

VOORWAARDEN

BASISVERZEKERING

NOORD-NEDERLAND

GEWOON

DE BESTE ZORG

DE FRIESLAND

ZORGVERZEKERAAR

RUST IN DE KOP

VERZEKERINGSVOORWAARDEN BASISVERZEKERING NOORD-NEDERLAND

Verzekeringsvoorwaarden ingaande 1 januari 2010.

Onderlinge Waarborgmaatschappij De Friesland Zorgverzekeraar U.A.
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01059332.

Inhoud

Verzekeringsvoorwaarden

I.	Algemene informatie	4
2.	Algemene voorwaarden	7
3.	Verplichtingen van verzekeringnemer en de verzekerde	10
4.	Aansprakelijkheidsbeperking	12
5.	Onterechte verzekering	12
6.	Fraude	12
7.	Premiebetaling	12
8.	Overlijden	13
9.	Schorsing	13
10.	Herziening van premie of voorwaarden	14
II.	Geschillen	14
12.	Registratie persoonsgegevens	15
13.	Klachten over formulieren	16
14.	Dekking	16
15.	Eigen risico	21
16.	Inhoud van de verzekering	22
17.	Aanspraken	23
17.1	Audiologische zorg	23
17.2	Bariatrische chirurgie (chirurgie bij overgewicht)	24
17.3	Beademing	24
17.4	Dialyse	25
17.5	Dyslexiezorg	26
17.6	Erfelijkheidsonderzoek	27
17.7	Farmaceutische zorg (geneesmiddelen en dieetpreparaten)	28
17.8	Geestelijke gezondheidszorg	30
17.9	Huisartsenzorg	32
17.10	Hulpmiddelenzorg	33
17.11	IVF (in-vitrofertilisatie)	34
17.12	Medisch specialistische zorg algemeen	35
17.13	Mondzorg (tandheelkunde)	36
17.14	Oncologische aandoeningen bij kinderen	40
17.15	Paramedische zorg	41
17.16	Plastische chirurgie	44
17.17	Revalidatie	45
17.18	Transplantaties van weefsels en organen	46

17.19 Trombose zorg	47
17.20 Verblijf	47
17.21 Verloskundige zorg en kraamzorg	48
17.22 Verpleegkundige zorg zonder verblijf	51
17.23 Ziekenvoer	51
18. Uitsluitingen algemeen	53
19. Begripsomschrijvingen	55

VOORWOORD

In deze brochure vindt u de verzekeringsvoorwaarden die horen bij uw zorgverzekering bij De Friesland. In de voorwaarden kunt u bijvoorbeeld opzoeken welke zorg wordt vergoed in de Basisverzekering. Daarnaast leggen we uit hoe u eenvoudig een nota kunt indienen, hoe u opzoekt of een specifieke zorgaanbieder door ons wordt vergoed en op welke manier u contact met ons kunt opnemen.

Onze website, winkels en klantenservice staan tot uw dienst

Deze voorwaarden kunt u ook downloaden op onze website (www.defriesland.nl). Op onze website vindt u daarnaast nog meer informatie over uw zorgverzekering en hebben we veelgestelde vragen alvast voor u beantwoord. Hebt u toch nog vragen? Bel dan gerust met onze afdeling Klantcontacten, (058) 291 31 31, of kom langs in een van onze winkels.

Gewoon goed geregeld!



Diana Monissen
voorzitter Raad van Bestuur

VERZEKERINGSVOORWAARDEN

I. Algemene informatie

Goed zorgverzekeraarschap

De Friesland heeft zowel in de verzekeringsvoorwaarden als in haar statuten regels vastgelegd met betrekking tot het goed en transparant uitvoeren van de Zorgverzekeringswet. Het afleggen van maatschappelijke verantwoording is daarbij een centraal thema. De verzekeringsvoorwaarden met betrekking tot de Basisverzekering worden getoetst door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). Bij deze toetsing wordt gekeken of de verzekeringsvoorwaarden die wij hanteren voldoen aan de bepalingen in de Zorgverzekeringswet.

Maar niet alleen de overheid kijkt toe. De Friesland wordt, net als haar concurrenten, ook door consumentenorganisaties goed in de gaten gehouden. Zo worden de zorgverzekeraars met elkaar vergeleken. Daarbij wordt naar de prestaties gekeken, maar ook naar de premies en dekking. Hierover wordt onder andere gepubliceerd op de website www.kiesbeter.nl.

Onze reclame-uitingen zijn geheel volgens de spelregels van de Reclame Code Commissie. Dit houdt in dat wij een reëel, duidelijk en correct beeld schetsen van onze producten en diensten. Alle verzekerden van De Friesland moeten in de gelegenheid worden gesteld om de structuur en de organisatie van De Friesland te begrijpen. Daartoe ontvangen alle verzekerden en aspirant-verzekerden informatie via brochures en de website van De Friesland: www.defriesland.nl. Maar verzekerden worden ook op de hoogte gehouden van veranderingen door middel van het periodiek verschijnende magazine *Lekker Gezond Bezig*.

In de brochures en op de website van De Friesland worden de minimumprestaties genoemd waaraan de dienstverlening van De Friesland moet voldoen. Het gaat hier om zaken als: hoe snel worden declaraties betaald, wat mag u van onze klachtenafhandeling verwachten, responstijd van telefoon opnemen etc. De invloed en inspraak van de verzekerden van De Friesland is gewaarborgd doordat de hoogste twee organen van De Friesland worden gevormd door twee ledenraden waarin ledenverzekerden zitting hebben. Zij besluiten uiteindelijk over het te voeren beleid, de benoeming van bestuurders en tal van andere zaken. Informatie over de ledenraad vindt u eveneens op onze website. De Friesland voert daarnaast elk jaar klantonderzoeken uit om te bekijken wat u van De Friesland verwacht en hoe wij daaraan kunnen voldoen. Deze onderzoeken hebben een directe uitwerking op de voorwaarden en dienstverlening.

De Nederlandse zorgverzekeraars hebben regels opgesteld over de manier waarop zij hun taak zien en hoe zij zich willen gedragen. Deze regels zijn vastgelegd in de 'Gedragscode van de zorgverzekeraar' waaraan De Friesland zich heeft verbonden. De gedragscode is te downloaden via www.zn.nl.

Zorgaanbieders en vergoedingen

Hoe weet u of bepaalde zorg vergoed wordt?

Wanneer u zorg nodig hebt, wilt u natuurlijk ook weten of De Friesland deze zorg vergoedt.

Dit kunt u daarom gemakkelijk in de verzekeringsvoorwaarden en op onze website opzoeken. Hebt u toch nog vragen? Onze medewerkers helpen u graag verder.

Vergoeding voor een bepaalde behandeling?

Het is belangrijk vooraf te weten of er sprake is van een eigen bijdrage voor uw behandeling. En of de geneesmiddelen of hulpmiddelen die u nodig hebt door uw verzekering worden vergoed. De vergoeding van specifieke behandelingen en middelen kunt u vinden in deze voorwaarden. Ook vindt u hier of er bepaalde voorwaarden aan bijvoorbeeld de behandelaar worden gesteld. Vergoedingen voor hulpmiddelen zijn te vinden in het reglement hulpmiddelen. Dit reglement is te downloaden op www.defriesland.nl of op te vragen via de afdeling Klantcontacten.

Vergoeding voor medicijnen?

Wilt u weten of uw voorschreven medicijnen door De Friesland worden vergoed? Noteer dan de naam en registratienummer (Zi nummer c.q. KNMP nummer) van het medicijn en neem contact op met onze afdeling klantcontacten. Zij kunnen u vertellen of uw medicijn wel of niet vergoed wordt, of er een eigen bijdrage voor dit medicijn is die uzelf dient te betalen, en of er een machtiging voor dit medicijn nodig is.

Vergoeding van een bepaalde zorgaanbieder?

Zoekt u informatie over zorgaanbieders waar De Friesland een overeenkomst mee heeft gesloten? Deze vindt u op onze website. Ga naar www.defriesland.nl/zorgaanbieders. Hier kunt u een keuze maken voor het soort zorgaanbieder en woonplaats.

Het kan gebeuren dat een zorgovereenkomst met een zorgaanbieder wordt beëindigd. Wij adviseren u daarom voordat u zorg nodig hebt altijd even op de website na te kijken of uw zorgaanbieder nog steeds een overeenkomst met ons heeft.

Wachttijstbemiddeling

Per ziekenhuis zijn er soms grote verschillen in de wachttijden voor zorg. Als u te maken krijgt met een lange wachttijd gaat De Friesland, als u dat wilt, voor u op zoek naar een ander ziekenhuis waar u sneller geholpen kunt worden. Dit kan in uw regio zijn, maar ook daarbuiten, of zelfs in het buitenland. Wilt u van deze service gebruikmaken, dan kunt u contact opnemen met de wachttijstcoördinator van De Friesland.

De Friesland garandeert voor de volgende ingrepen onderstaande maximale wachttijden:

- a. heupoperatie 4 weken;
- b. arthroscopie/kijkoperatie in een gewricht 4 weken;
- c. knieoperatie 4 weken;
- d. cataractoperatie (staaroperatie) 4 weken;
- e. spataderen 5 weken;
- f. liesbreuken 5 weken.

Deze wachttijden zijn korter dan de maximale wachttijden op basis van de landelijke afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgaanbieders (de zogenaamde Treeknormen). Elders in deze verzekeringsvoorwaarden wordt uitgebreid op deze Treeknormen ingegaan. Is uw

wachttijd langer dan hier aangegeven? In dat geval kunt u wachtlijstbemiddeling aanvragen via onze website www.defriesland.nl, of telefonisch via tel. (058) 291 33 00.

Naast bovenstaande ingrepen kan ook bij andere behandelingen sprake zijn van lange wachttijden. Ook dan kunt u contact opnemen met de wachtlijstbemiddeling voor de snelste en beste behandeling.

Telefonische bereikbaarheid

Voor vragen is De Friesland bereikbaar via tel. (058) 291 31 31. Daarbij streven we ernaar om u zo spoedig mogelijk te woord te staan. Voor 80% van de binnenkomende gesprekken geldt dat deze binnen 45 seconden worden aangenomen. De medewerkers proberen uw vraag zo snel en goed mogelijk te beantwoorden. Slechts 8% van de gesprekken wordt doorverbonden.

Klachtafhandeling

De Friesland besteedt veel tijd en aandacht aan het afhandelen van klachten. Een klacht wordt door ons gezien als een mogelijkheid om onze informatievoorziening en dienstverlening verder te verbeteren. U kunt zowel schriftelijk als per e-mail uw klacht indienen. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Mocht de klacht over de uitvoering van de Zorgverzekeringswet gaan, dan wordt de klacht binnen 6 weken behandeld. Mocht er meer tijd nodig zijn, dan ontvangt u hierover bericht.

Tip: Wilt u meer weten?

Verderop in deze brochure verzekeringsvoorwaarden wordt nader op de klachtenafhandeling ingegaan. Daarnaast heeft De Friesland een speciale brochure over klachten. U kunt deze downloaden op onze website www.defriesland.nl, of aanvragen via tel. (058) 291 31 31.

Inschrijving

De administratieve verwerking van een aanmelding vindt binnen 5 werkdagen plaats. Voorwaarde is wel dat De Friesland over de juiste documenten beschikt die voor inschrijving nodig zijn.

Indienen van uw nota

U krijgt natuurlijk het liefst de beste zorg voor zo min mogelijk geregeld. Daarom hebben we met de meeste zorgaanbieders in Noord-Nederland afgesproken dat zij hun nota's rechtstreeks bij De Friesland indienen. Ook in de rest van Nederland maken we steeds meer afspraken.

Nota's van zorgaanbieders waarmee De Friesland (nog) geen contract heeft afgesloten worden meestal eerst door uzelf betaald. Daarna kunt u de originele nota opsturen naar De Friesland om zo de zorgkosten gedeeltelijk of volledig vergoed te krijgen. Om het verwerken van uw nota te versnellen, hebt u een stickervel ontvangen. Wij verzoeken u bij het inleveren of insturen van uw nota's, elke nota van een sticker te voorzien. Op deze sticker kunt u het verzekerdennummer aangeven en of er sprake is geweest van een ongeval waarbij iemand anders aansprakelijk is.

Voorwaarden voor een snelle uitbetaling van nota's

- Vul de declaratiesticker in en plak deze op de originele nota.
- Zorg ervoor dat de gegevens op de nota nog goed leesbaar zijn.
- Stuur de betalingsbewijzen mee.
- Stuur ons iedere keer de originele nota. Kopienota's nemen wij niet in behandeling
- Omdat wij ingezonden nota's niet meer terug kunnen sturen, adviseren we u een kopie van de originele nota en de ingevulde declaratiesticker te maken voor uw eigen administratie.

Nota's kunt u sturen naar het volgende adres:

De Friesland Zorgverzekeraar. Postbus 270, 8901 BB Leeuwarden.

U kunt uw nota's ook inleveren bij een van onze winkels of mobiele winkel.

Uw declaratie snel behandeld

Wij proberen uw declaratie altijd zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen. Gewoonlijk is uw declaratie binnen 7 werkdagen door ons verwerkt.

Oude nota gevonden?

Hebt u nog een oude nota liggen? Nota's kunt u indienen tot 3 jaar na afloop van het kalenderjaar waarin de behandeling heeft plaatsgevonden. Twijfelt u wat voor uw nota van toepassing is? Neem dan gerust contact met ons op.

2. Algemene voorwaarden

In deze verzekeringsvoorwaarden wordt alleen ingegaan op de voorwaarden van de Basisverzekering. Hebt u daarnaast een aanvullende verzekering bij De Friesland afgesloten dan kunt u hiervoor de betreffende verzekeringsvoorwaarden raadplegen. Voor de aanvullende verzekeringen zijn speciale verzekeringsvoorwaarden ontwikkeld.

Deze verzekeringsvoorwaarden gelden voor de De Friesland Zorgverzekeraar Basisverzekering Noord-Nederland. Deze gelden voor de provincies Drenthe, Flevoland, Friesland, Groningen, Noord-Holland en Overijssel. Deze verzekeringsvoorwaarden gaan op 1 januari 2010 in. De verzekeringsvoorwaarden zijn bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) geregistreerd onder Zaaknummer I00801.

Grondslag en dekkinggebied

Deze verzekeringsvoorwaarden zijn gebaseerd op de Zorgverzekeringswet, het Besluit zorgverzekering met de daarbij behorende Regeling zorgverzekering en het door de verzekeringnemer ingevulde aanvraagformulier. Op deze verzekeringsvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

De verzekeringsvoorwaarden moeten worden uitgelegd en toegepast in overeenstemming met de Zorgverzekeringswet, het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. Voor zover in deze verzekeringsvoorwaarden wordt verwezen naar de reglementen van De Friesland of naar andere bijlagen, dan gelden deze als onderdeel van de overeenkomst en zijn ze op aanvraag verkrijgbaar of te raadplegen op de website www.defriesland.nl.

Mocht na het verschijnen van deze verzekeringsvoorwaarden blijken dat deze op enig onderdeel niet (meer) in overeenstemming zijn met het bepaalde in of op grond van de Zorgverzekeringswet, dan is de tekst van de Zorgverzekeringswet en de daarbij horende regelgeving bindend. De verzekeringsvoorwaarden worden dan geacht zodanig te zijn gewijzigd dat zij wel in overeenstemming zijn met het bepaalde in of op grond van de Zorgverzekeringswet. De Friesland informeert u, zodra mogelijk, schriftelijk over de eventuele wijziging(en) van de tekst van de verzekeringsvoorwaarden die uit deze bepaling voortvloeien. De eventueel aangepaste volledige tekst van de verzekeringsvoorwaarden kunt u raadplegen op www.defriesland.nl of wordt u op verzoek toegezonden.

Naast deze verzekeringsvoorwaarden ontvangen zowel de verzekeringnemer als de verzekerden als bewijs van deze verzekeringsovereenkomst een polisblad. Als u tegelijk verzekerde en verzekeringnemer bent, dan ontvangt u één polisblad.

Wie kunnen in deze verzekering worden ingeschreven?

In deze verzekering kunnen alleen verzekerden worden ingeschreven die verzekeringsplichtig zijn en wonen in de provincies Drenthe, Flevoland, Friesland, Groningen, Noord-Holland en Overijssel of in het buitenland.

Begin en einde van de verzekering

Aanmelden

De verzekering wordt aangegaan op grond van een volledig en naar waarheid ingevuld en ondertekend aanvraagformulier. Als het aanvraagformulier onvolledig of onjuist is ingevuld en desondanks door De Friesland is geaccepteerd, dan is de eerste premiebetaling de formele bevestiging van de aanvraag.

Ingangsdatum verzekering

De ingangsdatum van de verzekering is de dag waarop De Friesland de aanvraag heeft ontvangen. Deze datum wordt op het polisblad vermeld.

In afwijking van deze hoofdregel geldt het volgende:

- Mochten er onduidelijkheden zijn, bijvoorbeeld over de verzekeringsplicht van de te verzekeren persoon, dan kan dit gevolgen hebben voor de ingangsdatum van de verzekering. De Friesland zal u dan eerst om aanvullende informatie vragen. De verzekering gaat in dat geval in op de dag dat De Friesland alle benodigde informatie heeft ontvangen.
- Wanneer u op het moment waarop we uw aanvraag hebben ontvangen nog bij een andere zorgverzekeraar verzekerd bent, dan kan de verzekering op uw verzoek op een later tijdstip ingaan.
- Als de zorgverzekering is afgesloten binnen vier maanden nadat de verzekeringsplicht is ontstaan dan gaat deze in met terugwerkende kracht per de dag waarop de verzekeringsplicht is ontstaan. U bent over deze periode premie verschuldigd.
- Als de zorgverzekering is afgesloten binnen een maand nadat een eerdere zorgverzekering met ingang van 1 januari of wegens het ten nadele van de verzekerde

wijzigen van de voorwaarden door opzegging is geëindigd, dan gaat deze in met terugwerkende kracht per de dag waarop de eerdere zorgverzekering is beëindigd.

Wat u verder moet weten:

- De verzekeringnemer kan de aanmelding zonder opgave van reden binnen 15 dagen na dagtekening van het polisblad schriftelijk ongedaan maken. De verzekering wordt dan met terugwerkende kracht ontbonden.
- Als de zorgverzekering ingaat in de loop van het jaar, dan wordt deze aangegaan voor de rest van dat kalenderjaar.
- De Friesland is niet verplicht een zorgverzekering af te sluiten als een eerdere zorgverzekering bij De Friesland is opgezegd of ontbonden wegens opzettelijke misleiding, fraude of enige andere vorm van wanprestatie jegens De Friesland of het niet betalen van de premie. Dit geldt voor een periode van 5 jaar onmiddellijk na beëindiging van de zorgverzekering.

Beëindigen

U kunt als verzekeringnemer uw zorgverzekering per 1 januari van het volgende kalenderjaar opzeggen. De Friesland moet uw opzegging op zijn laatst op 31 december hebben ontvangen. Opzegging kan telefonisch, schriftelijk, per fax of per e-mail. Als u opzegt, ontvangt u van ons een bevestiging. Als u als verzekeringnemer de zorgverzekering niet opzegt, wordt deze per 1 januari met een jaar verlengd.

Bij overlijden, eindigt de verzekering automatisch de dag na het overlijden. Om de verzekering te kunnen beëindigen, moet De Friesland binnen 30 dagen na het overlijden hierover geïnformeerd worden.

Wat u verder moet weten:

- De verzekering eindigt automatisch op het tijdstip dat uw verzekeringsplicht eindigt.
- De verzekering eindigt automatisch als De Friesland ten gevolge van wijziging of intrekking van haar vergunning geen zorgverzekeringen meer mag aanbieden of uitvoeren. In dat geval stelt De Friesland de verzekeringnemer uiterlijk 2 maanden voordat de zorgverzekering eindigt hiervan op de hoogte. Hierbij vermeldt De Friesland de reden en de datum van beëindiging.
- De verzekering eindigt automatisch als De Friesland haar werkgebied wijzigt en u daardoor buiten het werkgebied van De Friesland komt te wonen. In dat geval stelt De Friesland de verzekeringnemer uiterlijk 2 maanden voordat de zorgverzekering eindigt hiervan op de hoogte. Hierbij vermeldt De Friesland de reden en de datum van beëindiging.
- De verzekering eindigt automatisch op de eerste dag van de tweede maand volgend op de dag van verhuizing naar een woonplaats buiten het gebied waarbinnen deze polis van kracht is. In dat geval kunt u ingeschreven worden in de De Friesland Zorgverzekeraar Basisverzekering Zuid-Nederland. Deze geldt voor Gelderland, Limburg, Noord-Brabant, Utrecht, Zeeland en Zuid-Holland.
- Als verzekeringnemer kunt u tussentijds de verzekering van de verzekerde voor wie

u als verzekeringnemer handelt, opzeggen, als deze ergens anders een zorgverzekering heeft afgesloten. De opzegging gaat in per de datum waarop de verzekering bij de andere zorgverzekeraar is ingegaan. Voorwaarde is dan wel dat de opzegging De Friesland voorafgaand aan die ingangsdatum heeft bereikt. Als De Friesland de opzegging later ontvangt, wordt de verzekering bij De Friesland beëindigd op de eerste dag van de tweede maand volgend op de dag waarop de opzegging is ontvangen.

- De verzekeringnemer heeft het recht de verzekering tussentijds op te zeggen in verband met het aangaan van een nieuw dienstverband, als de reden van opzegging een overstap van het ene collectief contract in verband met het dienstverband naar het andere collectief contract in verband met het dienstverband betreft. De verzekeringnemer kan de oude zorgverzekering met ingang van de dag van beëindiging van het oude dienstverband opzeggen tot 30 dagen nadat het nieuwe dienstverband is ingegaan. Zowel de opzegging als de inschrijving hebben geen terugwerkende kracht, en gaan beide in per de eerste van dezelfde kalendermaand.

Als de verzekering eindigt, krijgt u van De Friesland een 'bewijs van einde zorgverzekering'.

Op dit bewijs wordt, naast algemene informatie, zoals de naam en het adres, vermeld:

- a. Naam, adres, woonplaats en burgerservicenummer of bij het ontbreken daarvan het sociaal- fiscaal nummer van de verzekerde
- b. Naam, adres en woonplaats van de verzekeringnemer
- c. Naam, adres, woonplaats van de zorgverzekeraar
- d. De dag waarop de zorgverzekering eindigt
- e. Of voor u op die dag een eigen risico gold en zo ja met ingang van welke ingangsdatum, voor welk bedrag en de in verband daarmee verleende korting
- f. De reden van de beëindiging van de verzekering

3. Verplichtingen van verzekeringnemer en de verzekerde

Naast een groot aantal rechten, zoals het recht op goede zorg, hebt u als verzekerde van De Friesland ook een aantal plichten. Verplichtingen die vaak nodig zijn om er voor te zorgen dat u de beste zorg krijgt en De Friesland haar taken als zorgverzekeraar optimaal kan uitvoeren.

U bent als verzekerde verplicht:

- u bij het invoeren van zorg in een ziekenhuis of polikliniek te legitimeren aan de hand van een rijbewijs, een paspoort of een Nederlandse identiteitskaart;
- de behandelend arts, medisch-specialist of paramedicus te vragen de reden van opname of behandeling op verzoek bekend te maken aan de medisch adviseur, adviserend tandarts of de adviserend paramedicus van De Friesland. Dit is nodig in verband met controles en fraudeonderzoek die door De Friesland worden verricht in overeenstemming met de Zorgverzekeringswet;
- aan de medisch adviseur, adviserend tandarts of adviserend paramedicus van De Friesland of hen die met de controle zijn belast medewerking te verlenen tot het verkrijgen van alle gewenste informatie. Dit is nodig in verband met de hierboven genoemde controles en fraudeonderzoek;

- De Friesland behulpzaam te zijn bij het zoeken van verhaal op een aansprakelijke derde;
- als door uzelf betaalde rekeningen worden gedeclareerd, de originele nota's binnen 3 jaar na afloop van het kalenderjaar, waarin de behandeling heeft plaatsgevonden bij De Friesland in te dienen. Deze nota's moeten op zodanige wijze zijn gespecificeerd dat zonder verdere navraag het recht op vergoeding door De Friesland kan worden vastgesteld. Computernota's dienen door de hulpverlener gewaarmerkt te zijn;
- een verwijzing van een arts, tandarts of medisch-specialist, over te leggen als De Friesland hier om vraagt;
- bij fysiotherapie, oefentherapie (Cesar/Mensendieck), ergotherapie, logopedie en dieetadvisering desgevraagd een verwijzing van een arts of medisch-specialist over te leggen aan De Friesland. Voor fysiotherapie en oefentherapie geldt deze verplichting alleen als de zorg wordt verleend door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder.

Wat u verder moet weten:

- Als u gedetineerd raakt of uit detentie wordt ontslagen, moet u dit binnen vier weken schriftelijk aan De Friesland melden. Gedurende de periode van detentie bestaat onder deze polis geen dekking. De dekking loopt weer vanaf het moment dat de detentie is beëindigd.
- U bent als verzekeringnemer verantwoordelijk voor het direct aan De Friesland doorgeven van alle feiten en omstandigheden met betrekking tot de verzekerde die tot het einde van de verzekering (kunnen) leiden. Als De Friesland op grond van die gegevens tot de conclusie komt dat de zorgverzekering zal eindigen of geëindigd is, ontvangt de verzekeringnemer hiervan direct bericht onder vermelding van de reden en de datum van beëindiging.
- U bent als verzekeringnemer verplicht om binnen een maand aan De Friesland alle gebeurtenissen te melden die voor een juiste uitvoering van de verzekering van betekenis kunnen zijn, zoals bijvoorbeeld verhuizing, geboorte, einde deelname aan een collectief contract en overlijden.
- U bent als verzekeringnemer verplicht De Friesland te informeren over de naam van de nieuwe zorgverzekeraar van de verzekerde, als in aansluiting op een verzekering bij De Friesland een zorgverzekering bij een andere zorgverzekeraar wordt afgesloten.
- Kennisgevingen aan de verzekeringnemer, gericht aan zijn laatst bekende adres, worden geacht de verzekeringnemer te hebben bereikt.
- Wanneer de belangen van De Friesland worden geschaad door het niet nakomen van bovengenoemde verplichtingen, dan kan dit gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld doordat kosten niet meer of nog slechts gedeeltelijk door De Friesland vergoed worden.

4. Aansprakelijkheidsbeperking

De Friesland is niet aansprakelijk voor schade die u als verzekeringnemer of verzekerde lijdt als gevolg van het handelen of nalaten van een zorgaanbieder, van wiens zorg u in het kader van de zorgverzekering gebruik hebt gemaakt.

De eventuele aansprakelijkheid van De Friesland voor schade als gevolg van eigen tekortkomingen bij de uitvoering van de zorgverzekering is beperkt tot het bedrag van de kosten die bij juiste uitvoering van de overeenkomst ten laste van De Friesland zouden zijn gekomen.

5. Onterechte verzekering

Als een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen en achteraf blijkt dat geen verzekeringsplicht heeft bestaan of dat deze inmiddels is geëindigd, dan vervalt de verzekeringsovereenkomst automatisch vanaf het moment van ingang of vanaf het moment waarop de verzekeringsplicht is geëindigd. In dat geval bent u verplicht om de kosten die onterecht zijn vergoed vanaf de datum van beëindiging van de verzekering terug te betalen. De Friesland kan deze vordering compenseren met andere aan u verschuldigde uitkeringen.

6. Fraude

Van fraude is sprake als op oneigenlijke gronden en wijze een verzekeringsuitkering waarop geen recht bestaat wordt verkregen of geprobeerd wordt te verkrijgen. Onder fraude valt ook het verkrijgen of proberen te verkrijgen van een verzekeringsdekking onder valse voorwendzelen. Fraude heeft tot gevolg dat er helemaal geen verzekeringsuitkering zal plaatsvinden.

Bij fraude:

- zal aangifte worden gedaan bij de politie;
- zal de verzekering worden beëindigd. Dit geldt eveneens voor eventueel bij O.W.M. De Friesland Particuliere Ziektekostenverzekeringen U.A. en/of De Friesland Reisverzekeringen N.V. lopende (aanvullende) verzekeringen;
- zal registratie plaatsvinden in het door De Friesland bijgehouden incidentenregister;
- zal registratie plaatsvinden in het tussen verzekeraars geldende signaleringssysteem;
- zullen eventueel onterecht uitgekeerde schade en onderzoekskosten worden teruggevorderd.

7. Premiebetaling

De premiegrondslag (bruto premie) voor deze verzekering staat vermeld op het polisblad en is ook te vinden op de website van De Friesland: www.defriesland.nl. Op de premiegrondslag kunnen eventueel een collectiviteitkorting en korting op basis van een gekozen vrijwillig eigen risico worden toegepast. Daarnaast is bij vooruitbetaling van de verschuldigde premie een rentevergoeding mogelijk. De verschuldigde premie bestaat uit de premiegrondslag na aftrek van een mogelijke collectiviteitkorting en/of korting in verband met een vrijwillig eigen risico.

Zodra de collectieve overeenkomst waaraan de verzekeringnemer de premiekorting ontleent wordt ontbonden, vervalt eveneens het recht op de korting.

De verzekeringnemer is verplicht de premie en de bijdragen die voortvloeien uit (buitenlandse) wettelijke regelingen of bepalingen bij vooruitbetaling te voldoen. Dit kan per maand, kwartaal, halfjaar of kalenderjaar. Bij vooruitbetaling per kwartaal geldt een rentevergoeding van 0,5%. Bij vooruitbetaling per halfjaar is dit 1%. Bij vooruitbetaling per jaar bedraagt de rentevergoeding 2%. De rentevergoeding wordt berekend over de verschuldigde premie.

Bij wijziging van de verzekering in de loop van een maand is De Friesland gerechtigd de premie met ingang van de eerste van de daarop volgende maand te (her)berekenen c.q. te restitueren. U mag de te betalen premie niet verrekenen met een van De Friesland te vorderen vergoeding.

U bent geen premie verschuldigd tot de eerste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin u de leeftijd van 18 jaar hebt bereikt. De Friesland benadert de minderjarige verzekerde tenminste 4 weken voor zijn/haar 18^e verjaardag met de vraag of hij/zij voor een vrijwillig eigen risico kiest. Als de verzekeringnemer of de verzekerde zijn/haar keuze niet schriftelijk of telefonisch aan de zorgverzekeraar doorgeeft, dan wordt de premie berekend op basis van een polis zonder vrijwillig eigen risico.

8. Overlijden

Bij overlijden vindt naar rato verrekening of terugbetaling van de premie en het eigen risico plaats. Dit gebeurt met ingang van de dag volgend op de overlijdensdatum. Bij overlijden van de verzekeringnemer gaat de verplichting tot premiebetaling over op de verzekerde(n) waarvoor hij of zij premieplichtig was of, voor zover van toepassing, op de wettelijke vertegenwoordiger van die verzekerde(n).

9. Schorsing

Als u als verzekeringnemer niet tijdig voldoet aan de verplichting tot betaling van de premie, wettelijke bijdragen, eventueel andere verschuldigde bedragen, zoals eigen bijdragen, eigen risico en kosten, dan stuurt De Friesland u een schriftelijke aanmaning tot betaling binnen een termijn van 30 dagen. Als het bedrag niet binnen de gestelde termijn wordt betaald, kan De Friesland uw verzekering schorsen. Dit betekent dat de medische behandelingen die hebben plaatsgevonden na de vervaldag van de premie niet meer worden vergoed. De verzekeringnemer blijft verplicht de verschuldigde bedragen te betalen. Als De Friesland besluit uw verzekering te schorsen, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht.

Als ondanks aanmaningen en dan mogelijk overeengekomen betalingsregelingen een premieschuld oploopt tot 6 of meer maandpremies draagt De Friesland de vordering over aan het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) en is een bestuursrechtelijke premie verschuldigd vanaf de eerste dag van de maand nadat De Friesland de vordering heeft overgedragen. Deze bestuursrechtelijke premie bedraagt 130% van de premie die voor de overheid dient als

uitgangspunt voor het berekenen van de zorgtoeslag. Het CVZ kan deze premie vervolgens laten inhouden op uw inkomen of uitkering maar ook verrekenen met de zorgtoeslag.

Belangrijk: Als verzekeringnemer bent en blijft u zelf verantwoordelijk voor de premiebetaling. Ook als er bijvoorbeeld bij een collectief contract is afgesproken dat de premiebetaling door de werkgever wordt voldaan en deze in gebreke blijft.

Let op: Als De Friesland maatregelen treft tot incasso van een vordering, dan komen alle kosten van de invordering, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, voor rekening van de verzekeringnemer. De dekking wordt pas weer van kracht op de dag volgend op die, waarop het verschuldigde bedrag en de kosten door De Friesland zijn ontvangen. Als De Friesland overgaat tot ontbinding van de verzekeringsovereenkomst, dan gebeurt dit 14 dagen na de finale aanmaning.

Nadat De Friesland de verzekeringnemer heeft aangemaand tot betaling van een of meer vervallen termijnen van de verschuldigde premie, kan de verzekeringnemer gedurende de tijd dat de verschuldigde premie en de incassokosten niet zijn voldaan, de zorgverzekering niet opzeggen, behalve als De Friesland de zorgverzekering of de dekking van de zorgverzekering heeft geschorst of opgeschort. Een uitzondering op deze regel is wanneer De Friesland de verzekeringnemer binnen twee weken te kennen geeft de opzegging te bevestigen.

10. Herziening van premie of voorwaarden

De Friesland heeft het recht de voorwaarden van de verzekering en de premies te herzien. De Friesland deelt deze voorgenomen herziening mee. Tussen de ingangsdatum van de herziening en de aankondiging hiervan zitten tenminste 6 weken. Bij een wijziging van de verzekeringsvoorwaarden ten nadele van de verzekerde, of bij een verhoging van de premiegrondslag, kan de verzekeringnemer gedurende één maand nadat de wijziging hem is meegedeeld de verzekering opzeggen.

Let op: U kunt als verzekeringnemer niet opzeggen als de wijziging een direct gevolg is van de in de Zorgverzekeringswet met betrekking tot de verzekerde prestaties gestelde regels, ook als de wijzigingen in het nadeel van de verzekerde of de verzekeringnemer zijn.

De opzegging in verband met de herziening van de verzekeringsvoorwaarden en premie, gaat in op de ingangsdatum van deze herziening. Heeft De Friesland binnen één maand na bekendmaking geen schriftelijke mededeling van de verzekeringnemer ontvangen dan wordt de verzekering voortgezet onder de nieuwe voorwaarden en/of tegen de nieuwe premie.

II. Geschillen

Als u het niet eens bent met een door De Friesland in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst genomen beslissing, dan kunt u binnen een jaar nadat die beslissing u is meegedeeld De Friesland vragen om de beslissing te heroverwegen. U kunt dit verzoek richten aan de Geschillencommissie van De Friesland.

Als De Friesland niet binnen 6 weken op het verzoek tot heroverweging heeft gereageerd, of als het antwoord niet naar tevredenheid is, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), Postbus 291, 3700 AG te Zeist. Deze commissie kan een bindend advies uitbrengen, waaraan De Friesland uitvoering zal geven.

U hebt, ook na een eventuele procedure bij de SKGZ, het recht om een geschil tussen u en De Friesland aan de bevoegde burgerlijke rechter voor te leggen. U kunt echter niet eerst het geschil aan de burgerlijke rechter voorleggen en daarna aan de SKGZ.

12. Registratie persoonsgegevens

De persoonsgegevens die in het kader van deze verzekering zijn of worden verstrekt, kunnen worden opgenomen in de door De Friesland gevoerde persoonsregistratie. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

De Friesland houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen die door het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Banken is opgesteld. De gedragscode zelf en informatie hierover vindt u op de website van het Verbond: www.verzekeraars.nl. Aan de gedragscode is een aparte bijlage voor zorgverzekeraars toegevoegd. Dit document kunt u op de website van De Friesland raadplegen. Deze gedragscode kan ook bij De Friesland opgevraagd worden.

Op verzoek kunt u bij De Friesland inzage krijgen in de gegevens die van u worden bijgehouden. U moet dit verzoek schriftelijk indienen. Op uw verzoek kan tot correctie of verwijdering van gegevens worden overgegaan. Verzoeken tot inzage, correctie of verwijdering kunt u richten aan de Compliance Officer van De Friesland, Postbus 270, 8901 BB Leeuwarden.

De Friesland mag aan derden (ook aan zorgaanbieders en leveranciers) inlichtingen vragen of geven als dit nodig is om aan onze verplichtingen, die voortvloeien uit de zorgverzekering, te kunnen voldoen.

Voorbeeld:

Als De Friesland uw rekeningen rechtstreeks van de zorgaanbieders ontvangt en aan hen betaalt, wordt uw zorgverzekering sneller en eenvoudiger uitgevoerd. Daarvoor kan het nodig zijn dat de zorgaanbieder die u behandelt, weet hoe u verzekerd bent. Om die reden kunnen de zorgaanbieders uw adres- en polisgegevens op een veilige manier inzien. Zij mogen dat alleen als zij u ook daadwerkelijk behandelen. Deze controle op verzekeringsgerechtigdheid wordt gefaciliteerd door Vecoco B.V. Als het om dringende reden noodzakelijk is dat zorgaanbieders geen inzage mogen hebben in uw adresgegevens, dan kunt u ons dat laten weten. De Friesland zorgt er dan voor dat uw adresgegevens worden afgeschermd.

De Friesland is verplicht uw Burgerservicenummer in de administratie op te nemen. Zorgaanbieders - of andere dienstverleners in het kader van de Zorgverzekeringwet - zijn wettelijk verplicht het Burgerservicenummer te gebruiken bij elke vorm van communicatie.

De Friesland zal in de communicatie met alle partijen die de verzekerde zorg leveren het Burgerservicenummer gebruiken.

13. Klachten over formulieren

Consumenten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars kunnen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) klagen over door De Friesland gehanteerde formulieren. De klacht kan betrekking hebben op formulieren die volgens de klager overbodig of te ingewikkeld zijn. Als u een dergelijke klacht hebt, kunt u zich in eerste instantie tot De Friesland wenden. Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door De Friesland, kunt u uw klacht bij de Nza neerleggen. Op de website van de NZa (www.nza.nl) kunt u zien hoe u dit kunt doen. Na ontvangst van uw klacht maakt de NZa een eerste beoordeling. Over de uitkomst hiervan ontvangt u binnen vier weken bericht. Daarbij wordt u ook geïnformeerd over de eventuele vervolgpcedure. De NZa doet vervolgens uitspraak in de vorm van een bindend advies, waaraan De Friesland verplicht is zich te houden.

U kunt uw klacht sturen naar:
Nederlandse Zorgautoriteit
T.a.v. de Informatielijn/het Meldpunt
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
E-mail: informatielijn@nza.nl

14. Dekking

Zorg in natura

Zorg in natura betekent dat u recht hebt op zorg. Daarom maakt De Friesland afspraken met de zorgaanbieders over prijs, kwaliteit, toegankelijkheid en toegangstijden en gaat de rekening rechtstreeks naar De Friesland.

Welke zorg valt eronder:

- ambulancevervoer en zittend ziekenvervoer (vervoer anders dan per ambulance);
- dieetpreparaten;
- dyslexiezorg;
- eerstelijns psychologische zorg;
- huisartsenzorg;
- hulpmiddelenzorg;
- medisch-specialistische zorg verblijf en verpleging;
- mondzorg verricht door de kaakchirurg;
- paramedische zorg;
- specialistische GGZ;
- verloskundige zorg en kraamzorg.

Restitutie (terugbetaling) op basis van contract

Restitutie op basis van contract betekent dat De Friesland afspraken heeft gemaakt over de

prijs van de behandeling en de facturering. U hebt recht op de vergoeding van de kosten van zorg. Echter als er sprake is van restitutie op basis van contract gaat de rekening rechtstreeks naar De Friesland.

Welke zorg valt eronder:

- farmaceutische zorg (met uitzondering van dieetpreparaten);
- mondzorg verricht door een orthodontist, tandprotheticus, gespecialiseerde tandarts of een mondhygiënist(e).

Restitutie (terugbetaling)

Restitutie betekent dat wij geen afspraken met zorgaanbieders hebben gemaakt en dat u recht hebt op de vergoeding van de kosten van zorg. U ontvangt de nota zelf en kunt deze bij De Friesland indienen.

Let u wel op dat u naar een zorgaanbieder gaat die voldoet aan de criteria zoals in deze verzekeringsvoorwaarden zijn genoemd.

Voor de zorg verleend op basis van restitutie geldt een vergoeding van maximaal het wettelijke tarief in Nederland. Als een dergelijk tarief niet is vastgesteld, worden de tarieven vergoed die in rekening worden gebracht, voor zover die volgens de Nederlandse marktomstandigheden redelijk zijn.

Welke zorg valt eronder:

- mondzorg verricht door een tandarts.

Gecontracteerde zorgaanbieders

'Zorg in natura' en 'Restitutie op basis van contract' zoals hiervoor genoemd, gelden alleen bij een zorgaanbieder met wie De Friesland een overeenkomst heeft gesloten. De lijst van de gecontracteerde zorgaanbieders kan via www.defriesland.nl geraadpleegd worden. Als u gebruik maakt van de zorg of diensten van een gecontracteerde zorgaanbieder, dan betaalt De Friesland 100% van de kosten. Er kunnen voor sommige zorgsoorten wel een eigen risico en/of een eigen bijdrage gelden.

Niet-gecontracteerde zorgaanbieders

Voor de zorg of diensten, zoals genoemd onder 'Zorg in natura' en 'Restitutie op basis van contract', kunt u ook gebruik maken van zorgaanbieders met wie De Friesland geen overeenkomst heeft gesloten. Ook deze zorgaanbieders moeten voldoen aan de criteria die in de verzekeringsvoorwaarden staan. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder dan geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief is, vergoeden wij maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

Bij fysiotherapie worden de bedragen vergoed die in deze verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in het hoofdstuk Paramedische Zorg (bij het onderdeel fysiotherapie).

Wettelijke tarieven

Welke wettelijke tarieven in Nederland gelden, kunt u terugvinden op de website van de Nederlandse Zorgautoriteit (www.nza.nl). Zorgaanbieders zijn verplicht de tarieven voor de door hen geleverde prestaties bekend te maken. Dit geldt ook voor zorgaanbieders waarvoor geen maximum-tarieven zijn vastgesteld. Zo weet u waar u als cliënt aan toe bent.

Bemiddeling als zorg niet tijdig beschikbaar is

Als de benodigde zorg in natura naar verwachting niet of niet tijdig kan worden geleverd dan kunt u aanspraak maken op de zorgbemiddeling van De Friesland. Indien er sprake is van zorg op basis van (gecontracteerde) restitutie kunt u ons vragen voor u te bemiddelen. Maatstaf voor het begrip 'tijdig' zijn de zogenaamde Treeknormen (notitie Streefnormstelling wacht-tijden). De Treeknormen vindt u op de website van De Friesland: www.defriesland.nl. De bemiddeling geldt ook voor zorg die op basis van (gecontracteerde) restitutie is geregeld. Als u in het kader van wachtlijstbemiddeling toestemming ontvangt om naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder te gaan, worden de kosten van de zorg na overlegging van de nota vergoed.

Na tussenkomst door de wachtlijstbemiddelaar garandeert De Friesland voor de volgende operaties of ingrepen dat de wachttijd niet langer zal zijn dan hieronder genoemd. Deze termijnen beginnen te lopen vanaf het moment dat is vastgesteld welke zorg u nodig hebt tot het moment dat deze zorg daadwerkelijk ontvangen kan worden.

De termijnen zijn:

- arthroscopie/kijkoperatie gewrichten 4 weken;
- cataractoperatie 4 weken;
- heupoperatie 4 weken;
- knieoperatie 4 weken;
- liesbreukoperatie 5 weken;
- spataderbehandeling 5 weken.

Deze wachttijden zijn korter dan op basis van de landelijke afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgaanbieders zijn vastgelegd in de Treeknormen.

Acute zorg

Als er sprake is van acute zorg (zorg die plotseling en onverwacht noodzakelijk is en niet kan worden uitgesteld) en u hebt gebruik gemaakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder, dan hebt u binnen Nederland recht op volledige vergoeding van de kosten. U moet De Friesland zo spoedig mogelijk van deze situatie op de hoogte stellen. Dit geldt ook als deze situatie zich in het buitenland voordoet, echter alleen als u gebruik maakt van de De Friesland Alarmservice. In het hoofdstuk Buitenland kunt u meer informatie over de vergoeding vinden.

Betaling aan de zorgaanbieder

De Friesland mag in alle gevallen de kosten van zorg of overige diensten rechtstreeks aan de zorgaanbieder betalen. U hebt dan geen recht meer op betaling van deze kosten aan uzelf.

Let op: Als De Friesland de kosten rechtstreeks aan de zorgaanbieder heeft voldaan, zonder op die betaling het eigen risico in mindering te brengen, dan bent u het eigen risico verschuldigd aan De Friesland.

Eigen bijdrage

Als u volgens deze verzekeringsvoorwaarden een eigen bijdrage bent verschuldigd, dan wordt die eigen bijdrage:

- door de zorgaanbieder aan u in rekening gebracht als De Friesland de kosten van zorg rechtstreeks aan de zorgaanbieder voldoet;
- in mindering gebracht op de vergoeding als De Friesland de vergoeding aan u betaalt.

Beëindigen overeenkomst met zorgaanbieder

Als een overeenkomst tussen De Friesland en een zorgaanbieder wordt beëindigd en u, op het moment van beëindiging zorg van deze zorgaanbieder ontvangt, blijft De Friesland de lopende behandeling vergoeden.

Buitenland

Als u in Nederland woont, hebt u ook aanspraak op zorg in natura van een door De Friesland gecontracteerde zorgaanbieder of instelling buiten Nederland. Als u naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder buiten Nederland gaat, geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, vergoeden wij maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag. Deze regel is eveneens van toepassing voor de zorg waarbij sprake is van restitutie op basis van contract. Voor de zorg waarbij sprake is van restitutie geldt dat de vergoeding niet meer zal bedragen dan het in Nederland geldende wettelijk tarief. Als er in Nederland geen wettelijk tarief is vastgesteld bedraagt de vergoeding niet meer dan het marktconform tarief.

Tip: Wilt u in het buitenland behandeld worden, informeer dan eerst of de kosten vergoed worden, onder welke voorwaarden en welk bedrag u eventueel zelf dient bij te betalen!

Wonen of verblijven in een verdragsland

Als u woont of verblijft in een ander EU/EER-land dan Nederland of in een verdragsland, dan hebt u naar keuze:

- aanspraak op medisch noodzakelijke zorg volgens de wettelijke regeling van dat land op grond van de bepalingen van de EU-sociale zekerheidsverordening I408/71 of het desbetreffende verdrag. Voorwaarde is dan wel dat de zorg redelijkerwijs niet kan worden uitgesteld tot terugkeer naar het woonland;
- aanspraak op zorg in natura door een zorgaanbieder die door De Friesland in het woonland of in het land van tijdelijk verblijf is gecontracteerd.

Als u naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder buiten Nederland gaat, geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, vergoeden wij maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag. Deze regel is eveneens van toepassing voor de zorg waarbij sprake is van restitutie op basis van contract. Voor de zorg waarbij sprake is van restitutie geldt dat de

vergoeding niet meer zal bedragen dan het in Nederland geldende wettelijk tarief. Als er in Nederland geen wettelijk tarief is vastgesteld, bedraagt de vergoeding niet meer dan het marktconform tarief.

Dit geldt ook als u in een ander EU/EER land of verdragsland woont en tijdelijk woont of verblijft in Nederland of een ander EU/EER land of verdragsland.

Tip: Uw zorgpas is tevens een European Health Insurance Card (EHIC). Deze is geldig in de EER-landen (Europese Unie, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) voor medisch noodzakelijke zorg. Wij adviseren u van deze EHIC gebruik te maken als u in een van deze landen verblijft en zorg nodig hebt. U hoeft dan geen geld voor te schieten. Buitenlandse behandelaars, zoals artsen en specialisten, weten dan dat hun rekening door De Friesland wordt betaald. Sommige behandelaars accepteren de pas nog niet. U moet dan zelf de rekening voorschieten. Later kunt u de rekening indienen bij De Friesland. Met de kaart hebt u geen recht om naar het buitenland te reizen met als doel een medische behandeling te krijgen. Gaat u naar Australië, dan moet u zich direct bij aankomst met de EHIC melden bij een medicare kantoor. U krijgt dan een medicare card, waarmee u kosteloos geneeskundige hulp in Australië krijgt.

Wonen of verblijven in een niet-verdragsland

Woont of verblijft u in een land dat geen EU/EER-land of verdragsland is, dan hebt u recht op vergoeding van kosten van zorg van een niet door De Friesland gecontracteerde zorgaanbieder of zorginstelling. De vergoeding bedraagt maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, vergoedt De Friesland maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag. Deze regel is eveneens van toepassing voor de zorg waarbij sprake is van restitutie op basis van contract. Voor de zorg waarbij sprake is van restitutie geldt dat de vergoeding niet meer zal bedragen dan het in Nederland geldende wettelijk tarief. Als er in Nederland geen wettelijk tarief is vastgesteld bedraagt de vergoeding niet meer dan het marktconform tarief.

Vergoeding als zorg niet (tijdig) in Nederland beschikbaar is

U hebt recht op volledige vergoeding van de kosten:

- als u toestemming van De Friesland hebt ontvangen om naar een met name genoemde niet-gecontracteerde zorgaanbieder in het buitenland te gaan in het kader van wachtlijstbemiddeling;
- als de zorg in Nederland niet voorhanden is en voorafgaande toestemming is verleend door De Friesland.

Alarmservice

Als u medisch noodzakelijke zorg nodig hebt die redelijkerwijs niet kan worden uitgesteld tot terugkeer naar het woonland (spoedeisende zorg), dan moet u rechtstreeks en zo mogelijk vooraf contact opnemen met de De Friesland Zorgverzekeraar Alarmservice. De alarmservice is dag en nacht, 7 dagen per week bereikbaar via het internationale toegangsnummer gevolgd door het landnummer van Nederland (31), het kengetal zonder 0(58) en het nummer van de alarmcentrale (212 02 12). Vanuit bijvoorbeeld Frankrijk luidt het nummer: 00 31 58 212 02 12. Faxnummer: 0031 58 212 00 12. E-mailadres: alarmservice@defriesland.nl.

Let op: Als aan deze voorwaarde niet is voldaan, zal de vergoeding niet meer bedragen dan het wettelijke tarief in Nederland of, als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, het door De Friesland gecontracteerde bedrag. In dat geval loopt u dus het risico dat uw kosten niet volledig worden vergoed.

Omrekenkoers

De vergoeding van de verzekerde kosten vindt plaats in euro's volgens de omrekenkoers zoals die voor verdragslanden is vastgesteld door het College voor Zorgverzekeringen. Voor alle overige landen geldt de koers zoals die geldt op de dag van het vaststellen van de uitkering.

15. Eigen risico

Verplicht eigen risico

Definitie:

Het bedrag aan kosten van zorg of overige diensten, genoemd in het hoofdstuk Aanspraken van deze verzekeringsvoorwaarden dat verplicht voor uw rekening blijft.

Voor verzekerden van 18 jaar of ouder geldt een verplicht eigen risico van € 165,- per kalenderjaar.

Vrijwillig eigen risico

Het met u als verzekeringnemer overeengekomen bedrag per kalenderjaar aan kosten van zorg of overige diensten, genoemd in het hoofdstuk Aanspraken van deze verzekeringsvoorwaarden, dat u naast het verplicht eigen risico voor uw eigen rekening neemt.

Als u kiest voor een vrijwillig eigen risico, ontvangt u van De Friesland een premiekorting.

U kunt kiezen voor een vrijwillig eigen risico van:

Eigen risico	Premiekorting per maand
€ 100,-	€ 4,25
€ 200,-	€ 8,25
€ 300,-	€ 12,-
€ 400,-	€ 15,50
€ 500,-	€ 18,-

Wanneer is het eigen risico niet van toepassing

Zowel het verplicht als het vrijwillig eigen risico zijn niet van toepassing op de kosten van:

- Verloskundige zorg en kraamzorg;
- Mondzorg (tandheelkunde) voor verzekerden tot 22 jaar met uitzondering van de uitneembare volledige prothese en chirurgische tandheelkundige hulp van specialistische aard en het daarbij behorende röntgenonderzoek en bijzondere tandheelkunde;
- De kosten van het gebruik van huisartsenzorg. Door de huisarts aangevraagd laboratorium- en functieonderzoek valt wel onder het eigen risico, als dat onderzoek onder de dekking van deze verzekering valt, elders wordt uitgevoerd en apart in rekening wordt gebracht.

Berekening vrijwillig en verplicht eigen risico

De Friesland brengt kosten van zorg of overige diensten die zowel ten laste van het verplicht als het vrijwillig eigen risico kunnen komen, eerst ten laste van het verplicht eigen risico.

De volgende bepalingen gelden voor zowel het verplicht als het vrijwillig eigen risico:

In die gevallen waarin u op grond van deze verzekeringsvoorwaarden een eigen bijdrage bent verschuldigd, telt deze eigen bijdrage niet mee voor het eigen risico. Ook overige kosten die voor uw eigen rekening blijven, worden voor toepassing van het eigen risico buiten beschouwing gelaten.

Als een verzekerde de leeftijd van 18 jaar bereikt, gaat het eigen risico in vanaf de eerste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin hij de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Dit geldt zowel voor het verplicht eigen risico als voor een eventueel gekozen vrijwillig eigen risico.

Als de verzekering in de loop van een kalenderjaar tot stand komt of eindigt, wordt het eigen risico naar evenredigheid toegepast op basis van het werkelijk aantal dagen in het kalenderjaar.

Kosten van zorg of een andere dienst worden toegerekend aan het kalenderjaar waarin de zorg is genoten. Wanneer in twee achtereenvolgende kalenderjaren zorg is genoten die door de zorgaanbieder in één bedrag in rekening wordt gebracht, worden de kosten toegerekend aan het kalenderjaar waarin met de zorg is begonnen. Voor de vaststelling van het eigen risico wordt een Diagnose Behandel Combinatie (DBC) dus toegerekend aan het jaar waarin deze is geopend.

Als De Friesland de kosten van verleende hulp rechtstreeks aan de zorgaanbieder heeft vergoed, dan brengt De Friesland u achteraf het eventueel verschuldigde eigen risico in rekening. Voorafgaand aan het incasseren van het eigen risico krijgt u een specificatie van de kosten die ten laste komen van het eigen risico. Hierop wordt ook aangegeven wanneer en op welke manier het verschuldigde bedrag zal worden geïncasseerd.

16. Inhoud van de verzekering

Algemeen

Voor zover op grond van deze verzekeringsvoorwaarden de toestemming van De Friesland, een verwijzing of een voorschrift vereist is, bestaat alleen aanspraak op zorg of vergoeding van kosten als aan die eisen is voldaan voordat u van de desbetreffende zorg gebruik maakt.

Recht op zorg of diensten, of recht op vergoeding van de kosten daarvan, bestaat alleen als u naar een zorgaanbieder gaat die aan de eisen voldoet zoals vermeld in deze verzekeringsvoorwaarden. De Friesland kan u echter toestemming verlenen voor rekening van De Friesland gebruik te maken van een zorgaanbieder met een andere kwalificatie dan in deze verzekeringsvoorwaarden is vermeld. Deze toestemming moet De Friesland u dan voorafgaand aan de behandeling hebben verleend.

U hebt recht op vergoeding van de verzekerde kosten, voor zover gemaakt tijdens de periode waarin deze verzekering van kracht is. Bepalend daarbij is de behandeldatum en/of de datum van levering, en niet de datum waarop de nota is uitgeschreven. Als het gaat om een nota van een Diagnose Behandel Combinatie (DBC) waarmee een begin is gemaakt voor de einddatum van de verzekering, worden de kosten geacht te zijn gemaakt in de periode waarin de verzekering van toepassing was. Als de nota betrekking heeft op een DBC waarmee is begonnen voor de datum van ingang van de verzekering, worden de kosten hiervan niet vergoed.

De inhoud en omvang van de verzekerde zorg of diensten worden onder andere bepaald door de stand van de wetenschap en praktijk en - bij het ontbreken van een zodanige maatstaf - door wat in het betrokken vakgebied geldt als verantwoorde en adequate zorg en diensten.

U hebt recht op een vorm van zorg of een dienst voor zover u daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs bent aangewezen. De te verlenen zorg of diensten moeten doelmatig, niet onnodig kostbaar of onnodig gecompliceerd zijn.

De vraag of u behoefte hebt aan een bepaalde vorm van zorg of een bepaalde dienst wordt uitsluitend op basis van zorginhoudelijke criteria beantwoord.

Recht op vergoeding van de kosten van zorg bestaat op voorwaarde dat de zorg wordt verleend op de plaats die gezien de aard van de zorg en de omstandigheden als gebruikelijk kan worden aangemerkt.

17. Aanspraken

Let op: kijk voor gecontracteerde zorgaanbieders op www.defriesland.nl bij Inzage in onze zorgaanbieders.

17.1 Audiologische zorg

Inhoud zorg

U hebt recht op het onderzoek naar de gehoorfunctie, de advisering over de aan te schaffen gehoorapparatuur, de voorlichting over het gebruik hiervan en de psychosociale zorg. Dit laatste kan nodig zijn in verband met problemen met de gestoorde gehoorfunctie. Hulp bij het stellen van een diagnose bij spraak- en taalstoornissen voor kinderen valt ook onder audiologische zorg.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een audiologisch centrum.

Met een audiologisch centrum wordt bedoeld een zorginstelling die op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Verwijzing

Om aanspraak te kunnen maken op audiologische zorg is een verwijzing noodzakelijk van de huisarts, kinderarts of keel-, neus- en oorzaken.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.2 Bariatrische chirurgie (bij ernstig overgewicht)

Inhoud zorg

U hebt recht op ketenzorg met voorbehandeling voor indicatiestelling, operatieve behandelingen om ernstig overgewicht te behandelen, onder andere de maagband, de gastric bypass, duodenal switch en nazorg gedurende tenminste een jaar.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op een operatie door een in deze chirurgie gespecialiseerde chirurg (bariatrisch chirurg) en voor- en nazorg door een gespecialiseerd, multidisciplinair team, met ten minste een internist, diëtist, psycholoog en een obesitas verpleegkundige.

Vooraf aanvragen

Er is vooraf schriftelijke toestemming van De Friesland nodig. Beoordeling van de aanvraag vindt plaats volgens de criteria zoals opgenomen in de geldende richtlijnen voor de beroepsgroep zoals de CBO-richtlijn Diagnostiek en behandeling van obesitas bij volwassenen en kinderen: 2008.

Bijzonderheden

U hebt alleen recht op deze ingreep wanneer een indicatie is gesteld (en dus aan alle indicatievoorwaarden is voldaan) door middel van een multidisciplinair voortraject met uitgebreide voorlichting en multidisciplinaire screening door een bariatrisch chirurg, internist, diëtist, psycholoog en een obesitas verpleegkundige, en voor zover de behandeling gekoppeld is aan een langdurig (minimaal 1 jaar) multidisciplinair nazorgtraject door dezelfde disciplines als hiervoor genoemd.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.3 Beademing

Inhoud zorg

U hebt recht op noodzakelijke mechanische beademing en de hiermee verband

houdende medisch-specialistische en farmaceutische zorg, verblijf, verpleging en verzorging in een beademingscentrum. Als de beademing onder verantwoordelijkheid van een beademingscentrum bij u thuis plaatsvindt, dan bestaat de zorg uit:

- het door het beademingscentrum voor elke behandeling aan de verzekerde gebruiksbaar ter beschikking stellen van de daarvoor benodigde apparatuur;
- de met de mechanische beademing verband houdende medisch-specialistische en farmaceutische zorg te verlenen door of vanwege een beademingscentrum.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een beademingscentrum.

Met een beademingscentrum wordt bedoeld een zorginstelling die op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Vooraf aanvragen

Nee.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.4 Dialyse

Inhoud zorg

U hebt recht op niet-klinische hemodialyse en peritoneaal dialyse, en de hierbij horende medisch-specialistische zorg verleend in een dialysecentrum of thuis. Deze zorg kan gecombineerd worden met onderzoek, behandeling verpleging en de voor deze behandeling benodigde farmaceutische zorg en psychosociale begeleiding van uzelf en van personen die u helpen bij het uitvoeren van de dialyse thuis.

Onder thuisdialyse is ook begrepen:

- de opleiding door het dialysecentrum van degenen die de dialyse uitvoeren of daarbij behulpzaam zijn;
- bruikleen van de hemodialyse- of peritoneaaldialyseapparatuur met toebehoren;
- de kosten van de regelmatige controle en het onderhoud hiervan (vervanging inbegrepen), en van de chemicaliën en vloeistoffen die nodig zijn voor de dialyse;
- de kosten van de noodzakelijke deskundige assistentie door het dialysecentrum bij de dialyse;
- de overige gebruiksartikelen die redelijkerwijs nodig zijn bij thuisdialyse;
- vergoeding van de kosten die redelijkerwijs nodig zijn voor noodzakelijke aanpassingen in en aan de woning en van het herstel in oorspronkelijke staat voor zover andere wettelijke regelingen daarin niet voorzien.
- vergoeding van de overige redelijk te achten kosten die rechtstreeks met de thuisdialyse samenhangen en andere wettelijke regelingen daarin niet voorzien.

Wie mag deze zorg verlenen

Een dialysecentrum.

Met een dialysecentrum wordt bedoeld een zorginstelling die op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZI) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.5 Dyslexiezorg

Inhoud zorg

Kinderen van 7 jaar of ouder die basisonderwijs volgen, hebben recht op dyslexiezorg in verband met ernstige dyslexie. Bij dyslexie gaat het om problemen met lezen en spelling.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door daartoe gecontracteerde instellingen, een vrijgevestigde gezondheidszorgpsycholoog, of orthopedagoog-generalist met als specialisatie leren en cognitieve informatieverwerking, leer- en cognitieve functiestoornissen en diagnostiek en behandeling van dyslexie en die daartoe kan samenwerken met andere gekwalificeerde beroepsbeoefenaren.

Met een gezondheidszorgpsycholoog wordt een zorgaanbieder bedoeld die als zodanig geregistreerd staat volgens de voorwaarden als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Met een orthopedagoog-generalist wordt een orthopedagoog bedoeld die als zodanig is geregistreerd bij de Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen.

Let op

Alleen wanneer de zorgaanbieder volledig is aangesloten bij één van de kwaliteitskeurmerken Nationaal Referentiecentrum Dyslexie (NRD) of het Kwaliteitsinstituut Dyslexie (KD), komt de verleende dyslexiezorg voor vergoeding in aanmerking.

Uitsluitingen

Dyslexiezorg wordt, in afwijking van wat hiervoor is aangegeven, niet vergoed als de zorg begint of is begonnen:

- a.** in 2010: op of na het bereiken van de 10-jarige leeftijd
- b.** in 2011: op of na het bereiken van de 11-jarige leeftijd
- c.** in 2012: op of na het bereiken van de 12-jarige leeftijd
- d.** in 2013: op of na het bereiken van de 13-jarige leeftijd

Bijzonderheden

Voor de diagnostiek en behandeling van ernstige dyslexie gelden de criteria die zijn opgenomen in het protocol Dyslexie Diagnostiek & Behandeling. Dit protocol is op

aanvraag verkrijgbaar of te raadplegen op de website www.defriesland.nl. De eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering voor het protocol ligt bij de gezondheidszorg-psycholoog of orthopedagoog-generalist.

Verwijzing

Om aanspraak op dyslexiezorg te kunnen maken is een verwijzing van de school noodzakelijk. In het leerling-dossier moet het vermoeden van ernstige, enkelvoudige dyslexie zijn aangetoond. De zorgaanbieder beslist op basis van de schoolgegevens en eigen diagnostisch onderzoek of de leerling voor de vergoede dyslexiebehandeling in aanmerking komt.

Vooraf aanvragen

Nee.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.6 Erfelijkheidsonderzoek

Inhoud zorg

U hebt recht op:

- onderzoek naar en van erfelijke afwijkingen door middel van stamboomonderzoek, chromosoomonderzoek, biochemische diagnostiek, ultrageluidonderzoek en DNA-onderzoek.
- de erfelijkheidsadviesing en de met deze zorg verband houdende psychosociale begeleiding.
- onderzoeken bij andere personen, als dit noodzakelijk is om u te adviseren. Aan deze personen kan dan ook advisering plaatsvinden.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een centrum voor erfelijkheidsadvies. Dit is een instelling die een vergunning heeft op grond van de Wet op bijzondere medische verrichtingen voor de toepassing van klinisch genetisch onderzoek en erfelijkheidsadviesing.

Verwijzing

Om aanspraak te kunnen maken op erfelijkheidsonderzoek is een verwijzing noodzakelijk van de huisarts of medisch specialist.

Vooraf aanvragen

Nee.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten

volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.7 Farmaceutische zorg (geneesmiddelen en dieetpreparaten)

Inhoud zorg

● Geregistreerde geneesmiddelen

U hebt recht op vergoeding van de kosten van geregistreerde geneesmiddelen die zijn opgenomen in bijlage I bij de Regeling zorgverzekering. In bijlage 2 bij de Regeling zorgverzekering wordt het recht op een aantal geneesmiddelen beperkt tot de in die bijlage genoemde indicaties. De genoemde bijlagen zijn te raadplegen via www.defriesland.nl. Op uw verzoek kunnen deze u ook worden toegestuurd. Er bestaat uitsluitend recht op een geneesmiddel, dat de stof bevat waarvan de stofnaam op het voorschrift is vermeld.

Let op

Voor met name genoemde geneesmiddelen met dezelfde werkzame stof en toedieningsvorm hebt u alleen recht op vergoeding van de geneesmiddelen die De Friesland heeft aangewezen. Dit is uitgewerkt in het Reglement Farmaceutische Zorg van De Friesland. Dit zijn de zogenaamde preferente geneesmiddelen.

Als de behandeling met een preferent geneesmiddel medisch niet verantwoord is, behoudt u recht op een ander in de Regeling zorgverzekering aangewezen geneesmiddel met dezelfde werkzame stof.

● Rationele farmacotherapie

Ook hebt u recht op vergoeding de kosten van rationele farmacotherapie. Daarbij gaat het om geneesmiddelen die in de apotheek zijn bereid of, geneesmiddelen die op verzoek van uw arts in Nederland zijn bereid door een fabrikant als bedoeld in artikel I, lid I onder mm van de geneesmiddelenwet. Verder kan het gaan om geneesmiddelen die in de handel zijn in een ander land en bestemd zijn voor een patiënt die lijdt aan een ziekte die in Nederland niet vaker voorkomt dan bij I op de 150.000 inwoners. Onder rationele farmacotherapie wordt verstaan de behandeling van een aandoening met een geneesmiddel in een voor de patiënt geschikte vorm, waarvan de werkzaamheid en de effectiviteit blijkt uit wetenschappelijke literatuur en die tevens het meest economisch is voor de zorgverzekering. Er is voorafgaande toestemming door De Friesland nodig

● Dieetpreparaten

U hebt recht op dieetpreparaten als u niet kan uitkomen met aangepaste normale voeding en andere producten van bijzondere voeding en u:

- een stofwisselingsstoornis, voedselallergie of resorptiestoornis hebt, of;
- een via een gevalideerd screeningsinstrument vastgestelde ziektegerelateerde ondervoeding of een risico daarop hebt, of;
- u op een dieetpreparaat bent aangewezen volgens de richtlijnen van de betreffende beroepsgroepen in Nederland.

Wie mag deze zorg verlenen

- a. een apotheker, die staat ingeschreven in het register van gevestigde apothekers, zoals bedoeld in artikel 6l, vijfde lid van de Geneesmiddelenwet
- b. een apotheekhoudend huisarts, aan wie krachtens artikel 6l tiende of elfde lid van de Geneesmiddelenwet, vergunning is verleend geneesmiddelen te leveren.

Bijzonderheden

Dieetpreparaten mogen ook worden geleverd door een medische specialzaak die is gecertificeerd conform ISO-NEN, SEMH of HKZ.

Leveringstermijnen

Per voorschrift hebt u recht op vergoeding van de kosten van geneesmiddelen voor een maximale periode.

De volgende perioden zijn van toepassing:

- 15 dagen als het voor u een nieuwe medicatie betreft;
- 15 dagen als het gaat om een acute aandoening die met antibiotica of chemotherapeutica moet worden bestreden;
- 3 maanden voor geneesmiddelen waarmee een chronische aandoening wordt behandeld (te bepalen door de voorschrijver). Voor hypnotica en anxiolytica geldt een periode van een maand. Bij tijdelijk verblijf in het buitenland gedurende een periode van meer dan 3 maanden, per voorschrift een periode van ten hoogste 6 maanden;
- 12 maanden voor orale anticonceptiva (de pil);
- 1 maand in alle andere gevallen.

Let op

Er kan een kortere afgifteperiode gelden als dit medisch gezien doelmatiger is.

Voorschrift

Er is een voorschrift nodig van de huisarts, de behandelend specialist, tandarts, tandarts–specialist of verloskundige. Voor de anticonceptiepil en insuline geldt dat deze na de eerste periode van levering opnieuw voor de maximale termijn aan u kunnen worden geleverd zonder dat daarvoor een nieuw voorschrift nodig is.

Vooraf aanvragen

Voor de levering van dieetpreparaten is voorafgaande toestemming door De Friesland nodig.

Reglement Farmaceutische Zorg

Het reglement maakt deel uit van deze verzekeringsvoorwaarden. Zowel het Reglement Farmaceutische Zorg als de Regeling zorgverzekering en de daarbij behorende bijlagen zijn te raadplegen via www.defriesland.nl. Ook kunnen deze u op uw verzoek worden toegestuurd.

Uitsluitingen

U hebt geen recht op vergoeding van de kosten van geneesmiddelen:

- in die gevallen die zijn uitgesloten op grond van de Regeling zorgverzekering;

- voor onderzoek als bedoeld in artikel 40, derde lid onder b, van de Geneesmiddelenwet;
- die (nagenoeg)gelijkwaardig zijn aan een niet aangewezen geregistreerd geneesmiddel;
- die bedoeld zijn in artikel 40, derde lid onder e van de Geneesmiddelenwet;
- geneesmiddelen ter voorkoming van een ziekte in het kader van een reis;
- alternatieve (genees)middelen.

Eigen bijdrage

Sommige geneesmiddelen zijn ingedeeld in een groep van onderling vervangbare geneesmiddelen. Per groep van onderling vervangbare geneesmiddelen is een vergoedingslimiet vastgesteld. Deze is afgeleid van de gemiddelde prijs van de geneesmiddelen in deze groep. Is deze werkelijke prijs van het geneesmiddel hoger, dan betaalt u zelf het verschil als eigen bijdrage. U bent ook een eigen bijdrage verschuldigd voor een geneesmiddel dat is bereid uit een geneesmiddel waarvoor een eigen bijdrage is verschuldigd. In bijlage I bij de Regeling zorgverzekering zijn in onderdeel A de geneesmiddelen genoemd waarvoor een vergoedingslimiet geldt.

De Regeling zorgverzekering is in te zien via www.defriesland.nl.

Vergoeding

Er is sprake van restitutie op basis van contract met uitzondering van dieetpreparaten.

Natura of restitutie

Dieetpreparaten vallen onder zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage, Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag. Dit geldt voor de kosten van het leveren van de geneesmiddelen.

17.8 Geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

● Eerstelijns psychologische zorg, niet-specialistische GGZ

Inhoud zorg

U hebt recht op diagnostiek en kortdurende generalistische behandeling van niet-complexe psychische aandoeningen, waarbij de betrokkenheid van een psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut niet nodig is. De omvang van de te verlenen zorg wordt begrensd door wat klinisch psychologen als zorg plegen te bieden. Deze zorg omvat niet de specialistische zorg, zoals genoemd in het hoofdstuk 'Specialistische GGZ'.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op eerstelijns psychologische zorg door een gezondheidszorgpsycholoog en/of eerstelijns psycholoog.

Met een gezondheidszorgpsycholoog wordt bedoeld een gezondheidszorgpsycho-

loog die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG. Met een eerstelijns psycholoog wordt bedoeld een gezondheidszorgpsycholoog die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en voldoet aan de opleidings- en kwaliteitseisen zoals opgenomen in de Kwalificatieregeling eerstelijnspsychologen van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Verwijzing

Voor de eerstelijns psychologische zorg is verwijzing noodzakelijk door de huisarts, bedrijfsarts of jeugdgezondheidszorgarts. Dit geldt niet voor acute zorg. Voor jeugdigen als bedoeld in de Wet op de Jeugdzorg is voor deze zorg een indicatiebesluit van een Bureau Jeugdzorg noodzakelijk, of een verwijzing van een arts of andere behandelaar genoemd in artikel 10 van het Uitvoeringsbesluit Wet op de jeugdzorg, als het zorg betreft als omschreven in artikel 9b vijfde lid van de AWBZ. Onder een Bureau Jeugdzorg wordt verstaan een bureau als bedoeld in artikel 4 van de Wet op de Jeugdzorg.

Bijzonderheden

U hebt recht op ten hoogste 8 zittingen per kalenderjaar.

Eigen bijdrage

Voor eerstelijns psychologische zorg betaalt u een eigen bijdrage van € 10,- per zitting.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van de verschuldigde eigen bijdrage. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

● **Specialistische GGZ**

Inhoud zorg

- Specialistische geestelijke gezondheidszorg zonder opname

U hebt recht op diagnostiek en specialistische behandeling van complexe psychische aandoeningen waarbij de betrokkenheid van een psychiater/zenuwarts, klinisch psycholoog of psychotherapeut nodig is. De omvang van deze te verlenen zorg wordt begrensd door wat psychiaters/zenuwartsen en klinisch psychologen als zorg plegen te bieden. Ook hebt u recht op de bij de behandeling horende verpleging, geneesmiddelen, hulpmiddelen en verbandmiddelen.

Deze zorg omvat niet de eerstelijns psychologische zorg.

- Psychiatrische ziekenhuisopname

U hebt recht op opname in een psychiatrisch ziekenhuis of op een psychiatrische afdeling van een ziekenhuis gedurende ten hoogste 365 dagen. Een onderbreking van ten hoogste dertig dagen wordt niet als onderbreking beschouwd. Een dergelijke onderbreking telt niet mee voor de berekening van de 365 dagen. Onderbre-

kingen wegens weekend- en vakantieverlof tellen wel mee voor de berekening van de 365 dagen. De aanspraak omvat de specialistische psychiatrische behandeling en het verblijf, al dan niet in combinatie met verpleging en verzorging. Verder vallen hieronder de bij de behandeling behorende paramedische zorg en geneesmiddelen, hulpmiddelen en verbandmiddelen, gedurende de periode van opname.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op specialistische GGZ-zorg door een GGZ -instelling, psychiater/ zenuwarts, klinisch psycholoog of psychotherapeut.

Met GGZ-instelling wordt bedoeld een instelling die geneeskundige zorg in verband met een psychiatrische aandoening levert en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Met psychiater/zenuwarts wordt bedoeld een arts die als psychiater/zenuwarts is ingeschreven in het door de Medisch Specialisten Registratie Commissie ingestelde specialistenregister van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst.

Met klinisch psycholoog wordt bedoeld een gezondheidszorgpsycholoog die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 14 van de Wet BIG.

Met psychotherapeut wordt bedoeld een psychotherapeut die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Verwijzing

Voor de specialistische GGZ is een verwijzing noodzakelijk door de huisarts, bedrijfsarts of jeugdgezondheidszorgarts. Dit geldt niet voor acute zorg.

Met een jeugdgezondheidsarts wordt bedoeld een arts, werkzaam binnen de jeugdgezondheidszorg, die geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Voor jeugdigen als bedoeld in de Wet op de Jeugdzorg is voor deze zorg een indicatiebesluit van een Bureau Jeugdzorg noodzakelijk, of een verwijzing van een arts of andere behandelaar genoemd in artikel 10 van het Uitvoeringsbesluit Wet op de Jeugdzorg als het zorg betreft als omschreven in artikel 9b vijfde lid van de AWBZ. Onder een Bureau Jeugdzorg wordt verstaan een bureau als bedoeld in artikel 4 van de Wet op de Jeugdzorg.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.9 Huisartsenzorg

Inhoud zorg

U hebt recht op zorg zoals huisartsen plegen te bieden. Zorg door een huisarts houdt ook in daarmee samenhangend onderzoek, waaronder laboratoriumonderzoek.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een huisarts, huisartsendienstenstructuur of een gespecialiseerde verpleegkundige en/of praktijkondersteuner/nurse practitioner/physician assistent die onder verantwoordelijkheid van een huisarts werkzaam is. Met huisarts wordt bedoeld een arts die is ingeschreven als huisarts in het door de huisarts, verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie ingesteld register van erkende huisartsen van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst.

Met huisartsendienstenstructuur wordt bedoeld een rechtspersoonlijkheid bezittend organisatorisch verband van huisartsen, dat is opgericht om gedurende de avond, de nacht en het weekeinde huisartsenzorg te verlenen en beschikt over een rechtsgeldig tarief.

Met verpleegkundige wordt bedoeld een verpleegkundige die als zodanig is geregistreerd zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Met nurse practitioner wordt bedoeld een verpleegkundige die de zorg heeft voor een bepaalde groep patiënten en die de opleiding 'advanced nursing practice', zijnde een HBO masters opleiding, met goed gevolg heeft afgerond.

Met physician assistant wordt bedoeld een zorgprofessional die de HBO masters-opleiding 'physician assistant' met goed gevolg heeft afgerond en die de arts ondersteunt in zijn werk bij onder andere het uitoefenen van de meer routinematige geneeskundige handelingen. Deze handelingen gebeuren onder verantwoordelijkheid van de betreffende arts waarbij sprake is van een aanvullende samenwerking met de arts.

Uitsluitingen

U hebt geen recht op vergoeding van de kosten van de grieprik.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Voor zowel gecontracteerde als niet gecontacteerde zorgaanbieders geldt dat de kosten volledig worden vergoed.

17.10 Hulpmiddelenzorg

Inhoud zorg

U hebt recht op functionerende hulp- en verbandmiddelen zoals bedoeld in de Regeling zorgverzekering. In het door De Friesland vastgestelde Reglement Hulpmiddelenzorg zijn toestemmingsvereisten, gebruikstermijnen en volumerichtlijnen opgenomen.

Dit reglement is onderdeel van deze verzekeringsvoorwaarden en is te raadplegen op www.defriesland.nl. Ook kan dit reglement u op uw verzoek worden toegestuurd.

Wie mag hulpmiddelen leveren?

U hebt recht op zorg verleend door een leverancier die is gecertificeerd op grond van de door de beroepsgroep vereiste certificering, zoals bijvoorbeeld SEMH, ISO, HKZ, Kema of STAR. (zie reglement)

Bijzonderheden

U hebt uitsluitend recht op verbandmiddelen als er sprake is van een ernstige

aandoening waarbij een langdurige medische behandeling met deze middelen noodzakelijk is. Of deze noodzaak aanwezig is wordt beoordeeld door de door ons gecontracteerde leverancier.

De kosten van normaal gebruik zijn, tenzij in de Regeling zorgverzekering anders is bepaald, voor uw rekening. Onder de kosten van normaal gebruik worden onder meer verstaan de kosten van energiegebruik en batterijen.

Eigen bijdrage

In een aantal gevallen genoemd in de Regeling zorgverzekering bent u een eigen bijdrage verschuldigd ter hoogte van:

- het verschil tussen de aanschaffingskosten en het bij dat hulpmiddel vermelde maximaal te vergoeden bedrag;
- een bedrag wegens besparing van kosten.

Toestemming vooraf

Voor de eerste aanschaf, reparatie of vervanging van een hulpmiddel, hebt u vooraf schriftelijke toestemming van De Friesland nodig, tenzij in het Reglement hulpmiddelen van De Friesland anders is bepaald. In het Reglement Hulpmiddelen van De Friesland kunnen nadere voorwaarden aan de toestemming worden gesteld.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

Let op

Hulpmiddelen geleverd door een leverancier die niet over de juiste certificering beschikt, worden niet vergoed.

17.II IVF (In-vitrofertilisatie)

Inhoud zorg

U hebt recht op:

- het door hormonale behandeling bevorderen van de rijping van eicellen in het lichaam van de vrouw;
- de follikelpunctie;
- de bevruchting van eicellen en het kweken van embryo's in het laboratorium;
- het één of meer keren implanteren van één of twee embryo's in de baarmoederholte, met als doel zwangerschap te doen ontstaan.

Let op

U hebt uitsluitend recht op de eerste, tweede en derde IVF-poging per te realiseren doorgaande zwangerschap. Er is sprake van een IVF-poging vanaf het moment dat een follikelpunctie is geslaagd tot het moment dat er sprake is van een doorgaande zwangerschap. De terugplaatsing van de bij een poging verkregen embryo's (al dan

niet tussentijds gecryopreserveerd) wordt niet beschouwd als een nieuwe poging, maar maakt deel uit van de poging waarmee de embryo's verkregen zijn. Van een doorgaande zwangerschap is sprake vanaf 10 weken na de geslaagde follikelpunctie en als de implantatie van gecryopreserveerde embryo's heeft geleid tot een doorgaande zwangerschap van negen weken en drie dagen te rekenen vanaf de implantatie. Na de eerste, tweede en derde IVF-poging hebt u geen recht meer op een vierde of volgende poging per te realiseren doorgaande zwangerschap, waaronder begrepen de kosten van de in dat verband benodigde geneesmiddelen.

Bijzonderheden

Een ICSI-behandeling (intracytoplasmatische sperma injectie) en een eiceldonatie-behandeling worden gelijkgesteld aan een IVF-behandeling. De behandeling van de donor van de eicel en de donatie van de eicel vallen niet onder IVF.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een IVF-centrum met de daartoe wettelijk vereiste vergunningen.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.12 Medisch specialistische zorg algemeen

Inhoud zorg

U hebt recht op zorg zoals medisch specialisten die plegen te bieden.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een medisch specialist werkzaam in een ziekenhuis of in de huispraktijk van een medisch specialist, of in een zelfstandig behandelcentrum.

Met medisch specialist wordt bedoeld een arts die als medisch specialist is ingeschreven in het door de Medisch Specialisten Registratie Commissie ingesteld Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst.

Uitsluitingen

U hebt geen recht op de volgende zorg:

- behandelingen tegen snurken met uvuloplastiek;
- behandelingen gericht op de sterilisatie van de verzekerde (zowel man als vrouw);
- behandelingen gericht op het ongedaan maken van de sterilisatie van de verzekerde (zowel man als vrouw);
- behandelingen gericht op de circumcisie (besnijdenis) van de mannelijke verzekerde.

Verwijzing

Er is een verwijzing noodzakelijk door de huisarts, sportarts, jeugdarts, tandarts,

verloskundige, kaakchirurg, medisch specialist of bedrijfsarts.

Voor een second opinion door een medisch-specialist is een verwijzing door de huisarts of de behandelend specialist noodzakelijk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Bijzonderheden

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.13 Mondzorg (tandheelkunde)

● Bijzondere tandheelkunde

Inhoud zorg

U hebt recht op vergoeding van de kosten van zorg zoals tandartsen die plegen te bieden of recht op zorg door een kaakchirurg en die noodzakelijk is in een van de volgende situaties:

- a.** U hebt een zodanige ernstige ontwikkelingsstoornis, groeistoornis of verworven afwijking van het tand-kaak-mondstelsel dat u zonder die zorg geen tandheelkundige functie kunt behouden of verwerven, gelijkwaardig aan die welke u zou hebben gehad zonder deze aandoening.
Let op: in afwijking hiervan hebt u alleen recht op het aanbrengen van implantaten en het vaste gedeelte van de suprastructuur (het gedeelte dat op het implantaat en boven het tandvlees zit) als u een zeer ernstig geslonken tandenloze kaak hebt. Bovendien moet het implantaat zijn bedoeld om hierop een uitneembare prothese te bevestigen.
- b.** U hebt een niet-tandheelkundige lichamelijke of geestelijke aandoening en u kunt zonder die zorg geen tandheelkundige functie behouden of verwerven gelijkwaardig aan die welke u zou hebben gehad zonder deze aandoening.
- c.** U moet een niet-tandheelkundige medische behandeling ondergaan en deze zal zonder bijzondere tandheelkunde aantoonbaar onvoldoende resultaat hebben. Orthodontische zorg door een orthodontist en/of kaakchirurg is slechts onder de zorg, genoemd onder a., b. en c. begrepen als u een zeer ernstige ontwikkelings- of groeistoornis van het tand-kaak-mondstelsel hebt, waarbij mededagnostiek of medebehandeling van andere disciplines dan de tandheelkundige noodzakelijk is.

Wie mag deze zorg verlenen

De zorg genoemd onder a. een tandarts of kaakchirurg. Voor het aanbrengen van een implantaat of een suprastructuur door een gespecialiseerde tandarts op het gebied van implantologie of een kaakchirurg. De prothese mag ook worden geleverd door een gecontracteerde tandprotheticus.

De zorg genoemd onder b. een tandarts die gespecialiseerd is in de behandeling

van angstige of gehandicapte patiënten, of een Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde.

De zorg genoemd onder c. een tandarts of kaakchirurg. Voor orthodontie als onderdeel van de bijzondere tandheelkunde een orthodontist en/of kaakchirurg. Met tandarts wordt bedoeld een tandarts die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Met kaakchirurg wordt bedoeld een tandarts-specialist die als kaakchirurg is ingeschreven in het register voor Mondziekten, Kaak -en aangezichtschirurgie van de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde.

Met tandprotheticus wordt bedoeld een tandprotheticus die voldoet aan de eisen van het 'Besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied tandprotheticus'.

Met orthodontist wordt bedoeld een tandarts-specialist die als orthodontist is ingeschreven in het register voor dentomaxillaire orthopedie van de Specialisten Registratiecommissie van de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde.

Met een Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde wordt bedoeld een universitair of daarmee door De Friesland gelijkgesteld centrum voor het verlenen van zorg in bijzondere gevallen, waarbij een behandeling in teamverband en/of bijzondere deskundigheid is vereist.

Toestemming vooraf

Vergoeding van de zorg genoemd onder a., b. en c. vindt alleen plaats als De Friesland voorafgaand aan de behandeling schriftelijk toestemming heeft verleend. Een aanvraag moet zijn voorzien van een gemotiveerd verzoek en een begroting.

Eigen bijdrage

Als u 22 jaar of ouder bent met een extreme angst voor een tandheelkundige behandeling, is voor de zorg genoemd onder a. en b. een eigen bijdrage verschuldigd tot ten hoogste het bedrag dat voor de volgende tandheelkundige behandelingen in rekening gebracht zou worden:

- preventief onderzoek;
- incidenteel consult;
- extractie;
- parodontale hulp;
- endodontische hulp;
- restauratie van gebitselementen met plastische materialen;
- uitneembare niet volledige prothetische voorzieningen.

Als de zorg genoemd onder a., b. of c. bestaat uit een uitneembare volledige prothetische voorziening al dan niet te plaatsen op tandheelkundige implantaten, is een eigen bijdrage van € 125,- per voorziening (onder- of bovenkaak) verschuldigd.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura als de behandeling plaatsvindt door een kaakchirurg. Zorg door een tandprotheticus, orthodontist of gespecialiseerde tandarts valt onder restitutie op basis van contract. Zorg door een tandarts valt onder restitutie.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage.

Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

● **Reguliere tandheelkunde (22 jaar en ouder)**

Inhoud zorg

Als u 22 jaar of ouder bent, hebt u naast de in dit hoofdstuk genoemde bijzondere tandheelkunde recht op:

- a.** chirurgische tandheelkundige hulp van specialistische aard en het daarbij behorende röntgenonderzoek, met uitzondering van parodontale chirurgie en het aanbrengen van een tandheelkundig implantaat;
- b.** een uitneembare volledige prothetische voorzieningen voor de boven- of onderkaak;
- c.** reparatie en rebasing van een bestaande uitneembare volledige prothese of van een bestaande volledige overkappingprothese.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg genoemd onder a. door een kaakchirurg.

U hebt recht op vergoeding van de kosten van zorg genoemd onder b. als de prothese wordt geleverd door de tandprotheticus of de tandarts.

U hebt recht op vergoeding van de kosten van zorg genoemd onder c. door een tandprotheticus of tandarts.

Met kaakchirurg wordt bedoeld een tandarts-specialist die als kaakchirurg is ingeschreven in het register voor Mondziekten, Kaak -en aangezichts chirurgie van de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde.

Met tandprotheticus wordt bedoeld een tandprotheticus die voldoet aan de eisen van het 'Besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied tandprotheticus'.

Met tandarts wordt bedoeld een tandarts die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Toestemming vooraf

Voorafgaande schriftelijke toestemming door De Friesland is vereist in de volgende situaties:

- als de zorg bestaat uit het trekken van een of meerder tanden of kiezen onder narcose;
- als de zorg bestaat uit een osteotomie;
- als er sprake is van vervanging van de prothese (met uitzondering van de immediaat-prothese) binnen 8 jaar na aanschaf;
- als bij de eerste aanschaf of bij vervanging na 8 jaar de kosten van de prothese (inclusief techniekkosten) hoger zijn dan € 525,- per onder- of bovenkaak;
- als bij de eerste aanschaf of bij vervanging na 8 jaar de kosten van de prothese (inclusief techniekkosten) hoger zijn dan € 1000,- voor onder- en bovenkaak gelijktijdig.

Een aanvraag moet zijn voorzien van een gemotiveerd verzoek en een begroting.

Eigen bijdrage

Voor een uitneembare volledige prothetische voorziening zoals genoemd onder b. bent u een eigen bijdrage verschuldigd van 25% van de kosten van die voorziening.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura als de behandeling plaatsvindt door een kaakchirurg. Zorg door een tandprotheticus of een gespecialiseerde tandarts valt onder restitutie op basis van contract. Zorg door een tandarts valt onder restitutie.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

● Reguliere tandheekkunde (jonger dan 22 jaar)

Inhoud zorg

Als u jonger dan 22 jaar bent, hebt u naast de in dit hoofdstuk genoemde bijzondere tandheekkunde recht op vergoeding van de kosten van:

- a.** periodiek preventief tandheekkundig onderzoek, eenmaal per jaar, tenzij u tandheekkundig meer keren per jaar op die hulp bent aangewezen;
- b.** een incidenteel tandheekkundig consult;
- c.** het verwijderen van tandsteen;
- d.** fluorideapplicaties, uitsluitend als u zes jaar of ouder bent, maximaal tweemaal per jaar, tenzij u tandheekkundig meer keren per jaar op die hulp bent aangewezen;
- e.** sealing;
- f.** parodontale hulp;
- g.** anesthesie (verdooving);
- h.** endodontische hulp (wortelkanaalbehandeling);
- i.** restauratie van gebitselementen met plastische materialen (vullingen);
- j.** gnathologische hulp (hulp bij kaakgewrichtproblemen of knarsen);
- k.** uitneembare prothetische voorzieningen;
- l.** tandvervangende hulp met niet-plastische materialen en het aanbrengen van tandheekkundige implantaten ter vervanging van een of meer ontbrekende, blijvende snij- of hoektanden die niet zijn aangelegd, of omdat het ontbreken van die tand(en) het directe gevolg is van een ongeval;
- m.** chirurgische tandheekkundige hulp; met uitzondering van het aanbrengen van tandheekkundige implantaten;
- n.** röntgenonderzoek, met uitzondering van röntgenonderzoek ten behoeve van orthodontische hulp.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op vergoeding van de kosten van zorg genoemd onder a. tot en met n. verleend door een tandarts.

De volgende zorg mag in plaats daarvan ook worden verleend door de mondhygiënist:

- a. het aanbrengen van kleine vullingen (primaire activiteiten);
- b. anesthesie;
- c. het maken van röntgenfoto's;
- d. het verwijderen van tandsteen;
- e. het aanbrengen van een fluorideapplicatie;
- f. sealing;
- g. parodontale hulp.

Let op:

Voor de zorg verricht door de mondhygiënist genoemd onder a., b. en c. is een opdracht van de tandarts aan de mondhygiënist noodzakelijk. Voor de zorg verricht door de mondhygiënist genoemd onder d. tot en met g is, afhankelijk van de bevoegdheid van de mondhygiënist, een verwijzing van de tandarts nodig.

Met tandarts wordt bedoeld een tandarts die als zodanig geregistreerd staat zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Met mondhygiënist wordt bedoeld een mondhygiënist die is opgeleid zoals bedoeld in het 'Besluit opleidingseisen en deskundigheid mondhygiënist'.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura als de behandeling plaatsvindt door een kaakchirurg. Zorg door een orthodontist, tandprotheticus, gespecialiseerde tandarts of een mondhygiënist valt onder restitutie op basis van contract. Zorg door een tandarts valt onder restitutie.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

Let op: Vergoeding van de behandeling door een tandarts vindt plaats op basis van restitutie. Dit houdt in dat de vergoeding niet meer bedraagt dan het wettelijke tarief in Nederland.

17.14 Oncologische aandoeningen bij kinderen

Inhoud zorg

Centrale (referentie)diagnostiek, coördinatie en registratie van ingezonden bloed-, stamcel-, en beenmergpreparaten.

Wie mag deze zorg verlenen

Stichting Kinderoncologie Nederland (SKION).

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er

geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.15 Paramedische zorg

Inhoud zorg algemeen

U hebt recht op dieetadvisering, ergotherapie, fysiotherapie, oefentherapie en logopedie zoals diëtisten, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, oefentherapeuten respectievelijk logopedisten die plegen te bieden.

● **Dieetadvisering**

Inhoud zorg

U hebt recht op voorlichting en advisering op het terrein van voeding en eetgewoonten met een medisch doel gedurende maximaal 4 behandelingen per kalenderjaar.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg door een diëtist.

Met een diëtist wordt bedoeld een diëtist die voldoet aan de eisen van het 'Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut'.

Verwijzing

Een verwijzing door een arts of tandarts is noodzakelijk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

● **Ergotherapie**

Inhoud zorg

U hebt recht op advisering, instructie, training en/of behandeling gedurende maximaal 10 behandelingen per kalenderjaar in de behandelruimte van een ergotherapeut of bij u thuis, met als doel uw zelfzorg en zelfredzaamheid te bevorderen of te herstellen.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een ergotherapeut.

Met ergotherapeut wordt bedoeld een ergotherapeut die voldoet aan de eisen van het 'Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut'.

Verwijzing

Een verwijzing door een arts is noodzakelijk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

● Fysiotherapie en oefentherapie

Inhoud zorg

U hebt recht op de noodzakelijke behandelingen als er sprake is van een in bijlage I van het Besluit zorgverzekering genoemde aandoening, voor zover de daarbij genoemde behandelduur niet is overschreden. Deze bijlage zenden wij u op uw verzoek toe en is te raadplegen op www.defriesland.nl.

Als u 18 jaar of ouder bent, hebt u geen recht op de eerste negen behandelingen. Bent u jonger dan 18 jaar en komt uw aandoening niet voor op de genoemde bijlage, dan hebt u recht op maximaal negen behandelingen van dezelfde aandoening per kalenderjaar. U hebt recht op maximaal negen extra behandelingen per indicatie per kalenderjaar, als de eerste negen behandelingen niet toereikend zijn.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op fysiotherapie door een fysiotherapeut en oefentherapie door een oefentherapeut Cesar/Mensendieck. Behandeling van lymfoedeem mag ook worden verricht door een huidtherapeut.

Met een fysiotherapeut wordt bedoeld een fysiotherapeut die als zodanig is geregistreerd zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en die is ingeschreven in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie of kan aantonen aan dezelfde eisen te voldoen.

Let op: Behandelingen door een fysiotherapeut die niet voldoet aan deze omschrijving worden niet vergoed. Inschrijving in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie is te controleren via www.fysiotherapie.nl.

Met een oefentherapeut Cesar/Mensendieck wordt bedoeld een oefentherapeut Cesar/oefentherapeut Mensendieck die voldoet aan de eisen van het 'Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut'.

Met een huidtherapeut wordt bedoeld een huidtherapeut die voldoet aan de eisen van het 'Besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied huidtherapeut'.

Verwijzing

Voor behandeling door een fysiotherapeut of een oefentherapeut Cesar/Mensendieck die is gecontracteerd door De Friesland is geen verwijzing nodig.

Voor behandeling door een niet-gecontracteerde fysiotherapeut of een oefentherapeut Cesar/Mensendieck is altijd een verwijzing door de huisarts, bedrijfsarts, sportarts of de behandelend specialist noodzakelijk. De bedrijfsarts mag verwijzen als er sprake is van aandoeningen die te maken hebben met uw werk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

- a. Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde fysiotherapeut gelden de volgende vergoedingen:
1. voor gewone fysiotherapie een vergoeding van maximaal € 22,- per zitting;
 2. voor een lange zitting individuele fysiotherapie een vergoeding van maximaal € 33,- per zitting;
 3. voor een zitting manuele therapie een vergoeding van maximaal € 31,- per zitting;
 4. voor een zitting geriatrische fysiotherapie € 29,- per zitting;
 5. voor de bijzondere vormen van fysiotherapie (kinderfysiotherapie, bekkenfysiotherapie en manuele lymfedrainage) een vergoeding van maximaal € 33,- per zitting;
 6. voor een intake na screening € 22,-;
 7. voor een intake na verwijzing € 29,-;
 8. voor een eenmalig rapport kinderfysiotherapie maximaal € 31,-;
 9. voor een eenmalig consult € 40,-;
 10. voor bezoek door de fysiotherapeut aan huis een vergoeding van maximaal € 9,-;
 11. voor bezoek door de fysiotherapeut aan een verzekerde in een instelling een vergoeding van maximaal € 4,-;
 12. voor een groepsbehandeling voor 2 personen € 22,- per uur;
 13. voor een groepsbehandeling voor 3 personen € 15,- per uur;
 14. voor een groepsbehandeling voor 4 personen € 12,- per uur;
 15. voor een groepsbehandeling voor 5-10 personen € 10,- per uur.
- b. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde oefentherapeut Cesar/ Mensendieck geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

Tip: De lijst met gecontracteerde fysiotherapeuten is te raadplegen via www.defriesland.nl of wordt u op uw verzoek toegestuurd.

● Logopedie

Inhoud zorg

U hebt recht op logopedie die een geneeskundig doel heeft en als van de behandeling herstel of verbetering van de spraakfunctie of het spraakvermogen kan worden verwacht.

Let op: Onder logopedie wordt niet verstaan behandeling van taalontwikkelingsstoornissen in verband met dialect en/of anderstaligheid.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op logopedie verleend door een logopedist.

Met logopedist wordt bedoeld een logopedist die voldoet aan de eisen van het 'Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut'.

Verwijzing

Er is een verwijzing nodig door de huisarts, jeugdgezondheidsarts of tandarts.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.16 Plastische chirurgie

Inhoud zorg

U hebt recht op een behandeling van plastisch-chirurgische aard als deze is bedoeld ter correctie van:

- afwijkingen in het uiterlijk die aantoonbare lichamelijke functiestoornissen veroorzaken;
- verminkingen die het gevolg zijn van een ziekte, ongeval of geneeskundige verrichting;
- verlamde of verslachte bovenoogleden die het gevolg zijn van een aangeboren afwijking of een bij de geboorte aanwezige chronische aandoening;
- de volgende aangeboren misvormingen: lip-, kaak-, en gehemeltespelten, misvormingen van het benig aangezicht, goedaardige woekeringen van bloedvaten, lymfevaten of bindweefsel, geboortevlekken of misvormingen van urineweg- en geslachtsorganen;
- primaire geslachtskenmerken bij een vastgestelde transseksualiteit.

Wie mag deze zorg verlenen

Een medisch specialist.

Uitsluitingen

U hebt geen recht op de volgende zorg:

- behandeling van verlamde of verslachte bovenoogleden anders dan als gevolg van een aangeboren afwijking of van een bij de geboorte aanwezige chronische aandoening;
- liposuctie van de buik;
- het operatief plaatsen en het operatief vervangen van een borstprothese anders dan na een gehele of gedeeltelijke borstamputatie;
- het operatief verwijderen van een borstprothese zonder medische noodzaak.

Verwijzing

Er is een verwijzing noodzakelijk van de huisarts, medisch specialist of kaakchirurg.

Toestemming vooraf

Voorafgaande schriftelijke toestemming door De Friesland is vereist. De aanvraag dient een uitgebreide omschrijving van en motivatie voor de gevraagde behandeling te omvatten door de behandelend specialist.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.17 Revalidatie

Inhoud zorg

U hebt recht op onderzoek, advisering en behandeling van medisch-specialistische, paramedische, gedragswetenschappelijke en revalidatietechnische aard. Deze zorg moet voor u het meest doeltreffend zijn ter voorkoming, vermindering of overwinning van een handicap. Het dient hierbij te gaan om een handicap die het gevolg is van stoornissen of beperkingen in het bewegingsvermogen of van een aandoening van het centrale zenuwstelsel, die leidt tot beperkingen in de communicatie, cognitie (het denkvermogen) of gedrag. Deze zorg moet leiden tot het bereiken of behouden van een mate van zelfstandigheid die, rekening houdend met uw beperkingen, redelijkerwijs mogelijk is.

Waar wordt deze zorg verleend

Revalidatie kan plaatsvinden:

- in een klinische situatie (opname). U hebt alleen recht op revalidatie in combinatie met meerdaagse opname, als daarmee op korte termijn betere resultaten te verwachten zijn dan met revalidatie zonder opname;
- in een poliklinische situatie (deeltijd- of dagbehandeling).

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg door een multidisciplinair team van deskundigen, onder leiding van een medisch specialist, verbonden aan een instelling voor revalidatie die op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.18 Transplantaties van weefsels en organen

Inhoud zorg

U hebt recht op zorg in verband met transplantatie van weefsels en organen.

Het recht op transplantaties van weefsels en organen bestaat uitsluitend indien de transplantatie wordt verricht in een EU/EER land. Ook bestaat recht op transplantatie verricht in een ander land als de donor daar woont en de echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant in de eerste, tweede of derde graad is van degene die de transplantatie moet ondergaan. De kosten van weefseltyperingen in verband met deze transplantaties moeten gedeclareerd worden door de Nederlandse Transplantatie Stichting (NTS).

Verder bestaat recht op het volgende:

- specialistisch geneeskundige zorg in verband met de selectie van de donor;
- specialistisch geneeskundige zorg in verband met de operatieve verwijdering van het transplantatiemateriaal bij de gekozen donor;
- het onderzoek, het bewaren, het verwijderen en het vervoer van het postmortale transplantatiemateriaal, in verband met de voorgenomen transplantatie;
- zorg aan de donor gedurende ten hoogste 13 weken of, bij een levertransplantatie, gedurende een half jaar, na ontslag uit een instelling waarin de donor was opgenomen in verband met selectie en verwijdering van het transplantatiemateriaal voor zover die zorg verband houdt met de opname;
- het vervoer van de donor in de laagste klasse van het openbaar vervoer binnen Nederland of, als dit medisch noodzakelijk is, vervoer per auto binnen Nederland, in verband met selectie, opname en ontslag uit het ziekenhuis en in verband met deze zorg;
- het vervoer van en naar Nederland, van een in het buitenland woonachtige nier-, lever- of beenmergdonor bij een verzekerde in Nederland en overige kosten gemoeid met de transplantatie die verband houden met het wonen van de donor in het buitenland, met uitzondering van de verblijfskosten in Nederland en gederfde inkomsten.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door ziekenhuizen met een daarvoor vereiste vergunning.

Toestemming vooraf

Voor deze zorg is voorafgaande schriftelijke toestemming van De Friesland noodzakelijk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.19 Trombosezorg

Inhoud zorg

U hebt recht op:

- het regelmatig afnemen van bloedmonsters van de verzekerde;
- het verrichten of onder verantwoordelijkheid van de trombosedienst laten verrichten van de noodzakelijke laboratoriumonderzoeken ter bepaling van de stollingstijd van uw bloed;
- het gebruik van apparatuur en toebehoren waarmee u de stollingstijd van uw bloed kunt meten;
- een opleiding in het gebruik van deze apparatuur en begeleiding bij uw metingen;
- adviezen over de toepassing van geneesmiddelen die de bloedstolling beïnvloeden.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een Trombosedienst. Met een trombosedienst wordt bedoeld een instelling die, voor zover vereist, op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Verwijzing

Voor deze zorg is een verwijzing door de medisch specialist noodzakelijk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Belangrijk

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.20 Verblijf

Inhoud zorg

Verblijf is een opname met een duur van minimaal 24 uur. U hebt recht op verblijf in een ziekenhuis, een zelfstandig behandelcentrum (ZBC) of in het Nederlands Astmacentrum in Davos gedurende een ononderbroken periode van ten hoogste 365 dagen, dat medisch noodzakelijk is in verband met de geneeskundige zorg, zoals bedoeld in het hoofdstuk Medisch Specialistische Zorg of in verband met chirurgische tandheelkundige hulp van specialistische aard zoals bedoeld in het hoofdstuk Mondzorg (tandheelkunde), al dan niet in combinatie met verpleging, verzorging of paramedische zorg.

Een onderbreking van ten hoogste dertig dagen wordt niet als onderbreking beschouwd, maar deze dagen tellen niet mee voor de berekening van de 365 dagen. In afwijking hiervan tellen onderbrekingen wegens weekend- en vakantieverlof wel mee voor de berekening van de 365 dagen.

U hebt alleen recht op behandeling in het Nederlands Astma Centrum in Davos als een soortgelijke behandeling in Nederland zonder succes heeft plaatsgevonden en behandeling in Davos als doelmatig kan worden beschouwd.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg verleend door een ziekenhuis, een zelfstandig behandelcentrum (ZBC) of door het Nederlands Astmacentrum in Davos.

Met ziekenhuis wordt bedoeld een instelling voor verpleging, onderzoek en behandeling van zieken, die op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Met zelfstandig behandelcentrum wordt bedoeld een centrum voor medisch specialistische zorg dat, voor zover vereist, op grond van de Wet toelating Zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Verwijzing

Er is een verwijzing door de huisarts of behandelend medisch-specialist noodzakelijk. Voor verblijf in het Nederlands Astmacentrum in Davos is een verwijzing door de behandelend longarts noodzakelijk.

Toestemming vooraf

Bij plastische chirurgie en mond- en kaakchirurgie hebt u alleen recht op opname, behandeling en verder verblijf in een ziekenhuis, met inbegrip van medisch-specialistische zorg, na voorafgaande schriftelijke toestemming door De Friesland.

Ook voor verblijf in het Nederlands Astmacentrum in Davos is voorafgaande toestemming van De Friesland nodig.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.21 Verloskundige zorg en kraamzorg

● Prenatale screening

Inhoud zorg

Prenatale screening is onderzoek tijdens de zwangerschap om te beoordelen of het ongeboren kind een verhoogde kans heeft op een aangeboren afwijking. U hebt recht op de volgende zorg:

- counseling: een gestructureerd informatief gesprek tussen u en de zorgaanbieder, waarin wordt uitgelegd wat zowel de Combinatietest als het Structureel Echoscopisch Onderzoek (SEO) inhouden, met aandacht voor de voor- en nadelen;
- combinatietest: de eerste trimester combinatietest, zijnde een test tussen de 11e en 14e week van de zwangerschap die bestaat uit een echo (de nekplooiemeting) en een bloedonderzoek (serumtest). Hierop hebt u alleen recht als u minimaal 36 jaar oud bent of als u hiervoor een medische indicatie hebt;
- Structureel Echoscopisch Onderzoek (SEO): onderzoek rond de 20e week van de zwangerschap, ook wel 20-weeken echo genoemd.

Let op

Als er geen sprake is van een medische indicatie, hebt u pas recht op een combinatie-test en/of een SEO nadat u counseling hebt gehad.

Wie mag deze zorg verlenen

- U hebt, bij het ontbreken van een medische indicatie, recht op counseling, een combinatie-test en/of een SEO uitgevoerd door een zorgaanbieder die een vergunning heeft in het kader van de Wet Bevolkingsonderzoek (WBO) of een samenwerkingsovereenkomst heeft met een Regionaal Centrum voor Prenatale Screening dat een WBO-vergunning heeft.
- U hebt recht op een combinatie-test en/of een SEO uitgevoerd door een zorgaanbieder die staat geregistreerd in een door de KNOV/LHV opgesteld register van beoefenaren met een erkend diploma/certificaat van opleiding voor de betreffende screening.

Verwijzing

Een verwijzing op basis van een medische indicatie door de huisarts, verloskundige of medisch specialist is niet vereist, behalve wanneer u jonger bent dan 36 jaar en aanspraak maakt op vergoeding van een combinatie-test.

● Bevallings- en kraamzorg

Inhoud zorg

Moeder en kind hebben recht op verloskundige zorg zoals verloskundigen die plegen te bieden en kraamzorg zoals kraamverzorgenden die plegen te bieden.

Het recht op kraamzorg is beperkt tot kraamzorg, verleend onder verantwoordelijkheid van een kraamcentrum, van ten minste 24 uur tot maximaal 80 uur, verdeeld over ten hoogste tien dagen te rekenen vanaf de dag van bevalling. Het werkelijke aantal uren kraamzorg is afhankelijk van de behoefte van moeder en kind en wordt vastgesteld en toegekend aan de hand van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg. Als de kraamzorg al gedeeltelijk in het ziekenhuis heeft plaatsgevonden, wordt het aantal dagen dat in het ziekenhuis is doorgebracht in mindering gebracht op de hiervoor genoemde tien dagen.

Hierbij kunnen de volgende situaties worden onderscheiden:

- a. Bevallings- en/of kraambed in een ziekenhuis met medische noodzaak.**
Als verblijf in een ziekenhuis naar het oordeel van de verloskundige of de huisarts medisch noodzakelijk is, hebben de moeder (en haar kind, met ingang van de dag van bevalling) recht op medisch specialistische zorg zoals omschreven in het hoofdstuk Medisch Specialistische Zorg Algemeen, al dan niet in combinatie met verblijf, verzorging en verpleging in het ziekenhuis.
- b. Bevallings- en/of kraamzorg in een ziekenhuis of kraamzorg door een kraamcentrum zonder medische noodzaak.**
Als bevalling en/of kraambed in een ziekenhuis zonder medische noodzaak plaatsvinden, hebben de moeder en haar kind, met ingang van de dag van bevalling, recht op verloskundige zorg en kraamzorg.
- c. Kraamzorg in een kraamcentrum of thuis, na bevalling in een ziekenhuis.**
Als na de bevalling in een ziekenhuis kraamzorg in een kraamcentrum of thuis plaatsvindt, hebben de moeder en haar kind recht op kraamzorg.

d. Bevalling en kraambed thuis.

Als de bevalling en het kraambed thuis plaatsvinden hebben de moeder en haar kind recht op verloskundige zorg (inclusief voor- en nazorg), de inschrijving, intake en de assistentie bij de bevalling tot maximaal drie uur na de bevalling en kraamzorg.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op verloskundige zorg verleend door een verloskundige, een huisarts of een medisch specialist, al dan niet in combinatie met zorg vanuit een kraamhotel.

U hebt recht op kraamzorg verleend door een aan het ziekenhuis, kraamcentrum, of kraamhotel verbonden kraamverzorgende, die zowel moeder en kind en -voor zover van toepassing- de huishouding verzorgt.

Met verloskundige wordt bedoeld een verloskundige die als zodanig is geregistreerd zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Met een kraamhotel wordt bedoeld een instelling waar u kunt bevallen en/of een deel van de kraamtijd kunt doorbrengen.

Met kraamcentrum wordt bedoeld een kraamcentrum dat, voor zover vereist, op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) en de regelgeving die daar bij hoort als zodanig is toegelaten.

Met kraamverzorgende wordt bedoeld een gediplomeerde kraamverzorgende of een als zodanig werkende verpleegkundige.

Uitsluitingen

U hebt geen recht op een kraampakket of op vergoeding van de kosten daarvan.

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage voor een kraamzorg zonder medische indicatie in een ziekenhuis of in een kraamcentrum, bedraagt voor zowel moeder als kind € 15,50 per opnamedag. Als het tarief van het ziekenhuis of het kraamcentrum meer bedraagt dan € 110,50 per persoon (moeder en kind) per opnamedag, bent u daarnaast het meerdere ook verschuldigd als eigen bijdrage. De Friesland betaalt dus maximaal $2 \times € 95,-$ ($€ 110,50 - € 15,50$) = € 190,- per dag voor moeder en kind samen. De vaststelling van het aantal opnamedagen gebeurt op basis van opgave door het ziekenhuis, het kraamcentrum of door het kraambureau dat betrokken is bij de mogelijk nog te verlenen aanvullende kraamzorg na ontslag uit het ziekenhuis of het kraamcentrum.

Voor kraamzorg na bevalling thuis, zoals bedoeld onder c. en d., geldt een eigen bijdrage van € 3,90 per uur.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage.

Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.22 Verpleegkundige zorg zonder verblijf

Inhoud zorg

U hebt recht op zorg zoals verpleegkundigen die plegen te bieden, zonder dat sprake is van een opname zoals bedoeld in het hoofdstuk Verblijf. Deze verpleging moet noodzakelijk zijn in verband met medisch-specialistische zorg.

Wie mag deze zorg verlenen

U hebt recht op zorg in een nader aan te wijzen instelling of op een andere plaats, door een verpleegkundige in dienst van een thuiszorginstelling die is toegelaten op grond van de Wtzi.

Met verpleegkundige wordt bedoeld een verpleegkundige die als zodanig is geregistreerd zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Uitsluitingen

Verpleging die noodzakelijk is voor thuisbeademing of palliatieve terminale zorg wordt hieronder niet begrepen. Financiering hiervan vindt plaats op grond van de AWBZ.

Toestemming vooraf

Voorafgaande schriftelijke toestemming door De Friesland is noodzakelijk.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage, Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

17.23 Ziekenvervoer

● Ambulancevervoer

Inhoud zorg

U hebt recht op ziekenvervoer per ambulance als bedoeld in de Wet ambulancevervoer of per helikopter, over een enkele reisafstand van maximaal 200 kilometer:

- a. naar een zorgaanbieder, als de kosten van de zorg geheel of gedeeltelijk onder de dekking van deze zorgverzekering vallen;
- b. naar een instelling waarin u gaat verblijven en waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk onder de dekking van de AWBZ vallen;
- c. vanuit een instelling, bedoeld onder b. naar:
 - 1e. een zorgaanbieder voor een onderzoek of een behandeling waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk onder de dekking van de AWBZ vallen;
 - 2e. een zorgaanbieder voor het aanmeten en passen van een prothese die geheel of gedeeltelijk onder de dekking van de AWBZ valt;
- d. naar uw woning of een andere woning, als u in uw eigen woning redelijkerwijs niet de nodige verzorging kunt krijgen als u komt van een van de zorgaanbieders bedoeld in de onderdelen a., b. of c.

Voor vervoer per helikopter geldt verwijzing via de meldkamer ambulancevervoer of een centrum voor neonatale en kinderchirurgische intensieve zorg.

Wie mag deze zorg verlenen

Met een ambulancevervoerder wordt bedoeld een vervoerder die een vergunning heeft ingevolge de Wet Ambulancevervoer.

Bijzonderheden

- Als De Friesland u schriftelijk toestemming verleent naar een bepaalde zorgaanbieder te gaan, geldt de beperking van 200 kilometer per enkele reisafstand niet.
- In gevallen waarin ziekenvervoer per ambulance of helikopter niet mogelijk is, kan De Friesland toestaan dat het ziekenvervoer plaatsvindt met een ander door De Friesland aan te geven vervoermiddel.
- U hebt ook recht op vervoer van een begeleider, als begeleiding noodzakelijk is of als het om begeleiding van kinderen jonger dan zestien jaar gaat. In bijzondere gevallen kan De Friesland vervoer van twee begeleiders toestaan.

Natura of restitutie

Er is sprake van zorg in natura.

Vergoeding

Als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

● Ziekenvervoer per eigen auto, taxi, openbaar vervoer (zittend ziekenvervoer)

Inhoud zorg

Naast het vervoer per ambulance zoals hiervoor genoemd, hebt u recht op ziekenvervoer per particuliere auto, per taxi en vervoer in de laagste klasse van het openbaar vervoer. Het gaat om vervoer van en naar een zorgaanbieder of woning als hiervoor bedoeld in het onderdeel 'Ambulancevervoer', over een enkele reisafstand van maximaal 200 kilometer voor zover:

- a. u nierdialyses moet ondergaan;
- b. u oncologische behandelingen met chemotherapie of radiotherapie moet ondergaan;
- c. u zich uitsluitend met een rolstoel kunt verplaatsen;
- d. uw gezichtsvermogen zodanig is beperkt dat u zich niet zonder begeleiding kunt verplaatsen.

Als u niet aan een van deze voorwaarden voldoet, kunt u toch recht op zittend ziekenvervoer hebben. Er moet dan sprake zijn van behandeling van een langdurige ziekte of aandoening, vallend onder de dekking van deze zorgverzekering, in verband waarmee u langdurig bent aangewezen op vervoer. Bovendien moet het niet verstrekken of vergoeden van dat vervoer voor u tot onbillijkheid van overwegende aard leiden.

Wie mag deze zorg verlenen

Met een taxivervoerder wordt bedoeld een natuurlijke- of rechtspersoon die in het

bezit is van de wettelijke voor het uitoefenen van het taxibedrijf vereiste vergunningen en tevens in het bezit is van het taxikeurmerk (KIWA keuring).

Bijzonderheden

- Als De Friesland u schriftelijk toestemming verleent naar een bepaalde zorgaanbieder te gaan, geldt de beperking van 200 kilometer per enkele reisafstand niet.
- In gevallen waarin ziekenvervoer per particuliere auto, taxi of openbaar vervoer niet mogelijk is, kan De Friesland toestaan dat het ziekenvervoer plaatsvindt met een ander door De Friesland aan te geven vervoermiddel.
- U hebt ook recht op vervoer van een begeleider, als begeleiding noodzakelijk is of als het om begeleiding van kinderen jonger dan zestien jaar gaat. In bijzondere gevallen kan De Friesland vervoer van twee begeleiders toestaan.

Eigen bijdrage

U bent u voor ziekenvervoer per particuliere auto, taxi en openbaar vervoer een bijdrage verschuldigd van € 91,- per kalenderjaar.

Toestemming vooraf

Deze zorg dient vooraf schriftelijk aangevraagd worden. De Friesland bepaalt bij het verlenen van toestemming voor welke vorm van vervoer toestemming wordt verleend.

Natura of restitutie

Bij vervoer per taxi is er sprake van natura, bij vervoer per particuliere auto of per openbaar vervoer is er sprake van restitutie.

Vergoeding

Voor vervoer per particuliere auto bedraagt de vergoeding € 0,25 per kilometer. Voor het berekenen van het aantal kilometers gaat De Friesland uit van de kortste gebruikelijke route volgens de ANWB-routeplanner.

De vergoeding van ziekenvervoer per openbaar vervoer bedraagt de werkelijke kosten in de laagste klasse van het openbaar vervoer.

Voor vergoeding van ziekenvervoer per taxi geldt: als u gebruik maakt van een gecontracteerde zorgaanbieder worden de kosten volledig vergoed, met uitzondering van een eventueel verschuldigde eigen bijdrage. Als u gebruik maakt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder geldt een vergoeding van maximaal 80% van het wettelijke tarief in Nederland. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, bedraagt de vergoeding maximaal 80% van het door De Friesland gecontracteerde bedrag.

18. Uitsluitingen algemeen

U hebt geen recht op vergoeding van:

- de eigen bijdrage die u bent verschuldigd op grond van de AWBZ;
- de kosten van een bevolkingsonderzoek;
- de kosten van alternatieve geneeswijzen;
- declaraties als gevolg van niet nagekomen afspraken, keuringen, attesten en griep- en andere vaccinaties, tenzij in deze voorwaarden anders is bepaald;
- schade veroorzaakt door of ontstaan uit gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij, zoals bepaald in artikel 64 van de Wet toezicht schadeverzekeringsbedrijf.

Als de behoefte aan zorg het gevolg is van een of meer terroristische handelingen en de totale schade die in een kalenderjaar ten gevolge van dergelijke handelingen bij schade-, levens- of natura-uitvaartverzekeraars waarop de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993 of de Wet toezicht natura- uitvaartverzekeringsbedrijf van toepassing is, zal worden gedeclareerd, naar verwachting van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade N.V. hoger zal zijn dan het door die maatschappij herverzekerde maximumbedrag per kalenderjaar, hebt u slechts recht op zorg of de vergoeding van de kosten daarvan tot een door die maatschappij te bepalen percentage van de kosten of waarde van de zorg of overige diensten. In het geval dat na een terroristische handeling op grond van artikel 33 van de Zorgverzekeringswet of artikel 3.16 van het Besluit zorgverzekering een aanvullende bijdrage aan de zorgverzekeraar ter beschikking wordt gesteld, hebt u in aanvulling op het voorgaande recht op zorg of vergoeding van de kosten daarvan, waarvan de omvang wordt bepaald door artikel 33 van de Zorgverzekeringswet of artikel 3.16 van het Besluit zorgverzekering.

19. Begripsomschrijvingen

De Friesland

De Onderlinge Waarborgmaatschappij De Friesland Zorgverzekeraar u.a. (Kamer van Koophandel nummer 01059332) die als zodanig is toegelaten en verzekeringen in de zin van de Zorgverzekeringswet aanbiedt.

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

Bedrijfsarts

De arts die is ingeschreven als bedrijfsarts in het door de Sociaal Geneeskundigen Registratiecommissie ingesteld register van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst en optreedt namens de werkgever of de Arbodienst waarbij de werkgever is aangesloten.

Collectief contract

Een overeenkomst op basis waarvan degenen die behoren tot een specifieke groep (bijvoorbeeld werknemers van een bedrijf of leden van een organisatie) met korting een verzekeringsovereenkomst kunnen sluiten. De overeenkomst wordt afgesloten tussen De Friesland en een werkgever of een rechtspersoon.

Diagnose behandeling combinatie (DBC)

Een DBC is het totale traject vanaf de diagnose van de specialist tot en met de (eventuele) behandeling die hieruit volgt. Diagnose en behandeling leiden samen tot één prijs die het ziekenhuis in rekening mag brengen. Een DBC bestaat dus uit alle activiteiten van een ziekenhuis en een medisch specialist die voortkomen uit een zorgvraag van een patiënt. Een DBC heeft een maximale duur van een jaar. Een DBC omvat de zorgvraag, het zorgtype, de diagnose, de behandeling en controles. Het DBC-traject vangt aan op het moment dat de verzekerde zich meldt met zijn zorgvraag en wordt afgesloten aan het eind van de behandeling. Voor sommige DBC's gelden vaste tarieven, vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit. Voor andere DBC's kan De Friesland afspraken maken met ziekenhuizen, zelfstandige behandelcentra en vrijgevestigde specialisten (buiten een instelling) over de in rekening te brengen tarieven.

EU- en EER land

Behalve Nederland worden onder EU-landen verstaan de volgende landen binnen de Europese Unie: België, Bulgarije, Cyprus (Grieks), Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk (Groot Brittannië, Noord-Ierland en Gibraltar) en Zweden. Op grond van verdragsbepalingen is Zwitserland hiermee gelijkgesteld. De EER-landen zijn Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

Gecontracteerd tarief

Het gemiddelde tarief dat De Friesland aan een gecontracteerde zorgaanbieder met dezelfde kwalificaties als de niet-gecontracteerde zorgaanbieder waarnaar de verzekerde zich in plaats hiervan heeft gewend, zou hebben betaald.

Als er sprake is van een landelijke markt wordt dit bedrag berekend op basis van het landelijk gemiddelde, als er sprake van een regionale markt dan wordt dit bedrag berekend op basis van het regionaal gemiddelde.

Verdragsland

Een land niet behorende tot de Europese Unie of EER lidstaten, waarmee Nederland een verdrag inzake sociale zekerheid heeft gesloten en waarin een regeling voor de verlening van geneeskundige zorg is opgenomen. Hieronder vallen Australië, Bosnië-Herzegovina, Kaapverdise Eilanden, Kroatië, Macedonië, Marokko, Montenegro, Servië, Tunesië en Turkije.

Verwijzing

Een verwijzing bevat ten minste een omschrijving van de klachten van de verzekerde en de reden van de verwijzing, in de vorm van een specifieke medisch-inhoudelijke vraagstelling van de verwijzer aan een (met name genoemde) zorgaanbieder.

Verzekeringnemer en verzekerde

De verzekeringnemer is degene die de verzekering met De Friesland heeft gesloten. De verzekerde is degene van wie de ziektekosten verzekerd zijn.

Verzekeringsplichtige

Degene die op grond van artikel 2 van de Zorgverzekeringswet verplicht is zich krachtens een zorgverzekering te verzekeren of te laten verzekeren.

Wet BIG

Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Deze wet bevat regels voor de kwaliteit van de zorgverlening door beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg.

Zorgaanbieder

Persoon of instelling die een of meer vormen van zorg in het kader van deze verzekeringsvoorwaarden kan verlenen. Met een zorgaanbieder als bedoeld in dit artikel wordt gelijkgesteld een zorgaanbieder die buiten Nederland is gevestigd en die volgens het recht van het land van vestiging beschikt over kwalificaties die gelijkwaardig zijn aan die welke in Nederland gelden; kwalificaties die voldoen aan Richtlijn 2001/19/EG, Pb EG L 206. Artsen, tandartsen, verloskundigen, verpleegkundigen en apothekers opgeleid binnen één van de EU-lidstaten worden geacht hieraan te voldoen.

GEWOON PERSOONLIJK

Hartstikke handig, brochures en formulieren, maar het liefst helpen we u gewoon persoonlijk bij het samenstellen van uw zorgverzekering. Hoe u maar wilt: u kunt langskomen in één van onze winkels, ons mailen of bellen.

Onze website

Op www.defriesland.nl vindt u alles over onze verzekeringen. Behoeft u meer informatie, of wilt u wat kwijt? Met een e-mail stelt u ons eenvoudig op de hoogte van uw vragen, opmerkingen of wensen. We nemen dan zo snel mogelijk contact met u op.

Bellen

Onze afdeling Klantcontacten zit op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur voor u klaar. U kunt ze natuurlijk ook schrijven of faxen.

Telefoon: (058) 291 31 31

Fax: (058) 215 37 59

Adres: Harlingertrekweg 53, Leeuwarden

Postadres: Postbus 270, 8901 BB Leeuwarden

Langskomen

Wilt u liever persoonlijk contact met een van onze medewerkers? Stap dan binnen in één van onze winkels. Als u in Groningen of Friesland woont (of in de buurt bent), kunt u iedere werkdag tussen 8.30 en 17.00 uur binnenlopen.

- ♦ Groningen*, Herestraat 100
- ♦ Leeuwarden, Harlingertrekweg 53
- ♦ Drachten*, Zuiderbuurt 64
- ♦ Heerenveen*, Sieversstraat 8
- ♦ Sneek, Singel 48

* Onze winkels in Drachten, Heerenveen en Groningen zijn bovendien in de periode 14 november 2009 tot en met 30 januari 2010 extra geopend op donderdagavond van 17.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur.

In heel Noord-Nederland rijden wij bovendien met onze mobiele winkels en houden wij maandelijks spreekuur op Ameland, Terschelling en Schiermonnikoog. Kijk voor meer informatie over de route of de spreekuren op www.defriesland.nl of vraag onze afdeling Klantcontacten wanneer we bij u in de buurt zijn.

U bent bij De Friesland ook welkom voor een goede en voordelige:

- ♦ Aanvullende (tand)verzekering
- ♦ (Doorlopende) reis- en/of annuleringsverzekering
- ♦ Uitvaartverzekering