoe bevoegd orgaan opgelegde maatregel.
  - d. alle feiten en omstandigheden waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze relevant kunnen zijn in het kader van de uitvoering van de met Syntein gesloten overeenkomst.
3. Ketenpartner meldt de volgende situaties per omgaande aan de huisarts waar patiënt onder behandeling is: (a) de situatie dat een patiënt zich structureel aan de zorg van ketenpartner onttrekt en (b) weigering of voortijdige beëindiging van de zorgverlening aan een patiënt.

## **6. Informatievoorziening patiënt**

Ketenpartner is te allen tijde helder naar de patiënt over welke van zijn diensten binnen het zorgprogramma van Syntein vallen en welke eventuele diensten van ketenpartner daarbuiten vallen en aanvullend door patiënt (of diens zorgverzekeraar) moeten worden betaald.

## **7. Registratie en gegevensuitwisseling**

1. Syntein draagt zorg voor een adequate infrastructuur (die voldoet aan NEN 7510) voor de registratie en uitwisseling van patiëntgegevens via het platform VIPLive van Topicus Healthcare B.V. (hierna: Topicus).
2. Syntein kan voorwaarden stellen aan het gebruik van VIPLive door zorgaanbieder en een werkwijze vaststellen. Zorgaanbieder volgt de voorwaarden en werkwijze van Syntein op en legt deze ook op aan eventuele medewerkers.
3. Wanneer Syntein het wenselijk acht om bij de uitvoering van de chronische zorg te gaan werken met een ander ondersteunend systeem, registreert zorgaanbieder vanaf dat moment alle relevante informatie in het opvolgend systeem.

## 8. Verwerking persoonsgegevens

1. Zorgaanbieder is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens in het eigen Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) en in VIPLive verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zorgaanbieder sluit met Topicus Healthcare B.V. (hierna: 'Topicus') een verwerkersovereenkomst. Topicus kwalificeert als verwerker voor zorgaanbieder ten aanzien van de persoonsgegevens die onder verantwoordelijkheid van zorgaanbieder naar VIPLive worden geëxtraheerd of daarbinnen worden vastgelegd.
2. Syntein is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens voor wat betreft de declaratieservice chronische zorg en het ketenzorgdashboard verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG. Syntein sluit met Topicus een verwerkersovereenkomst voor het gebruik van VIPLive. Topicus is verwerker ten aanzien van de persoonsgegevens die onder verantwoordelijkheid van Syntein in VIPLive worden gebruikt voor de declaratieservice en het ketenzorgdashboard.

## 9. Kwaliteitsindicatoren

1. Syntein verzamelt en analyseert gegevens om inzicht te krijgen in de kwaliteit en de resultaten van de geleverde zorg en ten behoeve van benchmarking. Zorgaanbieder registreert de indicatoren volgens de hiertoe voor zorgaanbieder vastgestelde werkwijze.
2. Zorgaanbieder werkt mee aan eventueel door Syntein geïnitieerde patiënt ervaringsonderzoeken.

## 10. Nascholing

1. Zorgaanbieder is bereid om door Syntein aangeboden nascholing te volgen of te laten volgen door praktijkmedewerkers als dit in het kader van de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk dan wel gewenst is. Dit betreft zowel medisch-inhoudelijke nascholing als andere nascholing zoals bijvoorbeeld het gebruik van VIPLive. Partijen maken nadere afspraken over de kosten verbonden aan de nascholing.
2. Zorgaanbieder is voorts bereid om op verzoek van Syntein inhoudelijke onderdelen te verzorgen van door Syntein georganiseerde nascholingsbijeenkomsten voor andere zorgaanbieders. Partijen maken nadere afspraken over een eventueel hiervoor te ontvangen vergoeding.

## 11. Kwaliteitsverbetering en administratieve controles

1. Wanneer Syntein van mening is dat de kwaliteit van zorg en de registratie van gegevens die daarmee samenhangen onvoldoende door zorgaanbieder is gewaarborgd, dan kan zij aanvullende voorwaarden stellen. Zorgaanbieder houdt zich aan deze voorwaarden, tenzij dit in strijd zou zijn met op hem rustende verantwoordelijkheden, voortvloeiende uit de voor hem geldende professionele standaard.
2. Zorgaanbieder werkt mee aan administratieve controles die door de zorgverzekeraar bij Syntein en haar zorgaanbieders worden uitgevoerd ten aanzien van ingediende declaraties.

## 12. Declaratie en betaling [indien van toepassing]

Indien zorgaanbieder een vergoeding ontvangt van Syntein voor de geleverde zorg of dienst, maken partijen nader afspraken over de declaratie en betaling.

1. Zorg verleend buiten de kaders van de gesloten overeenkomst komt niet voor vergoeding in aanmerking.
2. Zorgaanbieder dient voor de geleverde zorg op grond van de gesloten overeenkomst geen declaraties in bij de zorgverzekeraar of de patiënt, tenzij in de overeenkomst tussen Syntein en zorgaanbieder anders wordt overeengekomen.
3. Zorgaanbieder vrijwaart Syntein voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door zorgaanbieder ten onrechte ingediende declaraties.
4. Zorgaanbieder kan declaraties over het jaar waarin de zorg is verleend uiterlijk op 1 april van het daaropvolgende jaar bij Syntein indienen. Declaraties na die datum komen niet meer voor vergoeding in aanmerking tenzij zorgaanbieder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

## 13. Geschillenregeling

1. Op de gesloten overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is 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. Wanneer een partij van oordeel is dat (verder) overleg geen zin heeft, dan 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 gesloten overeenkomst.
2. De overeenkomst eindigt tussentijds als partijen daartoe gezamenlijk besluiten.
3. De overeenkomst kan voorts tussentijds en met onmiddellijke ingang schriftelijk worden opgezegd, als:
  - a. één van de partijen failliet wordt verklaard, in surséance van betaling komt te verkeren of daartoe een verzoek is ingediend;
  - b. zorgaanbieder onder curatele wordt gesteld, als bewind over het vermogen van zorgaanbieder wordt ingesteld, of als op zorgaanbieder de schuldsaneringsregeling van toepassing wordt of daartoe een aanvraag is ingediend (in geval van een natuurlijk persoon);
  - c. zorgaanbieder overlijdt en/of langdurig geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt is en de continuïteit van de zorgverlening op grond van de overeenkomst naar het oordeel van Syntein onvoldoende wordt gewaarborgd (in geval van een natuurlijk persoon);
  - d. zorgaanbieder 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.

4. Wanneer 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.
5. 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 Syntein 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 maken deel uit van de gesloten overeenkomst. Syntein kan besluiten bepaalde bijlagen op de website te publiceren en hiernaar in de overeenkomst te verwijzen.

### **16. Algemene voorwaarden zorgaanbieder**

Op de overeenkomst zijn eventuele algemene voorwaarden van zorgaanbieder niet van toepassing, tenzij partijen anders overeenkomen.

## **17. Informatie en geheimhouding**

1. Partijen informeren elkaar over en weer over voor de samenwerking relevante ontwikkelingen.
2. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle in het kader van de samenwerking verkregen vertrouwelijke informatie. Partijen leggen deze verplichting ook op aan eigen medewerkers, voor zover relevant. Genoemde geheimhoudingsverplichting geldt niet als:
  - a. het gegevens betreft die publiekelijk bekend zijn, anders dan door toedoen van de ontvangende partij (direct of indirect);
  - b. de partij wiens informatie het betreft schriftelijk heeft ingestemd met openbaarmaking;
  - c. een partij genoodzaakt is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken op grond van een wettelijke verplichting of een rechterlijke uitspraak waartegen geen beroep meer mogelijk is. In dat geval zal deze partij de andere partij zo snel mogelijk schriftelijk informeren.

## **18. Onvoorziene omstandigheden**

Wanneer zich omstandigheden voordoen waarin de tussen partijen gesloten 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.