ZEM
Zorgverzekering voor flexmigranten

Polisvoorwaarden

Basisverzekering en aanvullende verzekering

2027

Inhoudsopgave

Begripsomschrijvingen 4

Rubriek A Algemene voorwaarden basisverzekering 12

Artikel 1 Algemene bepalingen 12
Artikel 2 Begin, looptijd en einde van de zorgverzekering 15
Artikel 3 Premie en eigen risico 17
Artikel 4 Overige bepalingen 20

Rubriek B Omvang dekking basisverzekering 23

Artikel 5 Huisartsenzorg 23
Artikel 6 Medisch-specialistische zorg (excl. geestelijke gezondheidszorg) 24
Artikel 7 Verloskundige zorg en kraamzorg 26
Artikel 8 Revalidatie 29
Artikel 9 Orgaantransplantaties 30
Artikel 10 Dialyse 30
Artikel 11 Mechanische beademing 31
Artikel 12 Oncologische aandoeningen bij kinderen 31
Artikel 13 Trombosedienst 31
Artikel 14 Erfelijkheidsadvies 32
Artikel 15 Audiologische zorg 32
Artikel 16 Vruchtbaarheid gerelateerde zorg 33
Artikel 17 Paramedische zorg 34
Artikel 18 Mondzorg 38
Artikel 19 Farmaceutische zorg 42
Artikel 20 Hulpmiddelen 46
Artikel 21 Ziekenvervoer 47
Artikel 22 Buitenland 49
Artikel 23 Geestelijke Gezondheidszorg 49
Artikel 24 Ketenzorg 52
Artikel 25 Stoppen met roken 54
Artikel 26 Zintuiglijk gehandicaptenzorg 54
Artikel 27 Verpleging en verzorging 55
Artikel 28 Gecombineerde leefstijlinterventie 56
Artikel 29 Second opinion 58

Rubriek C Informatie basisverzekering 59

Rubriek A Omvang dekking aanvullende verzekering 60

Artikel 1 Eigen risico 60

Rubriek B Voorwaarden aanvullende verzekering 61

Artikel 1 Algemene bepalingen 61
Artikel 2 Aanvraag, aanvang en beëindiging van uw aanvullende verzekering 61
Artikel 3 Premie 62
Artikel 4 Wijziging premie en voorwaarden 63
Artikel 5 Overige bepalingen 63

Rubriek C Informatie aanvullende verzekering 66

Begripsomschrijvingen

Arts
Een arts die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Basisverzekering
De zorgverzekering conform de Zorgverzekeringswet.

Bedrijfsarts
Een arts die is ingeschreven als bedrijfsarts in het door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) ingestelde register van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) en optreedt namens de werkgever of de arbodienst, waarbij de werkgever is aangesloten.

Centrale zorgverlener
Een bevoegde professional die het kind en het gezin/systeem begeleidt door middel van coördinatie van de juiste ondersteuning met als doel het versterken van zelfmanagement van het kind/gezin.

Centrum bijzondere tandheelkunde
Een universitair of daarmee door ons gelijkgesteld centrum voor het verlenen van tandheelkundige zorg in bijzondere gevallen, waarbij een behandeling een benadering in teamverband en/of bijzondere deskundigheid vereist.

Centrum voor erfelijkheidsadvies
Een instelling die een vergunning heeft op grond van de Wet op bijzondere medische verrichtingen, voor de toepassing van klinisch genetisch onderzoek en erfelijkheidsadvisering.

Centrum voor medisch-specialistische zorg
Een instelling voor medisch-specialistische zorg, die als zodanig conform de bij of krachtens de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) gestelde regels is toegelaten.

Collectiviteit
Een groep van personen, wiens belangen worden behartigd door een werkgever of een rechtspersoon, en waarvoor een collectiviteitsovereenkomst tussen ons en die werkgever of rechtspersoon van kracht is.

Dagbehandeling
Behandeling in een instelling met opname en ontslag op dezelfde dag.

Diagnose Behandeling Combinatie (DBC)
Een DBC beschrijft door middel van een DBC-prestatiecode, die op grond van de Wet marktordening gezondheidszorg wordt vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), het afgesloten en gevalideerde traject van medisch-specialistische zorg. Dit omvat de zorgvraag, het zorgtype, de diagnose en de behandeling. Het DBC-traject vangt aan op het moment dat de verzekerde zich meldt met zijn zorgvraag bij de medisch specialist en wordt afgesloten aan het eind van de behandeling of na 120 dagen voor medisch specialistische zorg.

Dienstenstructuur
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.

Diëtist
Een diëtist die voldoet aan de eisen zoals vermeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’, als bedoeld in artikel 34 van de Wet BIG.

Eigen bijdrage
Deel van de kosten van zorg of overige diensten waarvoor wettelijk is bepaald dat dit voor rekening van de verzekerde komt. De eigen bijdrage kan een vast bedrag per behandeling zijn of een bepaald percentage van de kosten van de zorg.

Een eigen bijdrage is iets anders dan een eigen risico. Eigen risico en eigen bijdrage kunnen naast elkaar van toepassing zijn op de verzekerde zorg.

Ergotherapeut

Een ergotherapeut die voldoet aan de eisen zoals vermeld in het zogenoemde 'Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut', als bedoeld in artikel 34 van de Wet BIG.

EU- en EER-staat

Hieronder worden behalve Nederland, de volgende landen binnen de Europese Unie verstaan: België, Bulgarije, Cyprus (Griekenland), Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden. Op grond van verdragsbepalingen is Zwitserland hiermee gelijkgesteld. De EER-landen (staten die partij zijn bij de 'Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte') zijn Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

Farmaceutische zorg

Farmaceutische zorg omvat advies of begeleiding ten behoeve van medicatiebeoordeling en verantwoord gebruik van UR-geneesmiddelen als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder s, van de Geneesmiddelenwet. Of de terhandstelling van die geneesmiddelen of farmaceutische zorg waarop de Wet inzake bloedvoorziening van toepassing is.

Fraude

Onder fraude wordt in ieder geval verstaan het opzettelijk plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van schuldeisers of rechthebbenden en/of verduistering, bij de totstandkoming en/of uitvoering van een overeenkomst van (zorg)verzekering, gericht op het verkrijgen van een uitkering, vergoeding of prestatie waarop geen recht bestaat, of een verzekeringsdekking te verkrijgen onder valse voorwendselen.

Fysiotherapeut

Een fysiotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG. Onder fysiotherapeut wordt tevens verstaan een heilgymnastmasseur, als bedoeld in artikel 108 van de Wet BIG.

Geboortecentrum

Een voorziening waarin natale en postnatale zorg onder inhoudelijke regie van eerstelijns verloskundigen wordt geleverd. Een eerstelijns geboortecentrum wordt gekenmerkt door eigen huisvesting met een herkenbare fysieke uitstraling en met een directe en droge verbinding naar het ziekenhuis. Het kan een alternatief bieden voor de niet- medisch geïndiceerde poliklinische bevalling.

Gecontracteerde zorg

De zorg die wij op basis van een (zorg-)verzekering laat verlenen op basis van een tussen ons en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst.

Geriatrie fysiotherapeut

Een fysiotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en die als geriatrie fysiotherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Fysiotherapie NL van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) of het individueel register van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Geriatrie oefentherapeut

Een oefentherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in het zogenoemde 'Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut' en die als geriatrie oefentherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

Gespecialiseerde pedicure

Een reguliere pedicure, die in het bezit is van een branche- of mbo-diploma niveau 3, aangevuld met een aantekening voor 'voetverzorging bij diabetici' en/of 'voetverzorging bij reumapatiënten'. Deze pedicure dient met de specialisatie geregistreerd te staan in het KRP of RPV. Tevens dient de pedicure met een AGB-code geregistreerd te staan in het Vektis AGB-register.

Gezin

Twee gehuwden dan wel twee ongehuwden met ongehuwde kinderen, of een alleenstaande met één of meer ongehuwde kinderen, die aantoonbaar duurzaam samenwonen en een gemeenschappelijke huishouding voeren.

Gezinslid

Persoon behorend tot het gezin als bedoeld in de voorgaande begripsomschrijving.

Gezondheidszorgpsycholoog
Een gezondheidszorgpsycholoog, die staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

GVS-eigen bijdrage
Het Geneesmiddelenvergoedingssysteem (GVS) is een onderdeel in de aansprakenregelingen van de Zorgverzekeringswet. Geneesmiddelen die in het GVS staan geregistreerd worden vanuit de basisverzekering door de zorgverzekeraars vergoed. Voor sommige geneesmiddelen betaalt de verzekerde een eigen bijdrage.

GGD-arts
Een arts die in opdracht van de gemeentelijke gezondheidsdienst werkzaam is op terreinen zoals de volksgezondheid, forensische geneeskunde en de geneeskundige hulpverlening bij rampen e.d.

GGZ-instellingen
Instellingen die geneeskundige zorg in verband met een psychiatrische aandoening leveren en als zodanig zijn toegelaten conform de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza).

Handergotherapeut
Een ergotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’, als bedoeld in artikel 34 van de Wet BIG en die als handergotherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

Hospice
Een instelling die specifiek is ingericht voor tijdelijke opvang van ongeneeslijk zieke patiënten in de laatste fase van hun leven en voor tijdelijke opvang van hun naasten.

Huidtherapeut
Een huidtherapeut die voldoet aan de eisen zoals vermeld in het zogenoemde ‘Besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied huidtherapeut’, dit volgens artikel 34 van de Wet BIG.

Huisarts
Een arts die is ingeschreven als huisarts in het door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) ingestelde register van erkende huisartsen van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG).

Hulpmiddelen
De hulpmiddelen conform de zorgverzekering.

Hulpmiddelenzorg
De voorziening in de behoefte van bij ministeriële regeling aangewezen hulpmiddelen, alsmede verbandmiddelen, met inachtneming van het door ons vastgestelde Reglement Hulpmiddelen inzake toestemmingsvereisten, gebruikstermijnen en volumevoorschriften.

IVF-poging
Zorg volgens de in-vitrofertilisatiemethode inhoudende:
- het door hormonale behandeling bevordering 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 embryo(’s) in de baarmoederholte teneinde zwangerschap te doen ontstaan.

Jeugdarts
Arts die als jeugdarts KNMG is ingeschreven in het door het College Geneeskundige Specialismen van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst ingestelde profielregister jeugdgezondheidszorg.

Kaakchirurg
Een tandarts-specialist, die als kaakchirurg is ingeschreven in het specialistenregister voor mondziekten en kaakchirurgie van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT).

Kind
Ongehuwd eigen, adoptief- of pleegkind tot 18 jaar.

Kinderergotherapeut
Een ergotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’, als bedoeld in artikel 34 van de Wet BIG en die als kinderergotherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

Kinderfysiotherapeut
Een fysiotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en die als kinderfysiotherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Fysiotherapie NL van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) of het individueel register van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Kinderoefentherapeut
Een oefentherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’ en die als kinderoefentherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

Kraambureau of kraamcentrum
Een instelling, bij of krachtens de wet gestelde regels als zodanig toegelaten, alsmede de door ons als zodanig erkende instelling voor de levering van kraamzorg op het woonadres of de verblijfplaats van de verzekerde.

Kraamzorg
De zorg voor moeder en pasgeboren kind die thuis bij de verzekerde wordt verleend door een aan het kraambureau verbonden kraamverzorg(st)er, na een (telefonische) intake door het kraambureau of kraamcentrum.

Laboratoriumonderzoek
Onderzoek door een laboratorium, dat conform de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) als zodanig is toegelaten.

Leefstijlcoach
De leefstijlcoach is een professional die mensen begeleidt bij het nemen van de regie over hun gezondheid en welzijn. De leefstijlcoach gaat hierbij expliciet uit van de definitie van positieve gezondheid. Doel is dat mensen een leven kunnen leiden waar ze zich goed bij voelen, met alle mogelijkheden en beperkingen die ze hebben. De leefstijlcoach is geregistreerd als leefstijlcoach in het register van de Beroepsvereniging voor Leefstijlcoaches Nederland of het betreffende register binnen de registratie voor paramedici.

Lichamelijke functiestoornissen
Van een lichamelijke functiestoornis is sprake bij bijvoorbeeld een bewegingsbeperking, gezichtsveldbeperking of doorgankelijkheid. Psychische en sociale functiestoornissen ten gevolge van een lichamelijke afwijking vormen geen indicatie voor vergoeding.

Logopedist
Een logopedist die voldoet aan de eisen zoals vermeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’, als bedoeld in artikel 34 van de Wet BIG.

Manueel geneeskundige
Een manueel geneeskundige die als arts is geregistreerd volgens de voorwaarden in artikel 3 van de Wet BIG en die de aanvullende opleiding Manuele Geneeskunde heeft afgerond.

Manueel therapeut
Een fysiotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en die als manueel therapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Fysiotherapie NL van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) of het individueel register van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Marktconform bedrag/tarief
Voor zover het door de verlener van zorg in rekening gebrachte bedrag, in verhouding tot het door de overige zorgaanbieders voor gelijksoortige activiteiten berekende bedrag, niet onredelijk hoog is.

Medisch adviseur

De (tand)arts, fysiotherapeut of andere deskundige die ons in medische, fysiotherapeutische of andere aangelegenheden adviseert.

Medisch(e) noodzakelijk/noodzaak

De verzekerde heeft slechts recht op zorg voor zover hij daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen, voor zover vallend onder de dekking van deze polis. Eén en ander ter beoordeling door onze medisch adviseur.

Medisch pedicure

Een medisch pedicure, dat in het bezit is van een branche- of mbo-diploma niveau 4 en daarmee bevoegd is om risico-voeten te behandelen, zoals reumatisch en diabetische voeten. Deze medisch pedicure dient als zodanig te zijn opgenomen in het KRP, het KMV of RPV. Tevens staat de medisch pedicure met een AGB-code geregistreerd in het Vektis AGB-register.

Medisch specialist

Een arts, die als medisch specialist is ingeschreven in het door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) ingesteld Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG).

Mondhygiënist

Een mondhygiënist, die voldoet aan de eisen zoals vermeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’, en bevoegdheid heeft op grond van artikel 4 van het Besluit functionele zelfstandigheid.

Oedeemtherapeut

Een fysiotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en die als oedeemtherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Fysiotherapie NL van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) of het individueel register van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Oefentherapeut Cesar/oefentherapeut Mensendieck

Een oefentherapeut Cesar/Mensendieck die voldoet aan de eisen zoals vermeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’, als bedoeld in artikel 34 van de Wet BIG.

Ongeval

Een plotselinge en rechtstreekse inwerking van een van buiten komend geweld, waardoor lichamelijk letsel wordt toegebracht waarvan door ons de aard en plaats geneeskundig is vast te stellen.

Opname

Opname in instelling voor minimaal één nacht, indien en zolang op medische gronden de verzekerde zorg uitsluitend in een instelling kan worden geboden.

Optometrist

Paramedicus die, al dan niet onder supervisie van een oogarts, controles, metingen en verschillende aanvullende onderzoeken doet aan de ogen.

Orthodontie

Een volgens medische en tandheelkundige normen algemeen aanvaarde behandeling of onderzoek behorend tot het specialisme dat wordt uitgeoefend door een orthodontist.

Orthodontist

Een tandarts-specialist, die is ingeschreven in het specialistenregister voor dentomaxillaire orthopedie van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT).

Orthoptist

Paramedicus die stoornissen diagnosticeert en behandelt in de samenwerking en ontwikkeling van de ogen.

Partner

De persoon met wie de verzekerde duurzaam samenwoont of is gehuwd en met wie de verzekerde een gemeenschappelijke huishouding voert.

Persoonsregistratie

Een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die langs geautomatiseerde weg wordt bijgehouden of - met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens - systematisch is aangelegd.

Physician assistant (PA)

Een physician assistant die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG. Een physician assistant (PA) kan zelfstandig taken van de arts overnemen, bijvoorbeeld het afnemen van een anamnese, het opstellen van een behandelplan, maar ook heelkundige handelingen zoals operaties, pacemakerimplantaties, endoscopieën, zenuwblokkades en het plaatsen van een centraal veneuze katheter (CVC).

Psychosomatisch fysiotherapeut

Een fysiotherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG en die als psychosomatisch fysiotherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Fysiotherapie NL van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) of het individueel register van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Psychosomatisch oefentherapeut

Een oefentherapeut, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in het zogenoemde ‘Besluit diëtist, ergotherapeut, logopedist, mondhygiënist, oefentherapeut, orthoptist en podotherapeut’ en die als psychosomatisch oefentherapeut staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

Psychotherapeut

Een psychotherapeut die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Psychiater

Een arts die als psychiater is ingeschreven in het door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) ingestelde Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst.

Rationele farmacotherapie

Beoordelen op basis van rationele farmacotherapie is van toepassing op niet-geregistreerde geneesmiddelen en er mogelijk een situatie is waardoor deze vanuit de basisverzekering kunnen worden vergoed. Rationele farmacotherapie is een behandeling met een geneesmiddel in een voor de verzekerde geschikte vorm, waarvan de werkzaamheid en effectiviteit blijkt uit de stand van de wetenschap en praktijk. Daarbij geldt tevens dat het geneesmiddel het meest economisch dient te zijn voor zowel de zorgverzekeraar als de verzekerde.

Redelijke afstand

Redelijke afstand tot gecontracteerde zorg in een vastgestelde straal in kilometers vanuit de woonplaats van de verzekerde. U kunt voor deze informatie contact opnemen met ons via telefoonnummer 071 - 582 57 77 of maak een afspraak om langs te komen op ons servicepunt in Leiden.

Regiebehandelaar

Zorgverlener die, in reactie op de zorgvraag van een patiënt, de diagnose stelt en het behandelplan vaststelt. Daarvoor heeft hij minimaal één keer een face-to-faceconsult met de patiënt. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor doelmatige uitvoering van het behandelplan, door adequate afstemming en communicatie met de medebehandelaars, en toetst of de behandeldoelen worden bereikt. De regiebehandelaar evalueert de voortgang met de patiënt en stelt zo nodig het behandelplan bij.

Revalidatie

Onderzoek, advisering en behandeling van medisch-specialistische, paramedische, gedragswetenschappelijke en revalidatietechnische aard. Deze zorg wordt verleend door een multidisciplinair team van deskundigen, onder leiding van een medisch specialist, verbonden aan een bij of krachtens de bij Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) gestelde regels toegelaten instelling voor revalidatie.

Specialistische hulp

Hulp of onderzoek dat volgens de algemeen aanvaarde medische normen tot het specialisme behoort waarvoor de medisch specialist is ingeschreven en dat als gebruikelijke behandeling of onderzoek kan worden aangemerkt.

Tandarts

Een tandarts, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Tandprotheticus
Een tandprotheticus, die is opgeleid conform het zogenoemde ‘Besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied tandprotheticus’.

Tandtechnicus
Een tandtechnicus, die bij een tandtechnisch laboratorium tandtechnische werkstukken vervaardigt.

U/de verzekerde
Degene voor wie de verzekeringsovereenkomst is aangegaan en die als verzekerde bij ons is ingeschreven.

Verbijzonderd fysiotherapeut
Een fysiotherapeut die door aanvullende opleiding beschikt over aanvullende kennis en kunde over een specifieke richting binnen de fysiotherapie.

Verbijzonderd oefentherapeut
Een oefentherapeut die door aanvullende opleiding beschikt over aanvullende kennis en kunde over een specifieke richting binnen de oefentherapie.

Verblijf
Verblijf gedurende ten minste 24 uur.

Verloskundige
Een verloskundige, die als zodanig staat geregistreerd conform de voorwaarden, als bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG.

Verminking
Van verminking is sprake in geval van een ernstige misvorming die in het dagelijks leven meteen opvalt. Deze misvorming moet het gevolg zijn van een ziekte, ongeval of geneeskundige verrichting.

Verpleegkundige
Een verpleegkundige geregistreerd volgens artikel 3 van de Wet BIG.

Verpleegkundig specialist
Een verpleegkundige geregistreerd volgens artikel 3 van de Wet BIG met de specialisatie verpleegkundig specialist acute, chronische, preventieve of intensieve zorg bij somatische aandoeningen of geestelijke gezondheidszorg.

Verzekering
De door de verzekeringsovereenkomst geregelde rechtsverhouding.

Verzekeringsduur
Duur van de verzekering die men in totaal aansluitend bij ZEM verzekerd is.

Verzekeringnemer
Degene die de verzekeringsovereenkomst met ons is aangegaan.

Verzekeringsovereenkomst
De overeenkomst van verzekering gesloten tussen een verzekeringnemer en zorgverzekeraar.

Wet BIG
Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg.

Wij/ons/ZEM
De Onderlinge Waarborgmaatschappij Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.

Wijkverpleging
Verpleging en verzorging zoals verpleegkundigen die plegen te bieden.

Wlz
Wet langdurige zorg.

Wmg-tarief
Het tarief zoals vastgesteld bij of krachtens de Wet marktordening gezondheidszorg.

Ziekenhuis
Een centrum voor medisch-specialistische zorg dat volgens de regels van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) als ziekenhuis of ZBC is toegelaten.

Ziekenvervoer
Het vervoer per openbaar vervoer, auto of taxi anders dan in een ambulance waar verzekerden, ingevolge de Zorgverzekeringswet aanspraak op kunnen maken.

Zintuiglijk gehandicapt
Iemand met een visuele beperking, een auditieve beperking of een communicatieve beperking als gevolg van een taalontwikkelingsstoornis.

Zorgaanbieder
Een instelling of beroepskracht die zorg en/of hulpverlening levert, waaronder ook een hulpmiddelenleverancier zoals opgenomen in het Reglement Hulpmiddelen.

Zorgpolis
De (elektronische) akte waarin de tussen een verzekeringnemer en een zorgverzekeraar gesloten zorgverzekering is vastgelegd.

Zorgverzekeraar
De verzekeringsonderneming, die als zodanig is toegelaten en verzekeringen in de zin van de Zorgverzekeringswet aanbiedt. ZEM is een label van de Onderlinge Waarborgmaatschappij Zorg en Zekerheid u.a.

Zorgverzekering
De zorgverzekering conform de Zorgverzekeringswet. Wordt ook wel basisverzekering of hoofdverzekering genoemd.

Zorgzwaartepakket (ZZP)
Een zorgzwaartepakket (ZZP) is een pakket van zorg dat aansluit op uw persoonlijke kenmerken en de zorg die u nodig hebt. Het omvat wonen, zorg, behandeling en diensten en mogelijk dagbesteding. Er zijn verschillende ZZP’s te onderscheiden met of zonder dagbesteding. De hoogte van het ZZP geeft aan waar u recht op hebt. De zorg dient te voldoen aan de omschrijving vanuit de regelgeving van één van de hiertoe gedefinieerde ZZP’s voor langdurige GGZ. Voor een volledige beschrijving van alle zorg die onder een ZZP valt, verwijzen wij u naar de website van de Nederlandse Zorgautoriteit.

Rubriek A Algemene voorwaarden basisverzekering

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1 Grondslag van de zorgverzekering

Deze zorgverzekeringsovereenkomst is gebaseerd op:

a. de Zorgverzekeringswet (Zvw);
b. het Besluit zorgverzekering;
c. de Regeling zorgverzekering;
d. de bijbehorende toelichtingen van onderdelen a, b en c;
e. de gegevens die u bij het afsluiten van de verzekering aan ons heeft doorgegeven.

De zorgverzekeringsovereenkomst is vastgelegd in uw zorgpolis en deze polisvoorwaarden. Op het polisblad worden de verzekerde(n) en de gesloten zorgverzekering(en) vermeld. Wanneer wij uw aanvraag hebben verwerkt ontvangt u zo snel mogelijk uw verzekeringsbewijs in de vorm van een polisblad en verzekeringspas (per post of digitaal). In het vervolg ontvangt u voorafgaand aan ieder kalenderjaar een nieuw polisblad.

Op vertoon van uw verzekeringspas kunt u zorg, waarop u op basis van deze polis recht heeft, ontvangen van een door ZEM daartoe gecontracteerde zorgaanbieder (zie artikel 1.5). In de zorg geldt daarnaast de identificatieplicht.

Op deze verzekering is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De Zvw, het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering zijn van doorslaggevend belang bij interpretatieverschillen van deze zorgverzekeringsovereenkomst.

1.2 Voor wie

Deze zorgverzekering staat open voor alle verzekeringsplichtigen die in Nederland of in het buitenland wonen. De aanspraak op zorg en de vergoeding van de kosten van zorg geldt voor alle verzekerden woonachtig in Nederland en voor de in het buitenland wonende verzekerden. In tegenstelling tot de 1ste zin in dit artikel staat deze zorgverzekering niet open voor diegene wiens eerdere zorgverzekering is opgezegd of ontbonden binnen vijf jaar direct voorafgaande aan het verzoek tot het sluiten van de verzekering wegens fraude.

1.3 Vorm van de zorgverzekering

ZEM is een label van Zorg en Zekerheid. De ZEM Polis is een combinatieverzekering. Met deze verzekering heeft u grotendeels recht op zorg in natura. Met zorg in natura bedoelen wij dat u zorg ontvangt van een door ons gecontracteerde zorgverlener. Voor mondzorg en paramedische zorg heeft u recht op vergoeding van de kosten van zorg (restitutie).

De ZEM Polis is daarnaast een online verzekering. Bij het online afsluiten van deze verzekering verleent u ZEM toestemming voor het uitsluitend digitaal ontvangen van de polis en gaat u ermee akkoord dat alle overige communicatie tussen u en ZEM (o.a. declaratiespecificaties en facturen) online verloopt.

1.4 Inhoud en omvang van de zorgverzekering

U heeft recht op zorg, of de vergoeding van kosten van zorg, zoals omschreven in deze polisvoorwaarden als u daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs bent aangewezen. Of dit zo is, wordt mede bepaald door doelmatigheid en kwaliteit van de zorg of diensten. De inhoud en omvang van de zorg wordt mede bepaald door de stand van de wetenschap en praktijk. Wanneer dit ontbreekt, wordt de inhoud en omvang van de zorg bepaald door wat binnen het betreffende vakgebied geldt als verantwoorde en adequate zorg en diensten. Een zorgverlener moet voldoen aan de relevante richtlijnen, kwaliteitsstandaarden/-kaders én alle overige documenten welke het karakter van een kwaliteitsnorm hebben voor de betreffende beroepsgroep, wil sprake kunnen zijn van vergoeding.

1.5 Wie mag de zorg verlenen

1.5.1 Gecontracteerde zorgaanbieder

Zorg in natura wordt verleend door een zorgaanbieder waarmee wij voor de betreffende zorg een overeenkomst hebben gesloten: dit heet een gecontracteerde zorgaanbieder.

Wanneer u zorg omschreven in rubriek B nodig heeft, kunt u zich richten tot een door ZEM gecontracteerde zorgaanbieder. Een overzicht met gecontracteerde zorgaanbieders vindt u op www.zem.nl/zorgzoeker. Ook kunt u contact met ons opnemen via telefoonnummer 071 - 582 57 77 of maak een afspraak om langs te komen op ons servicepunt in Leiden.

De gecontracteerde zorgaanbieder ontvangt de vergoeding van de kosten van de geleverde zorg rechtstreeks van ons.

> Voor de zorg genoemd in Rubriek B sluit ZEM met zorgaanbieders contracten. In deze overeenkomsten maken wij afspraken over prijs, kwaliteit, doelmatigheid, de wijze van declareren en de voorwaarden waaronder zij de zorg kunnen verlenen.

1.5.2 Niet-gecontracteerde zorgaanbieder

Kiest u ervoor om naar een zorgaanbieder te gaan waarmee wij voor de zorg omschreven in Rubriek B geen contract hebben afgesloten (een niet-gecontracteerde zorgaanbieder)? Dan kan het zijn dat u een deel van de kosten van uw behandeling zelf moet betalen.

Bij hulp door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder vergoedt ZEM de kosten tot maximaal 75% van het Wmg-(maximum)tarief. Is er geen Wmg-(maximum)tarief, dan vergoedt ZEM de kosten tot maximaal 75% van het door ons gemiddeld gecontracteerde tarief.

Gaat u naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder voor medisch specialistische zorg dan vergoedt ZEM 90% van het door ons gemiddeld gecontracteerde tarief.

Gaat u naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder voor geestelijke gezondheidszorg (artikel 23) dan vergoedt ZEM tot maximaal 70% van het door ons gemiddeld gecontracteerde tarief. Ontvangt u verpleging en verzorging (artikel 27.1) van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder? Dan vindt een kostenvergoeding plaats van 70% van de nota tot maximaal 70% van het door ons gemiddeld gecontracteerde tarief.

Gaat u naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder voor fysiotherapie, oefentherapie, ergotherapie, logopedie (artikel 17.1, 17.2 en 17.3) of Mondzorg (artikel18), dan vergoeden wij de kosten van zorg tot maximaal het Wmg-(maximum)tarief (Wet marktordening gezondheidszorg). Wanneer er geen Wmg- (maximum)tarief is vastgesteld, vergoeden wij de kosten tot maximaal het in Nederland marktconforme bedrag

Als wij constateren dat een gedeclareerd bedrag niet marktconform is, dan zullen wij daarover contact opnemen met de betreffende zorgaanbieder en over de prijs in gesprek gaan. Wanneer de zorgaanbieder geen concessies wil doen ten aanzien van de prijs, dan zou in het uiterste geval een deel van de kosten voor uw eigen rekening kunnen komen.

> De maximale vergoedingen voor niet-gecontracteerde zorg vindt u op www.zem.nl/nietgecontracteerdezorg. Op www.zem.nl/zorgzoeker vindt u met welke zorgaanbieders wij een overeenkomst hebben gesloten.

Als de in dit artikel opgenomen vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg een aantoonbare feitelijke hinderpaal oplevert voor een gemiddelde zorggebruiker in een modale inkomenssituatie, dan vergoeden wij een bedrag dat zodanig hoger is dat van een feitelijke hinderpaal geen sprake meer is. Op www.zem.nl/hinderpaal kunt u informatie vinden hoe u een beroep kunt doen op een hinderpaal.

1.5.3 Omzetplafonds

ZEM spreekt met sommige zorgaanbieders een bedrag af dat zij in een bepaald kalenderjaar maximaal mogen declareren (een omzetplafond). Hiermee houden we de zorg betaalbaar. Met de meeste zorgaanbieders is contractueel vastgelegd dat zij de zorg moeten leveren, ook als het omzetplafond is bereikt. Dit is de zogenoemde doorleverplicht.

Met een deel van de zorgaanbieders is geen doorleverplicht afgesproken. Deze zorgaanbieders kunt u vinden op www.zem.nl/zorgzoeker en uw zorgaanbieder kan u hierover informeren. Het kan dan voorkomen dat u in dat jaar niet meer bij deze zorgaanbieder terecht kunt. In dat geval kunt u bellen of mailen naar ons Team Zorgadvies en Bemiddeling op telefoonnummer 071 - 582 58 28 of www.zem.nl/zorgadvies. Een van onze zorgadviseurs kijkt samen met u bij welke zorgaanbieder u wel terechtkunt. Als u al in behandeling bent bij een zorgaanbieder die zijn omzetplafond heeft bereikt, dan heeft dit voor u geen gevolgen. U kunt de behandeling afmaken bij uw zorgaanbieder.

1.6 Tijdige zorgverlening

Wanneer een gecontracteerde zorgaanbieder de benodigde zorg naar verwachting niet of niet-tijdig kan leveren, dan heeft u aanspraak op zorgbemiddeling van ons Team Zorgadvies en Bemiddeling. Wij kunnen u dan toestemming geven om voor deze zorg naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder te gaan. De kosten van deze zorg worden in dat geval, nadat wij de nota hebben ontvangen, met inachtneming van de polisvoorwaarden, vergoed. Wij vergoeden de kosten tot maximaal op basis van het op dat moment vastgestelde Wmg-(maximum)tarief (Wet marktordening gezondheidszorg). Wanneer er geen Wmg- (maximum)tarief is vastgesteld, vergoeden wij de kosten tot maximaal het in Nederland marktconforme bedrag.

Team Zorgadvies en Bemiddeling

Het ZEM Team Zorgadvies en Bemiddeling adviseert u bij welke zorgaanbieder u terecht kunt voor uw zorgvraag. Of bemiddelt voor u wanneer u te maken heeft met niet-aanvaardbare lange wachttijden voor bijvoorbeeld een ziekenhuisopname of bezoek aan een polikliniek. Meer informatie over het Team Zorgadvies en Bemiddeling vindt u op www.zem.nl/zorgadvies.

Onder niet of niet-tijdig geleverde zorg van een gecontracteerde zorgaanbieder verstaan wij ook:

a. zorg die niet binnen een redelijke afstand van uw woonplaats kan plaatsvinden, of;
b. een situatie waarin er geen kwalitatieve en verantwoorde zorg verleend kan worden in de nabijheid van de woonplaats.

Voor het vaststellen van het tijdstip van tijdige zorgverlening gaan wij uit van medische inhoudelijke factoren, en zo nodig algemene, maatschappelijk aanvaarde wachttijden op basis van psychosociale, ethische en maatschappelijke factoren.

1.7 Begin en einde van uw aanspraak op zorg of vergoeding van de kosten van zorg

Als u op grond van de polisvoorwaarden aanspraak heeft op zorg of recht heeft op vergoeding van de door u gemaakte kosten van zorg, geldt dit uitsluitend als u deze zorg heeft ontvangen tijdens de looptijd van deze zorgverzekering. De datum die door de zorgaanbieder wordt opgegeven als datum waarop de zorg is geleverd, is bepalend voor de beoordeling aan welk kalenderjaar wij de gedeclareerde kosten toerekenen. Als een behandeling in twee kalenderjaren valt en de zorgaanbieder één declaratie indient, dan is de startdatum van de behandeling bepalend voor het recht op vergoeding.

1.8 Schriftelijke toestemming, verwijzing of voorschrift

1.8.1 Schriftelijke toestemming

Voor sommige vormen van zorg heeft u van ons schriftelijke toestemming nodig voordat u recht heeft op zorg of vergoeding van de kosten van zorg. In Rubriek B van deze voorwaarden is bij iedere zorgvorm aangegeven of u schriftelijke toestemming nodig heeft. Dit geldt zowel voor gecontracteerde als niet-gecontracteerde zorg (tenzij hiervan wordt afgeweken in deze polisvoorwaarden).

Heeft u schriftelijke toestemming van uw vorige zorgverzekeraar en stapt u over naar ons? Dan blijft de toestemming geldig tot de einddatum die op de toestemming staat aangegeven. De vergoeding vindt plaats zoals beschreven in deze polisvoorwaarden.

Voorbeeld

U bent per 1 januari 2027 overgestapt naar ons. U heeft van uw vorige zorgverzekeraar een schriftelijke toestemming voor plastische chirurgie ontvangen. De uiterste datum van deze toestemming is 23 maart 2027. Als u voor deze datum uw behandeling ondergaat, hoeft u geen toestemming te vragen aan ons.

1.8.2 Tijdig aanvragen van toestemming

De verzekeringnemer/verzekerde is verplicht toestemming van ZEM, zoals vereist voor een aantal behandelingen, verstrekkingen en instellingen, vooraf op een zodanig tijdstip aan te vragen dat ZEM de gelegenheid heeft alle gewenste inlichtingen te verkrijgen en zo nodig nadere voorwaarden te stellen aan de voorgenomen behandeling of verstrekking.

1.8.3 Niet nakomen van verplichting

Bij niet nakoming van de verplichting geformuleerd in 1.8.2, komen de eventuele (financiële) gevolgen in beginsel voor rekening van de verzekerde. Dit laat onverlet dat deze verzekerde in beginsel geen recht heeft op zorg dan wel behoeft ZEM geen kosten te vergoeden, als de vereiste toestemming (nog) niet is verleend door ZEM.

1.8.4 Verwijzing of voorschrift

Het kan ook zijn dat u een verwijzing of voorschrift nodig heeft, waaruit blijkt dat u bent aangewezen op deze zorg. In Rubriek B van deze voorwaarden is bij iedere zorgvorm aangegeven of u een verwijzing of voorschrift nodig heeft. Voor acute zorg (zorg die niet uitgesteld kan worden) heeft u geen verwijzing nodig.

1.9 Vergoeding van kosten van andere vormen van zorg

In sommige gevallen kan het zijn dat u aanspraak kan maken op vergoeding van kosten van andere vormen van zorg dan vermeld in deze polisvoorwaarden. Dit kan wanneer de betreffende behandeling is aangemerkt als algemeen aanvaard en tot een vergelijkbaar resultaat leidt en niet is uitgesloten door de wet. Voor een dergelijke behandeling heeft u vooraf toestemming nodig.

1.10 Terugbetalen
Het kan zijn dat wij meer uitbetalen dan waarop u volgens deze overeenkomst recht heeft. U verleent ons door het aangaan van de zorgverzekering op voorhand een volmacht tot incasso op onze naam. Deze volmacht heeft betrekking op wat u teveel aan de zorgaanbieder heeft betaald.

1.11 Wanneer verjaart een nota
Uw recht op vergoeding van de kosten van zorg verjaart 3 jaar na de factuurdatum van de behandeling. Indien er geen datum op de factuur van de behandeling staat, verjaart uw recht op vergoeding van de kosten van die zorg op 31 december van het derde jaar volgend op het jaar waarin de behandeling heeft plaatsgevonden. Wanneer wij uw verzoek om vergoeding van zorgkosten geheel of gedeeltelijk hebben afgewezen verjaart uw nota 3 jaar na afwijzing. U kunt verjaring voorkomen door binnen voornoemde periode schriftelijk aan ons mede te delen dat u uitdrukkelijk aanspraak maakt op deze vergoeding.

1.12 Mededelingen
Mededelingen gericht aan uw laatst bij ons bekende adres en/of e-mailadres, worden geacht u te hebben bereikt.

Artikel 2 Begin, looptijd en einde van de zorgverzekering

2.1 Vanaf wanneer bent u verzekerd
Uw zorgverzekering en/of die van de door u medeverzekerde personen gaat in principe in op de dag waarop wij het volledig ingevulde aanvraag(formulier) hebben ontvangen. De ingangsdatum van de zorgverzekering staat op het polisblad.

1. Het kan zijn dat wij uit het ingevulde aanvraagformulier niet kunnen afleiden of wij verplicht zijn met u en/of een van de door u op uw aanvraag(formulier) vermelde perso(o)n(en) een zorgverzekering af te sluiten. Wij vragen dan om aanvullende informatie waaruit blijkt dat wij verplicht zijn een zorgverzekering af te sluiten voor u en/of deze perso(o)n(en). De zorgverzekering gaat dan in op de datum dat wij alle aanvullende informatie hebben ontvangen, tenzij artikel 2.1.2 van toepassing is.
2. Als de zorgverzekering wordt aangevraagd binnen vier maanden na het ontstaan van de verzekeringsplicht, dan hanteren wij als ingangsdatum de dag waarop de verzekeringsplicht is ontstaan. Bij de geboorte van uw kind is het dus van belang dat u uw kind binnen vier maanden na de geboorte bij ons verzekert. Uw kind is dan vanaf de geboortedatum verzekerd. Wanneer de aanmelding van uw pasgeborene(n) niet binnen vier maanden is ontvangen door ons, gaat de zorgverzekering pas in per meldingsdatum en niet met terugwerkende kracht vanaf de geboortedatum.
3. Uw zorgverzekering gaat in met terugwerkende kracht tot en met de dag waarop de vorige zorgverzekering is geëindigd, onder voorwaarde dat de periode tussen de einddatum van de eerdere zorgverzekering en uw nieuwe zorgverzekering niet meer dan een maand bedraagt. De werking van terugwerkende kracht onder de voornoemde voorwaarde geldt alleen in de volgende gevallen:
    a. de vorige zorgverzekering is geëindigd door opzegging per 1 januari;
    b. door wijziging van de voorwaarden ten nadele van de verzekerde;
    c. door wijziging van de grondslag van de premie ten nadele van de verzekerde.
4. Als u al een andere zorgverzekering heeft op de dag zoals bedoeld in 2.1, dan gaat de zorgverzekering in op de door u aangegeven datum, mits deze in de toekomst ligt en u aan de overstapvoorwaarden voldoet.

2.2 Wanneer kunt u uw verzekering opzeggen
Als verzekeringnemer kunt u de zorgverzekering schriftelijk opzeggen per 1 januari van ieder jaar. Wij moeten van u dan wel een opzegging hebben ontvangen uiterlijk 31 december van het voorgaande jaar. Ontvangen wij die niet, dan verlengen wij de zorgverzekering(en) stilzwijgend met de duur van één jaar. Heeft u uiterlijk op 31 december opgezegd dan eindigt de zorgverzekering per 1 januari van het daaropvolgende jaar en heeft u tot 1 februari de tijd om een andere zorgverzekering af te sluiten. Deze nieuwe zorgverzekering gaat dan met terugwerkende kracht in vanaf 1 januari.

Opzeggen kan ook via de opzegservice van Nederlandse zorgverzekeraars. Dit houdt in dat u de zorgverzekeraar van uw nieuwe zorgverzekering toestemming geeft om uw huidige zorgverzekering(en) op te zeggen en bij de nieuwe zorgverzekeraar een zorgverzekering af te sluiten. Ook hier geldt dat u uiterlijk 31 december een andere zorgverzekering moet hebben aangevraagd.

2.2.1 Tussentijds uw verzekering opzeggen
U kunt als verzekeringnemer de zorgverzekering tussentijds schriftelijk opzeggen wanneer:

a. u iemand anders dan uzelf heeft verzekerd en deze verzekerde een andere verzekering heeft afgesloten op grond van de Zorgverzekeringswet. Denk hierbij aan het bereiken van de 18-jarige leeftijd van uw kind. De huidige zorgverzekering moet dan wel binnen dertig dagen worden opgezegd. Als u de zorgverzekering opzegt en deze is door ons ontvangen voor de ingangsdatum van de nieuwe zorgverzekering, dan beëindigen wij de verzekering op de ingangsdatum van de nieuwe zorgverzekering. Ontvangen wij de opzegging later? Dan is de ingangsdatum de eerste dag van de tweede kalendermaand nadat wij de opzegging hebben ontvangen. U bent desgevraagd gehouden bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat de verzekerde elders een zorgverzekering heeft;

b. u geen gebruik meer kunt maken van de collectieve overeenkomst van uw werkgever vanwege een nieuw dienstverband en u kunt deelnemen aan een nieuwe collectieve overeenkomst bij uw nieuwe werkgever. U moet uw zorgverzekering dan wel opzeggen binnen dertig dagen na uw indiensttreding. U bent desgevraagd gehouden bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat u van collectieve overeenkomst switcht;
c. wij de premie en/of voorwaarden aanpassen zoals beschreven in artikel 2.8.2;
d. u van de zorgautoriteit een mededeling heeft ontvangen dat wij een aanwijzing van de zorgautoriteit hebben gekregen vanwege het niet voldoen aan, of een boete opgelegd hebben gekregen vanwege overtreding van, artikel 15f van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. U kunt alleen opzeggen binnen zes weken nadat u een mededeling, als bedoeld in dit artikel onder d, ontvangen heeft. De opzegging gaat in op de eerste dag van de tweede kalendermaand volgende op de dag waarop u heeft opgezegd.

Opzegging bij 18e verjaardag

Wordt uw kind 18 jaar? Dan kan u zijn of haar verzekering tussentijds opzeggen in de maand dat uw kind 18 jaar wordt. Uw kind moet dan zelf een zorgverzekering hebben afgesloten.

2.3 Wanneer kunt u de zorgverzekering niet opzeggen

Als wij u een aanmaning hebben gestuurd voor een betalingsachterstand van de verschuldigde premie, dan kunt u de zorgverzekering niet opzeggen gedurende de tijd dat de verschuldigde premie en eventuele incassokosten niet zijn voldaan. Dit kan wel als wij de dekking van de zorgverzekering hebben geschorst of binnen twee weken de opzegging hebben bevestigd.

2.4 Wanneer kunnen wij uw verzekering opzeggen

Wij kunnen uw zorgverzekering alleen beëindigen in de volgende situaties:
a. als er sprake is van het niet op tijd betalen van de premie en eventuele incassokosten, zoals omschreven in artikel 3.4 ‘Achterstand in betalen’;
b. als er sprake is van fraude zoals omschreven in artikel 4.5 ‘Hoe gaan wij om met fraude’;
c. als wij vanwege voor ons van belang zijnde redenen de zorgverzekering uit de markt halen;
d. als wij niet meer online met u kunnen communiceren zoals omschreven in artikel 1.3, zorgt u er dus voor dat wij altijd beschikken over uw e-mailadres;
e. als de premie niet meer via automatische incasso betaald wordt zoals omschreven in artikel 3.2.

2.5 Wanneer kunnen wij de dekking van uw verzekering schorsen

Wij kunnen de dekking van uw zorgverzekering schorsen als er sprake is van het niet op tijd betalen van de premie en eventuele incassokosten, zoals omschreven in artikel 3.4 ‘Achterstand in betalen’.

2.6 Wanneer eindigt uw verzekering van rechtswege

De zorgverzekering kan ook eindigen van rechtswege. In de volgende situaties eindigt de zorgverzekering van rechtswege met ingang van de dag volgend op de dag waarop:
a. wij geen zorgverzekeringen meer mogen aanbieden of uitvoeren, doordat onze vergunning tot uitoefening van het schadeverzekeringsbedrijf, is gewijzigd of ingetrokken. U ontvangt uiterlijk twee maanden van tevoren bericht van ons onder vermelding van de reden daarvan en de datum waarop de verzekering eindigt;
b. de verzekerde overlijdt (u moet dit binnen dertig dagen aan ons doorgeven);
c. de verzekeringsplicht eindigt;
d. u een militair in werkelijke dienst wordt.

U bent als verzekeringnemer verplicht ons zo snel mogelijk te informeren over het overlijden van een verzekerde, het einde van de verzekeringsplicht of indiensttreding als militair in werkelijke dienst. Eventueel te veel betaalde premie wordt aan u terugbetaald of verrekend met door ons betaalde zorgkosten voor zorg waarop u geen recht meer had. Indien in dat geval door ons meer zorgkosten zijn betaald, dan u terugkrijgt aan premie, brengen wij deze kosten bij u in rekening.

2.7 Zorgverzekering van onverzekerden

Als u bij ons verzekerd bent op grond van artikel 9d lid 1 Zvw (Wet opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekering), dan kunt u deze zorgverzekering vernietigen. Dit doet u binnen twee weken, te rekenen vanaf de datum waarop het Centraal Administratiekantoor (CAK) u heeft geïnformeerd over dat u bij ons verzekerd bent. Om de zorgverzekering ongedaan te kunnen maken, moet u aan ons en het CAK kunnen aantonen dat u in de afgelopen periode al verzekerd bent geweest op grond van een andere zorgverzekering. Hierbij gaat het om de periode zoals omschreven in artikel 9d lid 1 van de Zvw.

Wij zijn bevoegd een door het CAK namens u gesloten zorgverzekering te vernietigen vanwege dwaling, als achteraf blijkt dat u op dat moment niet verzekeringsplichtig was. Hiermee wijken wij af van artikel 931, Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, conform artikel 9d lid 6 Zvw.

U kunt de zorgverzekering als bedoeld in artikel 9d lid 1 van de Zvw niet opzeggen in de eerste twaalf maanden van de looptijd. Hiermee wijken wij af van artikel 7 van de Zvw. Uitzondering hierop is het derde lid van dat artikel; als dit van toepassing is, kunt u wel uw zorgverzekering opzeggen.

2.8 Wijziging van de premie(grondslag) en voorwaarden

2.8.1 Aanpassing van premie en voorwaarden

Wij hebben het recht om de voorwaarden en/of de grondslag van de premie van de zorgverzekering op elk moment van het jaar en bloc dan wel groepsgewijs te wijzigen. Als wij dit doen, zullen wij u als verzekeringnemer hierover schriftelijk informeren. Een wijziging van de voorwaarden of premiegrondslag gaat niet eerder in dan zeven weken na de dag waarop wij u hierover hebben bericht.

2.8.2 Recht van opzegging

Wijzigen wij de voorwaarden en/of premiegrondslag van de zorgverzekering in uw nadeel? Dan heeft u het recht om uw verzekering op te zeggen binnen zeven weken nadat wij u hebben geïnformeerd over de wijziging. U moet ons hiervan schriftelijk en aangetekend op de hoogte stellen. Het recht van opzegging geldt niet wanneer de wijziging van voorwaarden en/of premiegrondslag het gevolg is van een wijziging van de gestelde regels binnen de artikelen 11 tot en met 14 van de Zvw.

Ontvangen wij voor de dag dat de nieuwe voorwaarden en/of premiegrondslag van kracht zijn geen schriftelijk bericht van opzegging, dan zullen wij de zorgverzekering voortzetten met toepassing van de nieuwe voorwaarden.

2.9 Onrechtmatige inschrijving

a. als ten behoeve van u een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen op grond van de Zorgverzekeringswet en later blijkt dat u geen verzekeringsplicht had of vanaf enig moment niet meer heeft, vervalt de verzekeringsovereenkomst met terugwerkende kracht tot het moment waarop geen verzekeringsplicht (meer) bestaat;
b. wij zullen de premie die u vanaf de dag dat uw verzekeringsplicht niet (meer) bestaat, verrekenen met de door u sindsdien voor rekening van ZEM genoten zorg en het saldo aan u uitbetalen dan wel bij u in rekening brengen.

Artikel 3 Premie en eigen risico

3.1 Premiegrondslag

Uw verschuldigde premie vindt u op uw polisblad.

3.2 Wie betaalt de premie

De verzekeringnemer is verplicht premie te betalen. Een verzekerde die de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt, hoeft geen premie te betalen. Premie is pas verschuldigd op de eerste dag van de kalendermaand na de 18e verjaardag. In geval van overlijden van een verzekerde is er premie verschuldigd tot en met de dag van overlijden.

> **Voorbeeld**
> Iemand die op 2 februari 18 jaar wordt, betaalt premie vanaf 1 maart.

De verzekeringnemer is verplicht de premie vooraf te betalen en bijdragen te betalen, die voortvloeien uit (buitenlandse) wettelijke bepalingen of regelingen, voor alle verzekerden. Hierbij kan gekozen worden voor maand-, kwartaal-, half jaar- of jaarbetaling.

De premie van de ZEM Polis kan alleen door middel van automatische incasso worden betaald.

3.3 Verrekening

U mag verschuldigde bedragen (zoals de premie) niet verrekenen met de vergoedingen die u nog van ons tegoed heeft. Wij mogen uw schuld wel verrekenen met geld waar u nog recht op heeft vanuit uw verzekering(en).

Wanneer een wijziging van uw verzekering plaatsvindt, in de loop van de maand, dan hebben wij het recht de premie met ingang van de eerste dag van de daaropvolgende maand te (her)berekenen of aan u terug te betalen.

In het geval van overlijden van de verzekerde vindt verrekening of terugbetaling van de premie plaats met ingang van de dag volgende op de dag van overlijden.

3.4 Achterstand in betalen

Als u de premie, verplicht eigen risico, eigen bijdragen, onterecht uitbetaalde vergoedingen of wettelijke bijdragen niet op tijd (terug)betaalt, dan ontvangt u van ons een aanmaning. Bij ontvangst van deze aanmaning heeft u dertig dagen om deze te betalen.

1. Als u een betalingsachterstand heeft van twee maandpremies, dan bieden wij u een betalingsregeling aan. Dit doen wij uiterlijk binnen tien werkdagen nadat wij de betalingsachterstand hebben vastgesteld.
2. Als u een betalingsachterstand heeft van vier maanden, dan ontvangt u van ons zo spoedig mogelijk de mededeling dat wij voornemens zijn over te gaan tot melding bij het CAK, zoals bedoeld in artikel 18c van de Zvw. Zodra de premieachterstand zes maanden bedraagt gaan wij de melding ook daadwerkelijk doen, tenzij u binnen vier weken na mededeling laat weten de premieachterstand of de hoogte ervan te betwisten.
3. Wanneer wij ons standpunt na uw betwisting handhaven, kunt u binnen vier weken na ontvangst van deze mededeling een geschil hierover aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) of een burgerlijk rechter voorleggen. Wanneer uw betalingsregeling als bedoeld in artikel 18a Zvw ingaat, nadat ten aanzien van de zorgverzekering een achterstand in de betaling van de premie van vier maanden is ontstaan, laat de zorgverzekeraar de in artikel 18b eerste lid bedoelde melding achterwege, zolang de nieuw te vervallen termijnen worden voldaan (zie artikel 18.b.3 Zvw).
4. Als u een betalingsachterstand heeft van zes maanden of meer, dan melden wij u aan bij het CAK. Dit doen wij onder vermelding van de voor de heffing van de bestuursrechtelijke premie en de voor de uitvoering van artikel 34a van de Zvw noodzakelijke persoonsgegevens van u als verzekeringnemer en van de eventuele verzekerden. Wij doen geen melding als u:
    a. de premieachterstand op tijd heeft betwist en wij ons standpunt nog niet aan u kenbaar hebben gemaakt;
    b. de in het artikel 18b, tweede lid, Zvw genoemde termijn nog niet is verstreken;
    c. op tijd een geschil heeft voorgelegd aan de SKGZ of een burgerlijk rechter, en op het geschil niet onherroepelijk is beslist;
    d. zich heeft aangemeld bij een professionele schuldhulpverlener en aantoont dat u een schriftelijke overeenkomst tot stabilisatie van uw schulden heeft gesloten.
5. Wij stellen het CAK meteen op de hoogte van de datum waarop:
    a. de schulden voortvloeiend uit de zorgverzekering volledig zijn of zullen zijn voldaan of tenietgaan;
    b. de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, bedoeld in de Faillissementswet, op de verzekeringnemer van toepassing wordt;
    c. een overeenkomst is gesloten zoals bedoeld in artikel 18c, tweede lid, onderdeel d van de Zvw (dit is een schriftelijke overeenkomst tot stabilisatie van de schulden van de verzekeringnemer). Deze overeenkomst moet zijn gesloten door tussenkomst van een schuldhulpverlener zoals bedoeld in artikel 48 Wet op het consumentenkrediet. Of wij stellen u als verzekeringnemer en het CAK op de hoogte van de datum waarop een schuldregeling tot stand is gekomen. Aan deze schuldregeling moet, naast u als verzekeringnemer, minstens wij als zorgverzekeraar deelnemen.
6. Indien u in verzuim bent met de volledige betaling van onze vordering en er is voldaan aan het bepaalde in artikel 6:96 lid 6 Burgerlijk Wetboek, dan bent u aan ons buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald en berekend conform het op basis van artikel 6:96 lid 5 Burgerlijk Wetboek vastgestelde Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
7. U heeft weer recht op (vergoeding van de kosten voor) zorg op de dag volgend op de dag waarop wij het verschuldigde bedrag en de kosten hebben ontvangen.

3.5 Verplicht eigen risico

3.5.1 Hoogte van het verplicht eigen risico

Als u 18 jaar of ouder bent, dan heeft u een verplicht eigen risico van € 400,- per kalenderjaar. De hoogte van het verplicht eigen risico wordt jaarlijks vastgesteld door de overheid en geldt per verzekerde.

Het verplicht eigen risico houdt in dat u de kosten van verzekerde zorg tot dit bedrag zelf moet betalen. Het gaat hierbij om kosten die u in de loop van het kalenderjaar vanuit de basisverzekering maakt.

Net als de premie kunt u het verplicht eigen risico alleen via automatische incasso betalen.

> **Voorbeeld**
>
> Denk hierbij bijvoorbeeld aan een opname in een ziekenhuis waarbij wij de kosten vergoeden van de opname. U ontvangt van ons vervolgens een rekening voor het betalen van uw verplicht eigen risico.

3.5.2 Voor welke zorg geldt het verplicht eigen risico

Het verplicht eigen risico geldt voor alle zorgvormen opgenomen in deze verzekeringsvoorwaarden, behalve voor:

a. huisartsenzorg. Let u hierbij op dat bijvoorbeeld geneesmiddelen die de huisarts voorschrijft niet onder huisartsenzorg vallen. Ditzelfde geldt voor laboratoriumonderzoek (bijvoorbeeld bij bloedonderzoek) dat samenhangt met de huisartsenzorg. Wanneer dit laboratoriumonderzoek op verzoek van de huisarts door een andere zorgaanbieder wordt uitgevoerd, dan geldt het verplicht eigen risico. De consultatiekosten in het kader van Transparant Next door een psychiater vallen wel buiten het eigen risico;

b. de directe kosten voor kraamzorg en verloskundige zorg alsmede het plaatsen van een spiraal door een verloskundige. Ook kosten die verband houden met het behandelen van aandoeningen n.a.v. de zwangerschap die zich tot 6 weken na de bevalling voordoen vallen niet onder het verplicht eigen risico. U betaalt wel eigen risico voor hiermee samenhangende kosten, zoals kosten voor ambulancevervoer, geneesmiddelen en onderzoek dat elders wordt verricht en apart in rekening wordt gebracht;
c. anticonceptie voor verzekerden vanaf 18 tot en met 20 jaar;
d. verpleging en verzorging (wijkverpleging) omschreven in Rubriek B artikel 21 en 27.1;
e. vervoer van een donor, indien de donor een zorgverzekering heeft afgesloten en de kosten ten laste van diens zorgverzekering komen. In dat geval vergoeden wij de laagste klasse van het openbaar vervoer. Als er een medische noodzaak is voor vervoer met de auto, vergoeden wij de kosten van het vervoer per auto;
f. zorgkosten, van donoren, die verband houden met de donatie en die optreden na 13 weken of bij levertransplantatie na 26 weken na de donatie bij leven;
g. medicijnen die in het Reglement Farmaceutische zorg door ons zijn aangewezen als voorkeursgeneesmiddelen. Houdt u er wel rekening mee dat de zorgverlening van de apotheek, bijvoorbeeld terhandstellingskosten, het begeleidingsgesprek bij een nieuw geneesmiddel of een inhalatie-instructie niet zijn vrijgesteld van het eigen risico. Zie ook in Rubriek B artikel 19;
h. de medicijncheck door een gecontracteerde apotheker;
i. gecontracteerde multidisciplinaire zorgverlening voor chronische aandoeningen voor zover daarbij sprake is van ketenzorg;
j. stoppen met roken programma's bij door ons gecontracteerde zorgaanbieders (inclusief medicatie). Deze vindt u op www.zem.nl/vergoedingenzoeker;
k. de gecombineerde leefstijlinterventie (GLI);
l. hulpmiddelen in bruikleen;
m. NIPT (niet-invasieve prenatale test) voor vrouwen met een medische indicatie;
n. de kosten van zorg die uit de zorgverzekeringswet kunnen worden aangemerkt als vergoede zorg in geval van domein- en sector overstijgende samenwerking;
o. de kosten van het verkennend gesprek GGZ en de kosten van het meekijk- of meedenkconsult door een medisch specialist, wanneer dit is aangevraagd door uw huisarts.
p. fysiotherapie en oefentherapie bij artroseklachten aan heup en/of knie en bekkenfysiotherapie bij urine-incontinentie; in beide gevallen alleen bij gecontracteerde zorgaanbieders. Bezoekt u een niet-gecontracteerde zorgaanbieder, dan is het eigen risico wel van toepassing.

3.5.3 Vanaf wanneer gaat het verplicht eigen risico in

Wordt u in de loop van een kalenderjaar 18 jaar? Dan geldt het verplicht eigen risico vanaf de eerste dag van de kalendermaand na de 18e verjaardag. De hoogte van het verplicht eigen risicobedrag wordt in dat geval berekend zoals omschreven in artikel 3.5.4.

3.5.4 Berekening hoogte verplicht eigen risico

Als de verzekering niet start of eindigt op 1 januari, i.v.m. het bereiken van de 18-jarige leeftijd of om een andere reden, dan berekenen wij het eigen risico voor het betreffende kalenderjaar als volgt:

Aantal dagen dat u verzekerd bent in het jaar, gedeeld door het totaal aantal dagen in dat jaar. De uitkomst hiervan wordt vermenigvuldigd met het verplicht eigen risico. De hoogte van het bedrag wordt afgerond op hele euro's.

Voorbeeld

De verzekering gaat in op 1 november van een kalenderjaar i.v.m. het bereiken van de 18-jarige leeftijd. Wij berekenen de hoogte dan tot 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar. Dit zijn 61 dagen. Een kalenderjaar telt 365 dagen (uitzondering schrikkeljaar). Het eigen risico is: € 400,- x 61 gedeeld door 365 is € 66,85 en wordt afgerond op € 67,-.

3.5.5 Verplicht eigen risico bij een diagnose-behandelcombinatie (DBC)

Wordt een behandeling gedeclareerd in een zogeheten DBC of prestatie integrale geboortezorg? Dan worden deze kosten in mindering gebracht op het verplicht eigen risico van het kalenderjaar waarin de DBC of prestatie integrale geboortezorg, is geopend.

3.5.6 Betaling van het verplicht eigen risico

Als wij de kosten voor uw behandeling rechtstreeks aan de zorgaanbieder betalen, zullen wij, als dit er is, het nog openstaande verplicht eigen risico verrekenen of terugvorderen. Wanneer wij terugvorderen ontvangt u van ons hierover een schriftelijk verzoek tot betaling binnen veertien dagen of een bericht waarin wij aangeven dat wij het terug te vorderen bedrag binnen veertien dagen zullen incasseren.

Als u zorgkosten rechtstreeks bij ons declareert, dan zullen wij, als dit er is, het nog openstaande verplicht eigen risico verrekenen met de te ontvangen vergoeding(en).

Het verplicht eigen risico is ook van toepassing op onderdelen van het verzekerde pakket waarbij een maximumbedrag is vermeld tenzij in de voorwaarden anders is bepaald.

Artikel 4 Overige bepalingen

4.1 Wat zijn uw verplichtingen

a. de behandelend arts of medisch specialist te vragen de reden van opname bekend te maken aan de medisch adviseur van ZEM als de medisch adviseur daarom vraagt;
b. aan de medisch adviseur of anderen die bij ZEM met de controle zijn belast, medewerking te verlenen tot het verkrijgen van alle gewenste informatie, met inachtneming van privacyregelgeving. Hieronder verstaan wij ook, op verwijzing van ZEM, verlenen van medewerking aan het verkrijgen van een second opinion door een onafhankelijk specialist. De kosten van een dergelijke second opinion komen voor rekening van ZEM;
c. ZEM te informeren omtrent feiten die met zich mee kunnen brengen dat de kosten verhaald kunnen worden op (mogelijke) aansprakelijke derden en verstrekt ZEM kosteloos in dat verband alle benodigde inlichtingen en/of medewerking; het is hem niet toegestaan om, zonder schriftelijke akkoordverklaring van ZEM, een regeling te (laten) treffen met de aansprakelijke derde of diens verzekeraar met betrekking tot de kosten die door ZEM zijn of worden vergoed;
d. binnen dertig dagen aan ZEM te melden dat de verzekerde is gedetineerd en/of dat de detentie van verzekerde is afgelopen, in verband met de wettelijke bepaling inzake de opschorting van dekking en premieplicht tijdens de duur van de detentie;
e. de originele en duidelijk gespecificeerde nota's bij ZEM in te dienen binnen drie jaar na de factuurdatum van de behandeling. Indien er geen datum op de factuur van de behandeling staat, moet u uw originele en duidelijk gespecificeerde nota indienen bij ZEM vóór 31 december van het derde jaar volgend op het jaar waarin de behandeling heeft plaatsgevonden. Bepalend daarbij is de behandeldatum en/of de datum van de levering van de zorg, en niet de datum waarop de nota is uitgeschreven. In het geval de nota betrekking heeft op een DBC worden alle kosten die met deze DBC verband houden toegerekend aan het jaar waarin deze is geopend. Als de nota's later worden ingediend dan heeft u geen recht meer op vergoeding van deze zorgkosten. Alleen originele nota's of computernota's die zijn gewaarmerkt door de zorgaanbieder, worden in behandeling genomen. Bij het declareren van kosten buitenland of ziekenvervoer dient gebruik te worden gemaakt van een door ZEM te verstrekken declaratieformulier buitenland/ziekenvervoer, zie hiervoor ook www.zem.nl/downloads;
f. voor zover een verwijzing in de polis voor het inroepen van de zorg is vereist, de verwijzing van de desbetreffende zorgverlener te overleggen als ZEM hierom vraagt;
g. de verzekeringnemer is verplicht ervoor te zorgen dat iedere wijziging die invloed kan hebben op de rechten en plichten die uit de verzekeringsovereenkomst voortvloeien zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen dertig dagen na het tijdstip waarop de wijziging zich heeft voorgedaan, schriftelijk aan ZEM te melden. Dergelijke wijzigingen zijn onder meer:
    - vervallen van de wettelijke verzekeringsplicht;
    - echtscheiding, einde duurzaam samenwonen of einde geregistreerd partnerschap;
    - overlijden;
    - geboorte;
    - wijziging IBAN;
    - adreswijziging;
    - e-mailadreswijziging;
    - aanvang en einde detentie.

Wanneer de wijziging niet binnen dertig dagen aan ZEM is gemeld, gaat de wijziging pas in per de meldingsdatum en niet met terugwerkende kracht op de wijzigingsdatum. Uitzonderingen hierop zijn: vervallen van de wettelijke verzekeringsplicht, geboorte (zie artikel 2.1.2), overlijden, aanvang van detentie (datum van plaatsing in een penitentiaire instelling is de datum van opschorting van de zorgverzekering) en einde van detentie (de zorgverzekering herleeft op de dag dat de detentie eindigt).

4.2 Wat is niet verzekerd

4.2.1 Uitsluitingen

U heeft geen recht op vergoeding van kosten voor/zorg van:

a. eigen bijdragen/betalingen die u verschuldigd bent op basis van de Zvw, Wlz, Wmo, Jeugdwet en/of bevolkingsonderzoek(en);
b. aanstellingskeuringen en andere keuringen (bijvoorbeeld voor rijbewijs of vliegbrevet), attesten en vaccinaties, tenzij in de toepasselijke ministeriële regeling anders is bepaald;
c. griepvaccinatie (tenzij u tot de risicogroep behoort);
d. alternatieve geneeswijzen;
e. geneesmiddelen ter voorkoming van ziekte in het kader van een reis;
f. kraampakket, verbandwatten en steriel hydrofiel gaas voor verloskundige zorg;
g. behandelingen waarvoor een verwijzing vereist is, en die verwijzing niet van tevoren is aangevraagd/niet van tevoren is afgegeven;
h. declaraties als gevolg van het niet verschijnen op een afspraak met een zorgverlener;
i. behandeling tegen snurken met uvuloplastiek;

j. behandeling gericht op sterilisatie;
k. behandeling van het ongedaan maken van sterilisatie;
l. behandeling gericht op circumcisie (besnijdenis) van mannelijke verzekerden, tenzij dit medisch noodzakelijk is;
m. behandeling van placiocefalie en brachycefalie zonder craniosynotose (afwijkingen van de schedel bij baby's, zonder dat het komt door de ziekte cranio) met een redressiehelm;
n. gemaakt buiten Nederland met uitzondering van de kosten genoemd in artikel 22 buitenland;
o. onderzoeken naar behandelingen die naar wetenschappelijke opvattingen of binnen de betrokken beroepsgroep niet algemeen aanvaard of niet gebruikelijk zijn, in het kader van de uitoefening van het beroep of specialisme of niet zijn opgenomen in de wettelijke omschrijving van de beroepsuitoefeningen;
p. opname als voortzetting van een ziekenhuisopname, als onze medisch adviseur van oordeel is dat dit niet meer noodzakelijk is;
q. prenatale screening naar aangeboren afwijkingen anders dan via een structureel echoscopisch onderzoek in het tweede trimester van de zwangerschap, als hiervoor geen medische indicatie is afgegeven;
r. als dit een gevolg is van schade veroorzaakt door of ontstaan uit een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij, zoals bepaald in artikel 3.38 van de Wet op het financieel toezicht;
s. als deze een gevolg zijn van of verband houden met een gewapend conflict, actieve deelname aan burgeroorlog, onlusten in binnen- en of buitenland, oproer, opstand, rellen opstoten en muiterij;
t. als de zorg of dienst verleend wordt door uzelf en/of als u uzelf doorverwijst en de kosten daarvan declareert op uw eigen verzekering;
u. als uw partner, een gezinslid en/of een familielid in de eerste of tweede graad u zorg of een dienst verleent en/of doorverwijst, tenzij wij hieraan voorafgaand toestemming hebben gegeven. Wij doen dit alleen in uitzonderlijke gevallen. Er is sprake van een uitzonderlijk geval als u kunt aantonen dat het noodzakelijk is dat de zorg of dienst uitgevoerd moet worden door een familielid en niet door een andere zorgverlener kan worden uitgevoerd. Deze voorwaarde geldt niet voor zorg die via een Zvw-pgb wordt verstrekt;
v. zorgaanbieders die in het Extern Verwijzings Register (EVR) zijn geregistreerd, of waarvan een bestuurder/feitelijke leidinggevende is geregistreerd in het EVR en waarvan wij op grond van die registratie hebben besloten de zorg niet te vergoeden. Wij informeren dan de zorgaanbieder dat u geen vergoeding van ons krijgt. De zorgaanbieder is verplicht om u voorafgaand aan de zorgverlening te informeren dat wij de zorg verleend door hen niet vergoeden.

4.2.2 Dubbele dekking

U heeft geen recht op zorg of de vergoeding van kosten wanneer de verzekerde krachtens een wettelijk geregelde verzekering, een verzekering van overheidswege, enigerlei subsidieregeling of – ware deze verzekeringsovereenkomst niet gesloten, een andere dan deze overeenkomst voor de daaruit vloeiende kosten aanspraken kan doen gelden.

4.2.3 Aansprakelijkheid

a. wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van handelen of nalaten van uw zorgaanbieder;
b. onze eventuele aansprakelijkheid voor schade als gevolg van eigen tekortkomingen is beperkt tot het bedrag van de kosten die voor ons zouden gelden bij de juiste uitvoering van de zorgverzekering, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.

4.3 Recht op zorg als gevolg van terrorisme

Heeft u zorg nodig die het gevolg is van een terroristische handeling? Mogelijk komt u in aanmerking voor een deel van deze zorg. Hiervoor geldt de volgende regel. Wanneer de totale schade veroorzaakt door terroristische handelingen die in een kalenderjaar worden gedeclareerd bij schade-, levens- of natura- uitvaartverzekeraars (waaronder zorgverzekeraars) waarvoor de Wet op financieel toezicht (Wft) geldt, naar verwachting van de Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. hoger is dan waarvoor die maatschappij een herverzekering heeft gesloten, dan heeft u maar recht op een bepaald percentage van de kosten of de waarde van de zorg of overige diensten. Dit percentage wordt door de NHT bepaald en is voor iedere verzekerde gelijk.

De exacte definities en bepalingen van de hiervoor genoemde aanspraak op zorg zijn opgenomen in het Clausuleblad terrorismedekking van de NHT. Het kan zijn dat wij na een terroristische handeling een aanvullende betaling ontvangen op grond van artikel 33 van de Zvw of artikel 2.3 van het Besluit zorgverzekering. U heeft dan recht op een aanvullende vergoeding zoals bedoeld in artikel 33 van de Zvw.

Het Clausuleblad Terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. is op deze polis van toepassing. Het clausuleblad is te raadplegen via www.terrorismeverzekerd.nl .

4.4 Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens

Voor het aangaan, aanpassen of beëindigen van uw zorgverzekering verstrekt u persoonsgegevens aan ons. Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens voor het aangaan en uitvoeren van uw zorgverzekering. Deze persoonsgegevens nemen wij op in onze persoonsregistratie. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met wet- en regelgeving zoals de Algemene verordening gegevensbescherming. Hoe wij dit doen, kunt u lezen in ons Privacystatement op onze website.

Wat doen wij nog meer met uw persoonsgegevens? Wij:
a. stellen uw gegevens beschikbaar aan de zorgaanbieder voor het controleren van uw verzekeringsstatus;
b. gebruiken uw gegevens voor statistische analyse;

c. gebruiken uw gegevens voor controles en/of onderzoek onder verzekerden en zorgaanbieder of deze zorg daadwerkelijk is geleverd en/of doelmatig is;
d. kunnen voor de uitvoering van de zorgverzekering uw gegevens verstrekken aan derden, met inachtneming van de vigerende privacyregelgeving. Wanneer u dat wenst, vermelden wij daarbij niet uw adres. U kunt dit schriftelijk aan ons doorgeven;
e. kunnen gegevens uitwisselen om schade of kosten die wij vergoed hebben te verhalen, bijvoorbeeld op uw reisverzekeraar als die óók dekking biedt voor (ziekte)kosten, of op de aansprakelijkheidsverzekeraar van een andere persoon, die de schade of kosten veroorzaakt heeft;
f. voeren in het kader van een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid, conform de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars een Gebeurtenissenadministratie. Conform het Protocol Incidentenwaarschuwing Financiële Instellingen wordt een incidentenregister gevoerd en kunnen wij uw gegevens raadplegen bij en/of vastleggen in het Extern Verwijzingsregister dat beheerd wordt door de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Den Haag.

4.5 Hoe gaan wij om met fraude

Wanneer u of iemand namens u fraude pleegt, dan vervalt uw recht, en de vergoeding hiervan, op zorg. Wij vorderen alle eerder uitgekeerde kosten terug per de datum dat sprake is van fraude. Ook brengen wij kosten voor onderzoek naar fraude bij u in rekening.

Daarnaast hebben wij het recht uw lopende verzekeringsovereenkomst(en) bij ZEM (zorgverzekering en/of aanvullende zorgverzekeringen) te beëindigen per de datum dat sprake is van fraude of wanneer uw naam op een sanctielijst staat.

Bij fraude registreren wij u en/of de verzekerde in het Extern Verwijzingsregister. Fraudeonderzoek vindt plaats conform het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingsysteem Financiële Instellingen (PIFI). Bij fraude of een sterk vermoeden hiervan kunnen wij ook aangifte doen bij de politie.

4.6 Klachten en geschillen

4.6.1 Heeft u een klacht

Als u ontevreden bent met een beslissing van ons of met onze dienstverlening dan kunt u binnen acht weken een klacht indienen. U kunt uw klacht eenvoudig bij ons indienen door het invullen van het online klachtenformulier op onze website www.zem.nl/klacht. U kunt uw klacht ook schriftelijk voorleggen aan onze Klachtencommissie.

ZEM
T.a.v. de Klachtencommissie
Postbus 400
2300 AK LEIDEN

Bent u niet tevreden met ons antwoord op uw klacht of heeft u binnen tien weken (wij streven ernaar u binnen deze termijn te antwoorden) geen antwoord van ons ontvangen dan kunt u uw klacht of geschil binnen één jaar voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), Postbus 291, 3700 AG Zeist. U kunt het geschil ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.

4.6.2 Klachten over onze formulieren

Vindt u dat onze formulieren ingewikkeld of overbodig zijn? Dan kunt u uw klacht daarover voorleggen aan de NZa. De NZa zal dan een uitspraak doen, die wordt aangemerkt als bindend advies. U kunt uw klacht schriftelijk voorleggen; gebruikt u het volgende adres: NZa Postbus 3017 3502 GA Utrecht.

4.7 Slotbepaling

In gevallen die niet in deze polisvoorwaarden zijn geregeld, beslist het bestuur van ZEM. Vastgesteld door de Ledenraad op 5 november 2026 met ingang van 1 januari 2027.

Rubriek B Omvang dekking basisverzekering

Artikel 5 Huisartsenzorg

5.1 Algemeen

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
- geneeskundige zorg door een huisarts of een daarmee gelijk te stellen arts/zorgverlener die onder de verantwoordelijkheid van een huisarts werkzaam is (bijvoorbeeld een praktijkverpleegkundige);
- geneeskundige zorg door de dienstenstructuur (de huisartsenpost) waarbij de huisarts is aangesloten;
- samenhangend onderzoek, waaronder laboratoriumonderzoek op voorschrift van de huisarts, in rekening gebracht door de huisarts, een ziekenhuis of laboratorium;
- preconceptieconsult uitgevoerd door een huisarts of door een daarvoor bevoegd en bekwame verloskundige die handelt conform geldende NHG-richtlijn.

Wat zijn de voorwaarden?
De omvang van deze te verlenen hulp wordt begrensd door hetgeen huisartsen als zorg plegen te bieden.

Waar heb ik geen recht op?
U heeft geen recht op zorg zonder medische noodzaak zoals medische keuringen en vaccinaties.

De complete lijst met uitsluitingen is opgenomen in Rubriek A artikel 4.2 van deze polisvoorwaarden.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

5.2 Geneeskundige zorg bij specifieke patiëntgroepen

Waar heb ik recht op?
De geneeskundige zorg specifieke patiëntgroepen (GZSP), is een verzameling van zorgvormen voor kwetsbare mensen die (nog) thuis wonen met (hoog) complexe problematiek waardoor zij (in toenemende mate) beperkt worden in hun zelfredzaamheid en vermogen tot eigen regie. De zorg richt zich op somatisch, psychisch en/of gedragsmatig gebied. Het gaat hierbij onder andere om:
- mensen met complexe aandoeningen, zoals psychogeriatrische problematiek;
- mensen met chronisch progressieve degeneratieve aandoeningen, zoals de ziekte van Parkinson, de ziekte van Huntington en Multiple Sclerose;
- mensen met niet aangeboren hersenletsel;
- mensen met een verstandelijke beperking.

De behandeling is vaak gericht op het aanleren van vaardigheden of gedrag om beter om te kunnen gaan met de gevolgen van een aandoening, stoornis of beperking. Afhankelijk van de zorgvraag wordt de zorg individueel of in groepsverband aangeboden. Vaak is dit multidisciplinaire zorg onder regie van de regiebehandelaar GZSP. De huisarts kan ook monodisciplinair een beroep doen op de expertise van een specialist ouderengeneeskunde (of arts verstandelijk gehandicapten) om te adviseren bij complexe situaties thuis. De zorg wordt vastgelegd in een behandelplan en geleverd volgens de uitgangspunten van GZSP.

GZSP voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en sterk gestoord gedrag wordt alleen vergoed als de zorg wordt geleverd door een BORG-instelling en indien eerdere gespecialiseerde GGZ of verstandelijk gehandicaptenzorg onvoldoende resultaat heeft gehad.

Waar heb ik geen recht op?
U heeft geen recht op vergoeding als u een indicatie heeft van het CIZ voor zorg vanuit de Wet langdurige zorg.

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient een verwijzing te zijn van de huisarts of een medisch specialist.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 6 Medisch-specialistische zorg (excl. geestelijke gezondheidszorg)

6.1 Algemeen
Voor in de artikelen 6 tot en met 16 genoemde vormen van zorg (met uitzondering van acute zorg) is een verwijzing vooraf noodzakelijk door uw huisarts, bedrijfsarts of jeugdarts, medisch specialist (inclusief sportarts) of physician assistant, spoedeisendehulparts, verpleegkundig specialist, GGD-arts, forensisch arts, arts infectieziekten, specialist ouderengeneeskunde, arts voor verstandelijk gehandicapten, optometrist en orthoptist (kunnen alleen verwijzen naar de oogarts), klinisch fysicus-audioloog en triage-audicien (kunnen alleen verwijzen naar KNO-arts of audiologisch centrum), verslavingsarts (in geval van somatische problematiek) of, in het geval dat het verloskundige zorg betreft, prenatale screening of aangeboren afwijkingen bij de pasgeborene, door een verloskundige. In het geval dat het tandheelkunde of orthodontie betreft te verlenen door een kaakchirurg, is een verwijzing noodzakelijk van een tandarts of orthodontist. Een zorgaanbieder mag niet verwijzen naar zichzelf, en mag ook niet verwijzen voor een partner, kind, ouder of inwonend (ander) familielid. De geldigheidsduur van een verwijzing is één jaar, tenzij de verwijzer een andere geldigheidsduur aangeeft.

De omvang van deze te verlenen hulp wordt begrensd door hetgeen medisch specialisten als zorg plegen te bieden. Wat betreft mondzorg te verlenen door een kaakchirurg bestaat aanspraak met inachtneming van artikel 18. Wat betreft de zorg geleverd door een sportarts bestaat alleen aanspraak als het medisch-specialistische zorg betreft die zich richt op herstel, genezing, dan wel voorkomen van (verergering van) een aandoening. De zorg kan bestaan uit:
- inspanningsfysiologisch onderzoek en begeleiding binnen een revalidatietraject en/of;
- diagnostiek en behandeling van blessures van het houdings- en bewegingsapparaat ontstaan door bewegen en/ of door overbelasting.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

6.1.1 Voorwaardelijk toegelaten behandelingen
Sommige behandelingen zijn voorwaardelijk toegelaten tot de basisverzekering conform artikel 2.1 lid 5 van het Besluit zorgverzekering (Bz) en artikel 2.2 van de Regeling zorgverzekering (Rz). De effectiviteit van deze behandelingen is nog onvoldoende aangetoond. Maar deze behandelingen worden wel tijdelijk vergoed vanuit de basisverzekering. De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport kan in de loop van het kalenderjaar nieuwe behandelingen voorwaardelijk toelaten. U kunt de 'Voorwaardelijk toegelaten behandelingen' inzien op www.zorginstituutnederland.nl.

6.2 Verblijf (ziekenhuisopname)

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
- medisch-specialistische behandelingen en het verblijf, al dan niet gepaard gaande met verpleging en verzorging;
- de bij de behandeling behorende paramedische zorg en geneesmiddelen (met uitzondering van de geneesmiddelen die zijn uitgesloten in artikel 2.1 van de Regeling zorgverzekering), hulpmiddelen en verbandmiddelen gedurende de periode van opname.

Wat zijn de voorwaarden?
- er dient sprake te zijn van zorg zoals medisch specialisten die plegen te bieden;
- er dient sprake te zijn van medisch noodzakelijk verblijf in verband met medisch-specialistische zorg;
- op het moment dat niet langer gronden voor medisch-specialistische hulp in combinatie met verblijf in een centrum voor medisch-specialistische zorg aanwezig zijn, dient dit direct aan ZEM te worden gemeld;
- er bestaat bij verblijf alleen recht op opname in de laagste klasse van een centrum voor medisch- specialistische zorg voor een onafgebroken periode tot een maximum van 1.095 dagen. Hierbij wordt een onderbreking van ten hoogste dertig dagen niet als onderbreking beschouwd. Deze dagen tellen dan ook niet mee voor de berekening van 1.095 dagen. Onderbrekingen wegens weekend- en/of vakantieverlof tellen daarentegen wel mee voor de berekening van de 1.095 dagen.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?
Voor een aantal medisch specialistische behandelingen is vooraf schriftelijke toestemming van ZEM vereist als het gaat om behandelingen op de meest recente versie van de Limitatieve Lijst Medische Specialistische Zorg. Deze is te vinden op de website via www.zem.nl/downloads.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Dan kan het zijn dat u een deel van de kosten zelf moet betalen. Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

6.3 Niet-klinische medisch-specialistische zorg

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
- medisch-specialistische behandeling in of door een centrum voor medisch-specialistische zorg;
- medisch-specialistische behandeling van de extramuraal werkende medisch specialist;
- de met de behandeling gepaard gaande dagverpleging, alsmede de bij behandeling behorende geneesmiddelen, hulpmiddelen en verbandmiddelen.

Wat zijn de voorwaarden?
Er dient sprake te zijn van zorg zoals medisch specialisten die plegen te bieden.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?
Voor een aantal medisch specialistische behandelingen is vooraf schriftelijke toestemming van ZEM vereist als het gaat om behandelingen op de meest recente versie van de Limitatieve Lijst Medische Specialistische Zorg. Deze is te vinden op de website via www.zem.nl/downloads. Voor aanspraak op mondzorg, in geval van behandeling door een kaakchirurg, is vooraf schriftelijke toestemming van ZEM vereist als het gaat om prestaties opgenomen op de meest recente versie van de Limitatieve Lijst Machtigingen Kaakchirurgie. Deze is te vinden op de website via www.zem.nl/downloads.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

6.4 Behandelingen van plastisch chirurgische aard

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
Behandelingen van plastisch chirurgische aard, met inachtneming van de voorgaande leden, als die noodzakelijk zijn ter correctie van:
- afwijkingen in het uiterlijk die gepaard gaan met aantoonbare lichamelijke functiestoornissen;
- verminkingen die het gevolg zijn van een ziekte, ongeval of geneeskundige verrichting;
- verlamde of verslapte bovenoogleden, als de verlamming of verslapping een ernstige gezichtsveldbeperking tot gevolg heeft dan wel het gevolg is van een aangeboren afwijking of een bij de geboorte aanwezige chronische aandoening;
- de volgende aangeboren misvormingen: lip-, kaak- en gehemeltespleten, 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;
- elektrische epilatie bij transgenders zoals bedoeld onder artikel 17.5 van deze polisvoorwaarden.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?
Voor een beperkt aantal ingrepen dient u vooraf schriftelijke toestemming van ZEM te hebben. Bedoelde ingrepen zijn opgenomen in de limitatieve lijst Medische Specialistische Zorg met DBC-zorgproducten waarvoor toestemming nodig is. Deze lijst kunt u raadplegen op www.zem.nl/downloads. Bij het verlenen van toestemming kunnen aanvullende medische voorwaarden gesteld worden. Beoordelingen voor plastische chirurgische ingrepen doen wij aan de hand van de 'Werkwijzer beoordeling behandelingen van plastisch-chirurgische aard'. In deze werkwijzer vindt u een nadere toelichting wanneer u recht heeft op deze zorg bij de genoemde criteria. Deze werkwijzer is opgesteld door de Vereniging Artsen Volksgezondheid (VAV), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en het Zorginstituut Nederland. U vindt deze werkwijzer op www.zem.nl/downloads.

Waar heb ik geen recht op?
- liposuctie van de buik;

- het operatief plaatsen en het operatief vervangen van een borstprothese, anders dan na een gehele of gedeeltelijke borstamputatie of bij agenesie of aplasie van de borst bij vrouwen en de daarmee vergelijkbare situatie bij een vastgestelde transseksualiteit;
- het operatief verwijderen van een borstprothese zonder medische noodzaak;
- abdominoplastiek, tenzij er bijvoorbeeld sprake is van een verminking die in ernst te vergelijken is met een derdegraads verbranding, van onbehandelbare smetten in de huidplooien of van een zeer ernstige beperking in de bewegingsvrijheid.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

6.5 Eerstelijnsdiagnostiek

Eerstelijnsdiagnostiek bestaat uit laboratoriumonderzoek (onder andere bloedanalyses en urineonderzoek), beeldvormende diagnostiek (onder andere röntgenonderzoek) en functieonderzoek (onder andere ECG's). Eerstelijnsdiagnostiek wordt aangevraagd door een eerstelijnszorgverlener, waarbij de uitslagen bij die betreffende zorgverleners terugkomen.

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op eerstelijnsdiagnostiek wanneer deze wordt uitgevoerd:
- door de huisartsenpraktijk;
- door een eerstelijns diagnostisch centrum (EDC);
- door een ziekenhuis of ZBC;
- door een verloskundige (zie artikel 7 voor de voorwaarden).

Wat zijn de voorwaarden?

Er dient een aanvraag te zijn van de huisarts, specialist ouderengeneeskunde of een arts verstandelijk gehandicapten voor alle eerstelijnsdiagnostiek.

In uitbreiding hierop mag de aanvraag ook gedaan worden door:
- de verloskundige voor een prenatale screening (zie verder artikel 7);
- de bedrijfsarts voor diagnostiek in verband met arbeidsrelevante aandoeningen;
- de GGD-arts voor individuele zorg bij tuberculose en infectieziekten.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

6.6 Vergoeding verblijf bij CAR-T-celtherapie

Wanneer u in een expertziekenhuis onder behandeling bent voor CAR-T-celtherapie is het noodzakelijk dat u in week 3 en 4 van de behandeling binnen 60 minuten van een expertziekenhuis verblijft. Wanneer u niet binnen deze straal woonachtig bent dient u tijdelijk elders te verblijven. Dit mag in een hotel of vakantiewoning zijn. De aanwezigheid van een mantelzorger is hierbij voldoende.

Waar heb ik recht op?

Vergoeding van verblijfskosten in week 3 en 4 van de CAR-T-celtherapie. De hoogte van de vergoeding voor uw verblijf is maximaal € 97,- per nacht.

Waar heb ik geen recht op?

Vergoeding van de verblijfskosten van de mantelverzorger.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

Voor de vergoeding van verblijfkosten bij CAR-T-celtherapie dient u vooraf schriftelijk toestemming te hebben van ZEM.

Artikel 7 Verloskundige zorg en kraamzorg

7.1 Prenatale screening

De prenatale screening valt onder de Wet op het bevolkingsonderzoek (WBO). Voor de hierna genoemde specifieke onderdelen van prenatale screening geldt dat de uitvoerende zorgverlener een overeenkomst moet hebben met één van de Regionale Centra voor Prenatale screening. Deze centra hebben een WBO-vergunning en definiëren de kwaliteitseisen waaraan de uitvoerende zorgverlener moet voldoen.

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op een prenatale screening, de aanspraak geldt voor zwangere verzekerden. Deze screening omvat de volgende onderdelen:
- NIPT uitsluitend als er sprake is van een medische indicatie;
- alle zwangere verzekerden die een NIPT in Nederland of elders hebben ondergaan waaruit blijkt dat er aanwijzing is op een kind met een chromosomale afwijking, hebben een indicatie voor vervolgonderzoeken zoals invasieve diagnostiek. Ook zwangere verzekerden met een medische voorgeschiedenis of een afwijkende echo kunnen een indicatie hebben voor vervolgonderzoek;
- een CTG (cardiotocogram) door een verloskundige bij minder leven, naderende serotiniteit en bij het uitwendig draaien van een kindje in stuitligging naar hoofdligging.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Wat zijn de voorwaarden?
Zorgverleners moeten, voor de termijnenecho om vast te stellen hoe lang iemand zwanger is en voor de specifieke diagnose echo, ingeschreven staan in het relevante register van Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland (BEN).

Voor het uitvoeren van een CTG moet een zorgverlener voldoen aan de volgende voorwaarden:
- de zorgverlener moet met gynaecologen binnen het Verloskundig Samenwerkingsverband helder verifieerbare en controleerbare samenwerkingsafspraken hebben vastgelegd over het verrichten van een CTG;
- de zorgverlener moet voldoen aan de professionele standaard antenatale CTG in de eerstelijns verloskundigenpraktijk;
- de zorgverlener moet staan ingeschreven in het relevante register van de KNOV voor het maken van een CTG.

7.2 Bevalling en verloskundige zorg
U en uw kind hebben recht op geneeskundige zorg zoals verloskundigen die plegen te bieden. Het gaat dan zowel om de zorg die wordt gegeven vóór, als tijdens en na de bevalling. Bij bevalling kunnen de volgende situaties worden onderscheiden:

7.2.1 Bevalling en/of kraambed met medische noodzaak in een ziekenhuis

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
- medisch-specialistische (verloskundige) zorg, als bedoeld in artikel 6, al dan niet in combinatie met behandeling en verpleging alsmede verblijf in het ziekenhuis. Dit geldt voor u en (met ingang van de dag van de bevalling) uw kind;
- indien u in het ziekenhuis moet verblijven na de bevalling, vergoedt ZEM het verblijf van uw gezonde kind wegens borstvoeding en de veilige hechting tussen moeder en kind, zolang ZEM voor u vergoeding van de opname en behandelkosten is verschuldigd.

Wat zijn de voorwaarden?
Er dient, naar het oordeel van de verloskundige, de huisarts of de medisch specialist een medische noodzaak te zijn voor bevalling en/of verblijf in het ziekenhuis.

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient sprake te zijn van een gerichte verwijzing door een verloskundige of huisarts.

Wat moet ik nog meer weten?
Als u en uw kind samen het ziekenhuis verlaten, voordat de kraamperiode (de periode van zes weken gerekend vanaf de dag van de bevalling) is verstreken, dan bestaat voor de resterende dagen recht op kraamzorg met inachtneming van hetgeen is bepaald in artikel 7.3.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

7.2.2 Bevalling en/of kraambed zonder medische noodzaak in een ziekenhuis of geboortecentrum

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op (met ingang van de dag van de bevalling):
- verloskundige zorg (inclusief voor- en nazorg) door een verloskundige of verloskundig actieve huisarts;
- het gebruik van een verloskamer van het ziekenhuis of geboortecentrum gedurende de bevalling, inclusief de partusassistentie verzorgd door het ziekenhuis of geboortecentrum.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?
Voor bevalling en/of kraambed zonder medische noodzaak in een ziekenhuis of geboortecentrum is zowel voor u als uw kind een eigen bijdrage verschuldigd. Wij verrekenen deze eigen bijdrage met u. U betaalt geen eigen bijdrage voor partusassistentie, zowel in de thuissituatie als in een ziekenhuis/kraamcenturm zonder medische indicatie.

Wat moet ik aan eigen bijdrage betalen?
De vergoeding voor moeder en kind is € 291,- per dag. Deze vergoeding is opgebouwd uit de maximale vergoeding verminderd met de eigen bijdrage die er is voor moeder en kind:

Maximale vergoeding is 2x € 169,- = € 338,- per dag
Af: eigen bijdrage kraamzorg 2x € 23,50 = € 47,- per dag

Rekent het ziekenhuis een bedrag dat hoger is dan € 338,- per dag dan moet u dat bedrag, naast de eigen bijdrage voor de kraamzorg, zelf betalen. De vaststelling van het aantal opnamedagen geschiedt op basis van opgave door het ziekenhuis of geboortecentrum dan wel door het kraambureau, dat betrokken is bij de mogelijk nog te verlenen aanvullende kraamzorg na ontslag uit het ziekenhuis of geboortecentrum. Als de bevalling alsnog medisch wordt, dat wil zeggen overdracht aan de gynaecoloog tijdens de bevalling, vervalt de eigen bijdrage.

Wat moet ik nog meer weten?
Als u en uw kind samen het ziekenhuis of geboortecentrum verlaten, voordat de kraamperiode (de periode van zes weken gerekend vanaf de dag van de bevalling) is verstreken, dan bestaat voor de resterende dagen recht op kraamzorg.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

7.2.3 Bevalling en/of kraambed thuis

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op verloskundige zorg (inclusief voor- en nazorg) in rekening gebracht door de verloskundige of de verloskundig actieve huisarts.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

7.3 Kraamzorg

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op kraamzorg zoals kraamverzorgenden deze plegen te bieden aan moeder en kind in verband met een bevalling, door een gediplomeerd kraamverzorgende of een O&G-verpleegkundige. De kraamzorg bestaat uit de inschrijving en intake door het kraamcentrum, de partusassistentie bij een thuisbevalling en de kraamzorg conform het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg. Wanneer uw kraamzorgorganisatie hier gebruik van maakt kunt u de voorlichting en instructie digitaal ontvangen.

De omvang van de kraamzorg wordt bepaald door uw persoonlijke situatie na de bevalling. Het aantal uren kraamzorg dat u krijgt wordt, in overleg met u, door kraamverzorgende/kraamzorgaanbieder in samenspraak met de verloskundige of gynaecoloog geïndiceerd op basis van het meest recente Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg.

Wat zijn de voorwaarden?
- u dient zich uiterlijk in de 20e week van de zwangerschap aan te melden voor kraamzorg bij een kraamcentrum. Kijk voor ons gecontracteerde aanbod op www.zem.nl/zorgzoeker;

- bij opname in een ziekenhuis: als u en het kind samen het ziekenhuis verlaten voordat de kraamperiode (de periode van zes weken gerekend vanaf de dag van de bevalling) is verstreken, bestaat voor de resterende dagen recht op kraamzorg conform het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg. De dag van ontslag wordt hierbij niet als opnamedag gerekend;
- de kraamzorg dient te worden verleend door een kraamcentrum dat voldoet aan de lidmaatschapseisen van de Brancheorganisatie (Bo) Geboortezorg;
- de kraamzorg dient te worden geleverd door een kraamverzorgende die is verbonden aan een kraamcentrum;
- de kraamverzorgende is geregistreerd in het Kenniscentrum Kraamzorg (KCKZ).

Bij digitale voorlichting en instructie moet de zorgaanbieder voldoen aan de meest recente richtlijn digitale kraamzorg in de kraamweek van de Branchorganisatie (Bo) Geboortezorg. U vindt de richtlijn voor digitale kraamzorg in de kraamweek op www.bogeboortezorg.nl/richtlijnen-digitale-kraamzorg.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Voor de kosten van kraamzorg geldt een eigen bijdrage van € 6,- per uur. Wij verrekenen deze eigen bijdrage met u.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 8 Revalidatie

8.1 Revalidatie

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op revalidatie in een klinische (opname) of niet-klinische (deeltijd- of dagbehandeling) situatie. Het moet gaan om zorg zoals revalidatieartsen die plegen te bieden en wordt geleverd met een revalidatieteam van gespecialiseerde zorgverleners uit verschillende vakgebieden.

Wat zijn de voorwaarden?

- er moet sprake zijn van een aangeboren of verworven aandoening van het bewegingsapparaat of een aangeboren of verworven neurologische aandoening die leiden tot problemen van het bewegingsvermogen van wervelkolom, romp of ledenmaten, of;
- er moet sprake zijn van een aandoening die niet primair is gelegen in het bewegingsapparaat of in de aansturing daarvan, maar secundair wel leidt tot problemen van het bewegingsvermogen van wervelkolom, romp of ledematen zoals: brandwonden, chronische pijn, ernstige deconditionering door oncologische- of internistische aandoeningen, chirurgische behandling of langdurige ziekte of ziekenhuisopname, of complicaties/comorbiditeit bij oncologische of internistische aandoeningen;
- de hulp dient de verzekerde in staat te stellen een dusdanige mate van zelfstandigheid te bereiken of te behouden die, gegeven de beperkingen van de verzekerde, redelijkerwijs mogelijk is;
- voor aanspraak op klinische revalidatie dient er de verwachting te zijn dat binnen een korte termijn betere resultaten worden behaald dan met niet-klinische revalidatie.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

Om te kunnen beoordelen of er sprake is van een aanspraak op zorg dient u vooraf schriftelijk toestemming aan te vragen als u naar een niet-gecontracteerde zorginstelling gaat voor revalidatie.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

8.2 Geriatrische revalidatie

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op geriatrische revalidatie die integrale en multidisciplinaire revalidatiezorg omvat zoals specialisten ouderengeneeskunde die plegen te bieden in verband met kwetsbaarheid en complexe multimorbiditeit met als doel herstel of verbetering van het functioneren en de participatie in de maatschappij van de verzekerde.

Wat zijn de voorwaarden?

- de indicatie voor geriatrische revalidatiezorg is aanwezig indien de internist ouderengeneeskunde, de klinisch geriater of specialist ouderengeneeskunde na een (schriftelijke) verwijzing van de medisch specialist van het ziekenhuis dit vaststelt;
- de indicatie wordt gesteld vanuit de thuissituatie bij een acute mobiliteitsstoornis of afname van zelfredzaamheid na een geriatrisch assessment;
- u heeft geen recht op geriatrische revalidatie als u voorafgaand aan de behandeling in het ziekenhuis of ZBC was opgenomen in een Wlz-instelling en u daar behandeling op grond van de Wlz heeft ontvangen;
- onderdeel van de geriatrische revalidatie zijn ook geneesmiddelen, hulpmiddelen en paramedische hulp. Deze kosten (als onderdeel van de geriatrische revalidatie) kunnen in dat geval niet apart in rekening worden gebracht tijdens de behandeling.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 9 Orgaantransplantaties

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:

- transplantaties van weefsels en organen als de transplantatie is verricht in een EU- en EER-staat of in een andere staat als de donor woonachtig is in die staat en de echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant in de eerste, tweede of derde graad van u is;
- medisch-specialistische zorg in verband met de selectie van de donor en in verband met de operatieve verwijdering van het transplantatiemateriaal bij de gekozen donor;
- het onderzoek, de preservering, de verwijdering en het vervoer van het postmortale transplantatiemateriaal, in verband met de voorgenomen transplantatie;
- medische zorg conform deze polis aan de donor gedurende ten hoogste dertien weken, dan wel een half jaar in geval van een levertransplantatie na de datum van ontslag uit het ziekenhuis waarin de donor ter selectie of verwijdering van transplantatiemateriaal werd opgenomen. De zorg dient verband te houden met een door deze verzekering gedekte orgaantransplantatie;
- vervoer binnen Nederland in de laagste klasse van openbaar vervoer of, indien medisch noodzakelijk, vervoer per auto, in verband met de selectie, opname en ontslag uit het ziekenhuis en met de zorg, bedoeld in de vorige bullet. Als de donor een zorgverzekering heeft afgesloten komen de kosten van dit vervoer ten laste van de zorgverzekering van de donor;
- het vervoer van en naar Nederland van een in het buitenland woonachtige donor in verband met transplantatie van een nier, beenmerg of lever bij een verzekerde in Nederland, alsmede de overige kosten gemoeid met de transplantatie, voor zover deze verband houden met het wonen van de donor in het buitenland. Als de donor een zorgverzekering heeft afgesloten, komen de kosten van dit vervoer ten laste van de zorgverzekering van de donor.

Waar heb ik geen recht op?

Niet vergoed worden de verblijfskosten in Nederland van de in het buitenland woonachtige donor, noch diens eventuele gederfde inkomsten.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 10 Dialyse

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op, bij niet-klinische dialyse via hemodialyse of peritoneaaldialyse alsmede de hiermee in verband houdende medisch-specialistische zorg verleend in een dialysecentrum:

- het daarmee verband houdende onderzoek, behandeling, verpleging en de farmaceutische zorg;
- door het dialysecentrum verleende psychosociale begeleiding alsmede van personen die bij het uitvoeren van de dialyse, elders dan in een dialysecentrum, behulpzaam zijn.

In het geval van thuisdialyse gelden, naast bovengenoemde aanspraken, ook:

- de redelijkerwijs te verrichten aanpassingen in en aan de woning en voor het herstel in de oorspronkelijke staat, voor zover andere wettelijke regelingen daarin niet voorzien;

- vergoeding van overige redelijk te achten kosten die rechtstreeks met de thuisdialyse samenhangen, voor zover andere wettelijke regelingen daarin niet voorzien.

In het geval van thuisdialyse gelden, naast bovengenoemde aanspraken, ook (betaald uit de DBC medisch-specialistische zorg):
- de opleiding door het dialysecentrum van degenen die de dialyse uitvoeren dan wel daarbij behulpzaam zijn;
- vergoeding van de kosten van het in bruikleen geven van de dialyseapparatuur met toebehoren, regelmatige controle en het onderhoud hiervan (vervanging inbegrepen), alsmede vergoeding van de kosten van de chemicaliën en vloeistoffen, benodigd voor het verrichten van de dialyse;
- de noodzakelijke deskundige assistentie door het dialysecentrum bij de dialyse;
- de overige gebruiksartikelen die redelijkerwijs nodig zijn bij de thuisdialyse.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?
Voor de vergoeding van niet-medische kosten bij thuisdialyse dient u vooraf schriftelijk toestemming te hebben van ZEM, waarbij nadere (administratieve) voorwaarden kunnen worden gesteld.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 11 Mechanische beademing

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op noodzakelijke mechanische beademing en de hiermee verband houdende medisch- specialistische en farmaceutische zorg, verblijf, verpleging en verzorging in een erkend beademingscentrum.

U heeft bij noodzakelijke mechanische beademing thuis recht op:
- het gebruiksklaar ter beschikking stellen van de benodigde apparatuur door het beademingscentrum voor elke behandeling aan de verzekerde;
- de met de mechanische beademing verband houdende medisch-specialistische en farmaceutische zorg te verlenen door een beademingscentrum;
- vergoeding van stroomkosten in geval van zuurstofapparatuur.

Wat zijn de voorwaarden?
De beademing ten huize van de verzekerde dient plaats te vinden onder de verantwoordelijkheid van een beademingscentrum.

Waar heb ik geen recht op?
Verpleging die noodzakelijk is in verband met thuisbeademing, binnen dit artikel.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 12 Oncologische aandoeningen bij kinderen

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op centrale (referentie-)diagnostiek, coördinatie en registratie van ingezonden bloed- en beenmergpreparaten, gedeclareerd door de Stichting Kinderoncologie Nederland (SKioN).

Heb ik een verwijzing nodig?
U heeft een schriftelijke verwijzing nodig van de huisarts of medisch specialist.

Artikel 13 Trombosedienst

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op het door de trombosedienst:
- regelmatig afnemen van bloedmonsters;

- verrichten dan wel onder verantwoordelijkheid van de trombosedienst doen verrichten van de noodzakelijke laboratoriumonderzoeken ter bepaling van de stollingstijd van het bloed;
- ter beschikking stellen van apparatuur en toebehoren waarmee u de stollingstijd van uw bloed kunt meten;
- opleiden in het gebruik, van de bij het voorafgaande streepje, aangegeven apparatuur, alsmede het begeleiden bij uw metingen;
- geven van adviezen omtrent de toepassing van geneesmiddelen ter beïnvloeding van de bloedstolling.

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient sprake te zijn van een verwijzing door een huisarts of medisch specialist.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 14 Erfelijkheidsadvies

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
- de centrale (referentie-)diagnostiek, coördinatie en registratie van ingezonden bloed- en beenmergpreparaten, gedeclareerd door een centrum voor erfelijkheidsadvies. De zorg omvat: het onderzoek naar en van erfelijke afwijkingen door middel van stamboomonderzoek, chromosoomonderzoek, biochemische diagnostiek, ultrageluidonderzoek en DNA-onderzoek;
- de erfelijkheidsadvisering en de met deze hulp verband houdende psychosociale begeleiding;
- advisering en onderzoek bij andere personen als noodzakelijk voor het advies aan de verzekerde.

Wat zijn de voorwaarden?
De hulp dient plaats te vinden in een centrum voor erfelijkheidsadvies met een vergunning voor de toepassing van klinisch genetisch onderzoek en erfelijkheidsadvisering op grond van de Wet op de bijzondere medische verrichtingen (Wbmv).

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient sprake te zijn van een verwijzing door uw huisarts of medisch specialist.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 15 Audiologische zorg

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op zorg verleend door een audiologisch centrum bestaande uit:
- onderzoek naar de gehoorfunctie;
- advisering over de aan te schaffen gehoorapparatuur;
- voorlichting over het gebruik van de apparatuur;
- psychosociale zorg als noodzakelijk in verband met problemen met de gestoorde gehoorfunctie;
- hulp bij het stellen van een diagnose bij spraak- en taalstoornissen voor kinderen.

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient sprake te zijn van een verwijzing door een huisarts, bedrijfsarts, kinderarts, jeugdgezondheidszorgarts of keel-, neus- en oorarts (KNO-arts).

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 16 Vruchtbaarheid gerelateerde zorg

16.1 IVF

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op de eerste drie IVF-pogingen per te realiseren zwangerschap, per behandelde vrouwelijke verzekerde (inclusief de medicatie en de opslag van de embryo's hiervoor).

Wat zijn de voorwaarden?
- er dient sprake te zijn van een medische indicatie;
- de vrouwelijke verzekerde dient jonger te zijn dan 43 jaar bij aanvang van de poging;
- een verzekerde van 43 jaar of ouder bij wie de IVF-poging al is gestart voordat de verzekerde de leeftijd van 43 jaar heeft bereikt, heeft recht op afronding van die poging;
- als de vrouwelijke verzekerde jonger is dan 38 jaar wordt er maximaal één embryo teruggeplaatst bij de eerste en tweede poging;
- als de vrouwelijke verzekerde een leeftijd heeft tussen de 38 en 42 jaar kunnen twee embryo's teruggeplaatst worden, als dat om medische redenen aangewezen is;
- de behandeling dient plaats te vinden in een IVF-centrum met een vergunning voor de toepassing van IVF op grond van de Wet op de bijzondere medische verrichtingen (Wbmv);
- de opslag van embryo's wordt alleen vergoed wanneer de individuele verzekerde recht heeft op vergoeding van een IVF- of ICSI-behandeling ten laste van haar zorgverzekering;
- voor ICSI-behandeling wordt voldaan aan de criteria opgenomen in de richtlijn Subfertiliteit.

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient sprake te zijn van een verwijzing door uw huisarts.

Waar heb ik geen recht op?
De vierde en volgende IVF-poging(en) per te realiseren zwangerschap, nadat drie pogingen zijn geëindigd tussen het moment dat een follikelpunctie is geslaagd en het moment dat er sprake is van een doorgaande zwangerschap van tien weken, te rekenen vanaf het moment van de follikelpunctie, en als de implantatie van gecryopreserveerde embryo's niet heeft geleid tot een doorgaande zwangerschap van negen weken en drie dagen te rekenen vanaf de implantatie.

Wat moet ik nog meer weten?
- als er tijdens de IVF-poging meerdere bruikbare embryo's ontstaan kunnen deze worden ingevroren en op een later tijdstip worden teruggeplaatst. Deze terugplaatsingen gelden dan als onderdeel van de IVF-poging waaruit zij zijn ontstaan;
- onder een gerealiseerde zwangerschap wordt verstaan:
  a. een doorgaande zwangerschap van tenminste twaalf weken, gemeten vanaf de eerste dag van de laatste menstruatie bij een spontane (fysiologische) zwangerschap;
  b. een doorgaande zwangerschap van tenminste tien weken na het moment van follikelpunctie bij IVF (bij cryo-embryo's geldt niet de punctie, maar het tijdstip van implantatie als beginpunt van de telling en spreken we na tenminste negen weken en drie dagen van een doorgaande zwangerschap).

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

16.2 Overige vruchtbaarheid gerelateerde zorg

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op vruchtbaarheid gerelateerde zorg, niet zijnde een IVF-poging.

Wat zijn de voorwaarden?
- er dient sprake te zijn van een medische indicatie;
- de vrouwelijke verzekerde dient jonger te zijn dan 43 jaar.

Heb ik een verwijzing nodig?
Er dient sprake te zijn van een verwijzing door uw huisarts.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 17 Paramedische zorg

17.1 Fysiotherapie en oefentherapie

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op fysiotherapie en oefentherapie zoals fysiotherapeuten en oefentherapeuten die plegen te bieden, voor zover deze zorg (para)medisch noodzakelijk is.

Bent u jonger dan 18 jaar?

U heeft alleen recht op:
- behandeling van een aandoening die staat in Bijlage 1 van het Besluit zorgverzekering (Chronische Lijst) vanaf de eerste behandeling. Houdt u er rekening mee dat de duur van de behandeling van een aantal chronische aandoeningen beperkt is volgens deze lijst;
- maximaal negen behandelingen per aandoening per kalenderjaar voor aandoeningen die niet in Bijlage 1 van het Besluit zorgverzekering (Chronische Lijst) staan. Bij ontoereikend resultaat, heeft u recht op maximaal negen extra behandelingen per aandoening per kalenderjaar.

Let op: Op het moment dat u 18 jaar wordt, geldt de aanspraak voor 18 jaar of ouder en wordt de behandeling van een aandoening die staat op Bijlage 1 van het Besluit zorgverzekering (Chronische Lijst) pas weer vanaf de 21e behandeling na uw 18e verjaardag vergoed.

Bent u 18 jaar of ouder?

U heeft alleen recht op zorg in de volgende gevallen/bij de volgende aandoeningen:
- aandoening op Chronische Lijst: behandeling van een aandoening die staat in Bijlage 1 bij het Besluit zorgverzekering (Chronische Lijst), vanaf de 21e behandeling. Houdt u er rekening mee dat de duur van de behandeling van een aantal chronische aandoeningen beperkt is volgens deze lijst;
- bekkenfysiotherapie bij urine-incontinentie: maximaal negen behandelingen bekkenfysiotherapie bij urine-incontinentie;
- een valpreventieve beweeginterventie: voor verzekerden met een hoog valrisico de preventieve beweeginterventie OTAGO (individueel of in een groep) of ‘In Balans’, wanneer uit de valrisicotest blijkt dat u een hoog valrisico heeft en uit de valrisicobeoordeling blijkt dat er door onderliggende of bijkomende somatische of psychische problemen een indicatie is voor een preventieve beweeginterventie op het niveau van een fysiotherapeut en onder begeleiding van een fysio- of oefentherapeut. Deze zorg omvat ten hoogste één valpreventieve beweeginterventie per twaalf maanden;
- claudicatio intermittens: tot maximaal 37 behandelingen gesuperviseerde oefentherapie gedurende maximaal twaalf maanden bij perifeer arterieel vaatlijden in stadium 2 Fontaine (claudicatio intermittens/etalagebenen);
- artrose: vergoeding voor ten hoogste twaalf behandelingen gesuperviseerde oefentherapie bij artrose van het heup- of kniegewricht gedurende maximaal twaalf aaneengesloten maanden;
- COPD (chronisch obstructieve longziekte): vergoeding voor behandelingen oefentherapie COPD, indien sprake is van stadium II (matig COPD) of hoger volgens de GOLD Classificatie voor spirometrie.
- Reumatoïde artritis en axiale spondyloartritis: langdurige persoonlijke actieve oefentherapie onder begeleiding van een fysio- of oefentherapeut voor verzekerden met reumatoïde artritis of axiale spondyloartritis waarbij sprake is van ernstige functionele beperkingen.

Bijlage 1 Besluit zorgverzekering

Bepaalde aandoeningen komen voor op Bijlage 1 bij het Besluit zorgverzekering, ook wel de Chronische Lijst genoemd. Aandoeningen die op deze lijst staan zijn onder andere bepaalde aandoeningen van het zenuwstelsel of het bewegingsapparaat, bepaalde long- en vataandoeningen, lymfoedeem, weke delen tumoren en littekenweefsel van de huid. Uw fysiotherapeut weet of uw aandoening op deze lijst staat. U vindt de lijst ook op www.zem.nl/polisvoorwaarden of u kunt hem bij ons opvragen.

Handelingen en materialen

In sommige gevallen verricht de therapeut handelingen zoals shockwave, dry needling of echografie. Deze handelingen zijn onderdeel van de behandeling en mag de fysiotherapeut en/of oefentherapeut niet apart bij u in rekening brengen.

De kosten van tijdens de behandeling verstrekte materialen, zoals (hulp-)verbandmiddelen, zijn onderdeel van de behandeling en mag de fysiotherapeut of oefentherapeut niet apart bij u in rekening brengen. Kosten voor het maken en aanmeten van een hand/pols spalk mag de fysiotherapeut (ook wel handtherapeut genoemd wanneer deze gespecialiseerd is in hand/pols klachten) niet apart bij u in rekening brengen; vergoeding van deze kosten verloopt via specifieke behandelingen waarin de kosten voor werkzaamheden rondom de spalken zijn opgenomen.

Wat zijn de voorwaarden?

a. De volgende voorwaarden gelden met betrekking tot de zorgverlener:
   - de zorg wordt geleverd door een (verbijzonderd) fysiotherapeut of (verbijzonderd) oefentherapeut. Voor oedeemtherapie en littekentherapie kunt u ook naar een huidtherapeut;
   - de (verbijzonderd) fysiotherapeut moet voor de betreffende (verbijzonderde) fysiotherapie geregistreerd staan in het Individueel Register Fysiotherapie Nederland of het Keurmerk Fysiotherapie Individueel Register. Deze registratie is vastgelegd in het Vektis AGB-register;
   - de (verbijzonderd) oefentherapeut moet voor de betreffende (verbijzonderde) oefentherapie geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (KP) (status kwaliteitsgeregistreerd); de registratie is vastgelegd in het Vektis AGB-register;
   - de huidtherapeut moet voor de betreffende (verbijzonderde) huidtherapie geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (status kwaliteitsgeregistreerd); de registratie is vastgelegd in het Vektis AGB-Register;
   - komt u in aanmerking voor gesuperviseerde oefentherapie (looptraining) door perifeer arterieel vaatlijden in stadium 2 (claudicatio intermittens) en/of voor fysiotherapie bij COPD? Dan moet uw fysiotherapeut of oefentherapeut voor respectievelijk claudicatio intermittens en/of COPD aangesloten zijn bij Chronisch ZorgNet en als zodanig bij ZEM bekend zijn door middel van een registratie in het Vektis AGB-register;
   - wordt u behandeld voor de ziekte van Parkinson en Parkinsonismen? Dan moet uw fysiotherapeut of oefentherapeut aangesloten zijn bij ParkinsonNet en als zodanig bij ZEM bekend zijn door middel van een registratie in het Vektis AGB-register;
   - komt u in aanmerking voor een valpreventieve beweeginterventie? Dan dient uw fysiotherapeut of oefentherapeut te beschikken over een geldige licentie voor de betreffende interventie. Deze licentie dient als zodanig bij ZEM bekend te zijn door middel van een registratie in het Vektis AGB-register.
   - De groepsinterventies In Balans en OTAGO dienen te voldoen aan de criteria voor vergoeding binnen de ZVW als geschetst in de notitie 'Valpreventieve beweeginterventies binnen de ZVW' van Veiligheid NL;
   - wordt u behandeld voor reumatoïde artritis of aixiale spondyloartritis waarbij sprake is van ernstige functionele beperkingen? Dan moet uw fysiotherapeut of oefentherapeut de hiervoor ontwikkelde scholingsmodules hebben gevolgd. Deze kwalificatie dient als zodanig bij ZEM bekend te zijn door middel van een registratie in het Vektis AGB-register;
   - wordt er voor u een spalk gemaakt en wordt deze bij u aangemeten? Dan moet uw fysiotherapeut beschikken over een Nederlands Certificaat Handtherapeut (CHT-NL) van de Nederlandse Vereniging voor Handtherapie (NVHT) en dient de fysiotherapeut als zodanig vermeld te zijn op de website van de NVHT.

b. De volgende voorwaarden gelden voor het aantal behandelingen:
   - start u met een nieuwe behandeling bij een fysiotherapeut? Dan zal de fysiotherapeut eerst onderzoeken wat u precies heeft en welke behandeling u nodig heeft. Dit telt als één behandeling. Als de fysiotherapeut u vervolgens daadwerkelijk behandelt, telt dit ook weer als één behandeling. Daardoor kunnen er twee behandelingen gedeclareerd worden bij een eerste bezoek aan de fysiotherapeut;
   - alle behandelingen fysiotherapie en oefentherapie tellen mee. Dit geldt ook voor telefonische (of videobel) zittingen en voor poliklinische behandelingen die hebben plaatsgevonden in een ziekenhuis of instelling.

c. Groepsbehandeling: als u behandelingen in groepsverband ontvangt, heeft u geen recht op vergoeding van individuele behandelingen voor dezelfde aandoening, al dan niet gegeven door een andere fysiotherapeut of oefentherapeut. Dit geldt niet wanneer de individuele behandelingen ingezet worden als beginmeting, tussentijdse evaluatie en/of eindmeting of voor individuele behandelingen die worden gegeven naast een valpreventieve beweeginterventie in groepsverband;

d. Indicatiecriteria verbijzonderde fysiotherapie: bij manuele fysiotherapie, kinderfysiotherapie, oedeemtherapie, bekkenfysiotherapie, psychosomatische fysiotherapie of geriatrie fysiotherapie geldt dat er sprake moet zijn van een aandoening die is opgenomen in de domeinomschrijving/richtlijn/criteriumlijst van de betreffende beroepsvereniging (respectievelijk NVMT, NVFK, NVFL, NVFB, NFP en NVFG) en er moet tevens worden voldaan aan de daarin gestelde indicatiecriteria. Als de aandoening of de gestelde indicatie daarbuiten valt, worden de kosten voor reguliere fysiotherapie vergoed, mits wordt voldaan aan de daaraan gestelde eisen.

Heb ik een verwijzing nodig?
Heeft u een aandoening die staat op Bijlage 1 van het Besluit zorgverzekering (Chronische Lijst) of gaat u behandeld worden voor bekkenfysiotherapie bij urine-incontinentie, claudicatio intermittens Fontaine II, COPD Gold klasse II of hoger, of voor reumatoïde artritis of axiale spondyloartritis waarbij sprake is van ernstige functionele beperkingen? Dan heeft u voor de behandeling een schriftelijke verwijzing nodig van de behandelend arts, de verpleegkundig specialist of de physician assistant. Ook volstaat een bewijs van diagnose met daarop de volgende gegevens: uw naam, de naam van de arts die de diagnose heeft gesteld en een duidelijke omschrijving van de diagnose. Voor andere dan de hierboven genoemde aandoeningen kunt u zonder verwijzing naar een fysiotherapeut of oefentherapeut. Dit noemen wij directe toegankelijkheid.

Voor de valpreventieve beweeginterventie heeft u een schriftelijke verwijzing nodig van de behandelend huisarts of specialist ouderengeneeskunde.

Bent u onder behandeling van een specialist ouderengeneeskunde, een arts verstandelijk gehandicapten en/of gedragswetenschapper als regiebehandelaar in verband met geneeskundige zorg voor specifieke patiëntengroepen en heeft deze in uw behandelplan individuele paramedische behandeling opgenomen? Dan heeft u voor de behandeling een schriftelijke verwijzing nodig van uw regiebehandelaar.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

17.2 Ergotherapie

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op ergotherapie zoals ergotherapeuten die plegen te bieden gedurende maximaal tien behandeluren per verzekerde per kalenderjaar.

Wat zijn de voorwaarden?
- de behandeling moet worden uitgevoerd door een ergotherapeut;
- de ergotherapeut of de gespecialiseerde ergotherapeut, zoals een handergotherapeut of kinderergotherapeut, moet voor de betreffende (verbijzonderde) ergotherapie geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (status kwaliteitsgeregistreerd). Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register;
- de ergotherapie heeft als doel de zelfzorg en zelfredzaamheid van de verzekerde te bevorderen en te herstellen;
- alle behandelingen eerstelijns ergotherapie tellen mee in het genoemde maximum aantal behandeluren. Dit geldt ook voor telefonische (of videobel) zittingen en voor (poliklinische) behandelingen die hebben plaatsgevonden in een ziekenhuis of instelling;
- de behandeling voor de ziekte van Parkinson en Parkinsonismen wordt alleen vergoed als uw ergotherapeut is aangesloten bij ParkinsonNet. Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register;
- wordt er voor u een spalk gemaakt en wordt deze bij u aangemeten? Dan moet uw ergotherapeut beschikken over een Nederlands Certificaat Handtherapeut (CHT-NL) via de Nederlandse Vereniging voor Handtherapie (NVHT) én dient de ergotherapeut als handergotherapeut geregistreerd te staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (status kwaliteitsgeregistreerd). Deze registratie als handergotherapeut staat vastgelegd in het Vektis AGB-register.

Kosten voor het maken en aanmeten van een hand/pols spalk mag de ergotherapeut (ook wel handtherapeut genoemd) niet apart bij u in rekening brengen; vergoeding van deze kosten verloopt via specifieke behandelingen waarin de kosten voor werkzaamheden rondom de spalken zijn opgenomen. Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Heb ik een verwijzing nodig?
- bent u onder behandeling van een specialist ouderengeneeskunde, een arts verstandelijk gehandicapten en/of gedragswetenschapper als regiebehandelaar in verband met geneeskundige zorg voor specifieke patiëntengroepen en heeft deze in uw behandelplan individuele paramedische behandeling opgenomen? Dan heeft u voor de behandeling een schriftelijke verwijzing nodig van uw regiebehandelaar;
- in andere situaties is de ergotherapeut direct toegankelijk.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

17.3 Logopedie

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op logopedie zoals logopedisten die plegen te bieden.

Wat zijn de voorwaarden?

- de behandeling moet worden uitgevoerd door een logopedist;
- de behandeling moet een geneeskundig doel dienen;
- de logopedist moet geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (status kwaliteitsgeregistreerd). Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register;
- in geval van een behandeling voor afasie, preverbale logopedie, stotteren, integrale zorg stotteren of een Hanen-ouderprogramma, dan moet de behandeling worden uitgevoerd door een logopedist die voor de betreffende specialisatie staat ingeschreven in het kwaliteitsregister van de Nederlandse Vereniging Logopedie en Foniatrie. Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB- register;
- de behandeling voor de ziekte van Parkinson en Parkinsonismen wordt alleen vergoed als uw logopedist is aangesloten bij ParkinsonNet. Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register.

Heb ik een verwijzing nodig?

- bent u onder behandeling van een specialist ouderengeneeskunde, een arts verstandelijk gehandicapten en/of gedragswetenschapper als regiebehandelaar in verband met geneeskundige zorg voor specifieke patiëntengroepen en heeft deze in uw behandelplan individuele paramedische behandeling opgenomen? Dan heeft u voor de behandeling een schriftelijke verwijzing nodig van uw regiebehandelaar;
- in andere situaties is de logopedist direct toegankelijk.

Waar heb ik geen recht op?

- onder logopedische behandeling wordt niet verstaan de behandeling van dyslexie en van taalontwikkelingsstoornissen die verband houden met dialect en/of anderstaligheid. Wanneer er alleen een achterstand is in het Nederlands, en dit is de tweede taal, dan is er geen sprake van een ontwikkelingsstoornis, maar van het leren van de tweede taal. Dit wordt niet vergoed;
- logopedische behandelingen gegeven als logopedische ondersteuning binnen het onderwijs komen niet voor vergoeding in aanmerking;
- als u behandelingen in groepsverband ontvangt, heeft u geen recht op vergoeding van individuele behandelingen voor dezelfde aandoening, al dan niet gegeven door een andere logopedist. Dit geldt niet wanneer de individuele behandelingen ingezet worden als beginmeting, tussentijdse evaluatie en/of eindmeting.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

17.4 Diëtetiek

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op diëtetiek zoals diëtisten die plegen te bieden met een medisch doel, tot een maximum van drie behandeluren per kalenderjaar.

Wat zijn de voorwaarden?

- de behandeling moet worden uitgevoerd door een diëtist;
- de diëtist moet geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (status kwaliteitsgeregistreerd). Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register;
- alle behandelingen diëtetiek tellen mee in het genoemde maximum aantal behandeluren. Dit geldt ook voor telefonische (of videobel) zittingen en voor (poliklinische) behandelingen die hebben plaatsgevonden in een ziekenhuis of instelling;
- de behandeling voor de ziekte van Parkinson en Parkinsonismen wordt alleen vergoed als uw diëtist is aangesloten bij ParkinsonNet. Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register.

Heb ik een verwijzing nodig?
- bent u onder behandeling van een specialist ouderengeneeskunde, een arts verstandelijk gehandicapten en/of gedragswetenschapper als regiebehandelaar in verband met geneeskundige zorg voor specifieke patiëntengroepen en heeft deze in uw behandelplan individuele paramedische behandeling opgenomen? Dan heeft u voor de behandeling een schriftelijke verwijzing nodig van uw regiebehandelaar;
- in andere situaties is de diëtist direct toegankelijk.

Waar heb ik geen recht op?
Diëtetiek voor de indicatie diabetes, astma, COPD of CVRM (Cardiovasculair Risico Management) kan onderdeel uitmaken van multidisciplinair gecoördineerde ketenzorg, die wordt ingekocht bij een zorggroep of samenwerkingsverband. Als u voor één van deze indicaties diëtetiek via de multidisciplinair gecoördineerde ketenzorg ontvangt, dan valt dit onder de aanspraak ketenzorg in artikel 24. Voor dezelfde indicatie of voor aan deze indicatie gerelateerde problematiek heeft u dan geen recht op de bovengenoemde drie behandeluren diëtetiek.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

17.5 Elektrische epilatie of laserbehandeling bij transgenders

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op elektrische epilatie en/of laserbehandeling van de baard (gezicht en hals).

Waar heb ik geen recht op?
U heeft geen recht op epilatie van romp en ledematen.

Wat zijn de voorwaarden?
- de behandeling moet worden uitgevoerd door een daartoe bevoegde huidtherapeut;
- de behandeling moet onderdeel zijn van een multidisciplinaire behandeling;
- de huidtherapeut moet geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Paramedici (status kwaliteitsgeregistreerd). Deze registratie staat vastgelegd in het Vektis AGB-register.

Heb ik een verwijzing nodig?
Voor deze zorg heeft u een verwijzing nodig van uw behandelend medisch specialist.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?
Voor de vergoeding van meer dan in totaal tien sessies elektrische epilatie en/of laserbehandeling voor transgenders moet de behandelaar vooraf schriftelijke toestemming vragen aan ZEM.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 18 Mondzorg

18.1 Algemene bepalingen

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op:
- zorg zoals tandartsen die plegen te bieden, als het slechts tandheelkundige zorg betreft die noodzakelijk is;
- de mondzorg kan worden verleend door een wettelijke daartoe bevoegde en bekwame zorgverlener zoals een tandarts, kaakchirurg, orthodontist, tandprotheticus en mondhygiënist.

Waar heb ik geen recht op?
- de mondzorg omvat geen behandelingen die onnodig kostbaar, onnodig gecompliceerd of tandheelkundig niet doelmatig zijn;
- prothetische voorzieningen vervaardigd en gedeclareerd door een tandtechnicus komen niet voor vergoeding in aanmerking;
- vervanging of reparatie van de prothese al dan niet op implantaten ten gevolge van onzorgvuldig gebruik.

Mondzorg buiten reguliere praktijk

Voor het tot gelding brengen van de aanspraak op vergoeding van de kosten van mondzorg ter plaatse van waar de verzekerde verblijft (dat wil zeggen elders dan op de locatie waar de behandelaar regulier praktijk uitoefent), is een schriftelijk advies van de huisarts of specialist vereist.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

18.2 Mondzorg tot 18 jaar

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:

a. periodieke controle (periodiek preventief tandheelkundig onderzoek) eenmaal per jaar, tenzij tandheelkundig meer keren per jaar nodig zijn;
b. incidenteel tandheelkundig consult;
c. tandsteen verwijderen;
d. fluoridebehandeling vanaf het doorbreken van blijvende gebitselementen (grotemensentanden en -kiezen): maximaal twee keer per jaar, tenzij meer keren per jaar nodig is;
e. aanbrengen van fissuurlak (sealing);
f. parodontale hulp (weefsel dat de tand of kies in de kaak bevestigt);
g. verdoving (anesthesie);
h. wortelkanaalbehandeling (endodontische hulp), met uitzondering van uitwendig bleken;
i. vullingen (restauratie van gebitselementen met plastische materialen);
j. behandeling bij klachten van het kaakgewricht (gnathologische hulp);
k. chirurgische tandheelkundige hulp door een tandarts of een kaakchirurg, met uitzondering van het aanbrengen van tandheelkundige implantaten;
l. röntgenonderzoek, met uitzondering van röntgenonderzoek ten behoeve van orthodontische zorg;
m. uitneembare prothetische voorzieningen (frameprothese, partiële prothese (plaatje) of volledig kunstgebit).

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Nee, voor verzekerden tot 18 jaar is geen eigen bijdrage verschuldigd.

Waar heb ik geen recht op?

- kroon- en brugwerk;
- orthodontie met uitzondering van artikel 18.4;
- het plaatsen van myofunctionele apparatuur en het consult myofunctionele therapie;
- cosmetische tandheelkundige behandelingen (K-codes);
- het verwijderen van het lipbandje of tongriempje (frenulotomie) bij zuigelingen (tot en met 12 maanden) wanneer dit niet wordt uitgevoerd door een kinderarts.

Wat wordt er vergoed voor mondzorg buiten de reguliere praktijkuren?

De verzekerde tot 18 jaar heeft buiten de reguliere praktijkuren slechts aanspraak op vergoeding van de kosten van mondzorg als het verlenen daarvan in redelijkheid niet kan worden uitgesteld tot een andere dag.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM voor:

- aanbrengen van fissuurlak (sealing) bij melkelementen;
- het tot gelding brengen van de aanspraak op vergoeding van de kosten van zorg als bedoeld in artikel 18.2 onder k als het een extractie onder narcose of een osteotomie betreft;
- prestaties opgenomen op de meest recente versie van de Limitatieve Lijst Machtigingen Kaakchirurgie. Deze is te vinden op de website via www.zem.nl/polisvoorwaarden;
- het maken en beoordelen van een kaakoverzichtsfoto;
- het maken en beoordelen van een meerdimensionale kaakfoto;
- als de volledige prothese (met uitzondering van een immediaatprothese) binnen vijf jaar na aanschaf wordt vervangen;
- parodontale hulp (weefsel dat de tand of kies in de kaak bevestigt);
- behandeling bij klachten van het kaakgewricht (gnathologische hulp);
- wanneer meer dan 1 uur per jaar aan preventieve voorlichting en/of evaluatie van preventie nodig is;
- wanneer meer dan 1,5 uur gebitsreiniging per jaar nodig is.

De zorgverlener dient de aanvraag voor schriftelijke toestemming van ZEM in via het digitale portaal van VECOZO. De aanvraag dient vergezeld te gaan van een motivatie van de zorgverlener (zie artikel 6.2 en 6.3) of centrum bijzondere tandheelkunde, een behandelplan en een begroting van de kosten.

De toestemming kan worden ingetrokken als:
- de mondzorg niet meer is aangewezen;
- de verzekerde de aanwijzingen van de zorgverlener niet opvolgt;
- de verzekerde de mondhygiëne ernstig verwaarloost;
- een andere behandelaar de behandeling overneemt;
- er een andere behandeling uitgevoerd wordt dan waar de toestemming voor gegeven is.

18.3 Mondzorg vanaf 18 jaar

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:
a. chirurgische tandheelkundige hulp, uitgevoerd door een kaakchirurg, en het daarbij behorende röntgenonderzoek. Hieronder vallen niet: parodontale chirurgie (tandvleesbehandelingen), het aanbrengen van een tandheelkundig implantaat en ongecompliceerde extracties (kiezen trekken als dat ook door de tandarts gedaan kan worden);
b. uitneembare volledige gebitsprothesen (kunstgebitten) voor de boven- en/of onderkaak, al dan niet te plaatsen op tandheelkundige implantaten (daartoe behoort ook het aanbrengen van de mesostructuur; drukknop of steg).

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Voor de gebitsprothesezorg gelden de volgende eigen bijdragen:
- 25% van de kosten voor de volledige gebitsprothese, niet op implantaten;
- 10% van de kosten voor een reparatie of een rebasing van de (implantaatgedragen) gebitsprothese;
- 10% van het gemachtigde tarief voor een implantaatgedragen gebitsprothese voor de onderkaak;
- 8% van het gemachtigde tarief voor een implantaatgedragen gebitsprothese voor de bovenkaak.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM voor:
- het tot gelding brengen van de aanspraak op zorg als bedoeld in artikel 18.3 onder a, als het een extractie onder narcose of een osteotomie betreft;
- prestaties opgenomen in de meest recente versie van de Limitatieve Lijst Machtigingen Kaakchirurgie. Deze is te vinden op de website via www.zem.nl/polisvoorwaarden;
- het tot gelding brengen van de zorg als bedoeld in artikel 18.3 onder b, als de volledige prothese (al dan niet op implantaten) met uitzondering van een immediaatprothese binnen vijf jaar na aanschaf wordt vervangen. Een gebruikstermijn van vijf jaar is indicatief en niet bepalend voor het recht van de verzekerde op standaard vervanging van de prothese na vijf jaar;
- het maken en beoordelen van meerdimensionale kaakfoto's;
- het maken en beoordelen van kaakoverzichtsfoto's;
- alle zorg voor de mesostructuur (drukknop of steg) en/of een prothese op implantaten, waarbij de zorgverlener handelt volgens de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Orale Implantologen (NVOI);
- het plaatsen van implantaten door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder;
- de volledige prothese op implantaten die ouder is dan vijf jaar moet door een niet-gecontracteerde tandarts of niet-gecontracteerde tandprotheticus aangevraagd worden.

De tandarts of de tandprotheticus dient de aanvraag voor schriftelijke toestemming van ZEM in via het digitale portaal van VECOZO. De aanvraag dient vergezeld te gaan van een motivatie van de tandarts, tandprotheticus, kaakchirurg (zie artikel 6.2 en 6.3) of centrum bijzondere tandheelkunde, een behandelplan en een begroting van de kosten.

De toestemming kan worden ingetrokken als:
- de mondzorg niet meer is aangewezen;
- de verzekerde de aanwijzingen van de zorgverlener niet opvolgt;
- de verzekerde de mondhygiëne ernstig verwaarloost;
- een andere behandelaar de behandeling overneemt;
- er een andere behandeling uitgevoerd wordt dan waar de toestemming voor gegeven is.

18.4 Mondzorg in bijzondere gevallen

U kunt bijzondere mondzorg krijgen bij een ernstige aandoening waardoor u zonder die zorg uw tanden en kiezen niet voldoende kan gebruiken.

18.4.1 Tandheelkundige zorg in bijzondere gevallen

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op tandheelkundige zorg als u:
- een ernstige ontwikkelingsstoornis, groeistoornis of later gekregen afwijking van het tand-kaak-mondstelsel heeft;
- een niet-tandheelkundige lichamelijke of geestelijke aandoening heeft;
- een medische behandeling moet ondergaan, waarvan het resultaat mede afhankelijk is van tandheelkundige zorg.

U heeft hierbij (tandheelkundige zorg in bijzondere gevallen) recht op narcose-of lachgasbehandelingen, wanneer dit een onderdeel is van een angstreductietraject.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM voor tandheelkundige zorg in bijzondere gevallen inclusief eventuele narcose- of lachgasbehandelingen wanneer dit onderdeel is van een angstreductietraject. De aanvraag voor schriftelijke toestemming van ZEM dient de tandarts in via het digitale portaal van VECOZO. De aanvraag dient vergezeld te gaan van een schriftelijke motivatie van de tandarts, tandprotheticus, kaakchirurg (zie artikel 6.2 en 6.3) of centrum bijzondere tandheelkunde, een schriftelijk behandelplan en een begroting van de kosten.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Verzekerden van 18 jaar en ouder betalen een eigen bijdrage voor de zorg die niet rechtstreeks in verband staat met de indicatie voor bijzondere tandheelkundige hulp. De eigen bijdrage is gelijk aan het bedrag dat in rekening zou worden gebracht als geen sprake was van mondzorg in bijzondere gevallen.

18.4.2 Implantaten in een tandeloze kaak

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op het aanbrengen van tandheelkundige implantaten, als er sprake is van een zeer ernstig geslonken tandeloze kaak en als deze dienen ter bevestiging van een uitneembare prothese.

Wat zijn de voorwaarden?

Implantaten mogen alleen worden aangevraagd en geplaatst door een tandarts of kaakchirurg.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM. De aanvraag voor schriftelijke toestemming van ZEM dient de tandarts in via het digitale portaal van VECOZO. De aanvraag dient vergezeld te gaan van een schriftelijke motivatie van de tandarts, tandprotheticus, kaakchirurg (zie artikel 6.2 en 6.3) of centrum bijzondere tandheelkunde, een schriftelijk behandelplan en een begroting van de kosten.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Verzekerden van 18 jaar en ouder betalen een eigen bijdrage voor de zorg die niet rechtstreeks in verband staat met de indicatie voor bijzondere tandheelkundige hulp. De eigen bijdrage is gelijk aan het bedrag dat in rekening zou worden gebracht als geen sprake was van mondzorg in bijzondere gevallen.

18.4.3 Orthodontie in bijzondere gevallen

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op orthodontische zorg als u een zeer ernstige ontwikkelings- of groeistoornis van het tand-kaak-mondstelsel heeft, waarbij medediagnostiek of medebehandeling van chirurgische tandheelkundige hulp van specialistische aard of van andere disciplines dan de tandheelkundige noodzakelijk is.

Wat zijn de voorwaarden?

De behandeling moet worden uitgevoerd door een orthodontist.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM. De aanvraag voor toestemming aan ZEM bevat ook een schriftelijke motivatie van de orthodontist of centrum bijzondere tandheelkunde, een schriftelijk behandelplan en een begroting van de kosten.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Voor de behandeling orthodontie in bijzondere gevallen is geen eigen bijdrage verschuldigd.

18.5 Medisch noodzakelijk verblijf

Verblijf in de laagste klasse van een ziekenhuis gedurende een ononderbroken periode van ten hoogste 1.095 dagen, dat medisch noodzakelijk is in verband met chirurgische tandheelkundige hulp van specialistische aard zoals omschreven in artikel 18 al dan niet gepaard gaande 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 1.095 dagen;
- in afwijking van het gestelde onder a tellen onderbrekingen wegens weekend- en vakantieverlof mee voor de berekening van de 1.095 dagen.

18.6 Tandheelkundige implantaten jonger dan 23 jaar

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op tandvervangende hulp met niet-plastische materialen (kronen en bruggen) alsmede tandheelkundige implantaten ter vervanging van:
- ontbrekende, blijvende snij- of hoektanden die in het geheel niet zijn aangelegd, of;
- als direct gevolg van een ongeval ontbrekende, blijvende snij- of hoektanden.

Wat zijn de voorwaarden?
- de verzekerde is jonger dan 23 jaar;
- de noodzaak van de zorg is vastgesteld voordat de verzekerde 18 jaar is geworden;
- er is geen sprake van “Mondzorg in bijzondere gevallen” zoals bedoeld in artikel 18.4.1.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM. De aanvraag voor schriftelijke toestemming van ZEM dient de tandarts in via het digitale portaal van VECOZO. De aanvraag dient vergezeld te gaan van een schriftelijke motivatie van de tandarts, tandprotheticus, kaakchirurg (zie artikel 6.2 en 6.3) of centrum bijzondere tandheelkunde, een schriftelijk behandelplan en een begroting van de kosten.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Voor de behandeling is geen eigen bijdrage verschuldigd.

Artikel 19 Farmaceutische zorg

19.1 Farmaceutische zorg

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op farmaceutische zorg zoals apothekers die plegen te bieden. Deze zorg omvat de terhandstelling van geneesmiddelen en/of advies en begeleiding voor medicatiebeoordeling en verantwoord gebruik van geneesmiddelen. De zorg wordt geleverd door de openbare apothekers, apotheekhoudende huisartsen, internetapotheek en overige medisch gespecialiseerde leveranciers (hierna: apotheker). Apothekers staan ingeschreven in het register van gevestigde apothekers, zoals bedoeld in artikel 61 van de Geneesmiddelenwet. Sommige zorg, zoals een farmaceutisch consult of medicatie beoordelingsgesprek, wordt apart en dus naast de verstrekking van het geneesmiddel bij ZEM in rekening gebracht. Voor geheel artikel 19 is het Reglement Farmaceutische zorg van kracht, u kunt deze vinden op www.zem.nl/polisvoorwaarden.

Onder farmaceutische zorg valt:
- de terhandstelling van een geneesmiddel waar een recept voor vereist is en dat daadwerkelijk aan u is afgeleverd;
- de terhandstelling met een begeleidingsgesprek van een voor u nieuw geneesmiddel waarvoor een recept vereist is. Onder een nieuw geneesmiddel wordt verstaan: een geneesmiddel met dezelfde werkzame stof en toedieningsvorm dat niet eerder aan u ter hand is gesteld, of wanneer dit tenminste twaalf maanden voor het laatst aan u ter hand is gesteld;
- de terhandstelling van geneesmiddelen per inname-moment met één of meerweekse frequentie. Deze terhandstelling, bijvoorbeeld middels een medicijn- of baxterrol, heet geïndividualiseerde distributievorm (GDV). Het is alleen mogelijk wanneer het medisch en/of farmaceutisch noodzakelijk is om uw geneesmiddelen via GDV te ontvangen. Bij aanvang vindt er een intake plaats. Het gebruik en medische en/of farmaceutische noodzaak moet periodiek geëvalueerd worden en er dient een actueel totaal medicatieoverzicht inclusief innametijdstippen aan u (en/of uw mantelzorger) en arts verstrekt te worden. De apotheker en uw voorschrijver toetsen in dit kader of sprake is van noodzakelijke en doelmatige zorg;
- een instructie van een hulpmiddel dat wordt gebruikt voor een geneesmiddel waar een recept voor vereist is. U heeft recht op maximaal één instructie per hulpmiddel, met uitzondering van geconstateerd foutief gebruik;
- het medicatiebeoordelingsgesprek. De apotheker beoordeelt samen met u en uw voorschrijver uw chronisch receptplichtige geneesmiddelengebruik op basis van medische-, farmaceutische- en patiëntinformatie. Het is alleen mogelijk wanneer de apotheker het medisch en/of farmaceutisch noodzakelijk acht en voert dit in principe 1 keer per jaar uit. Het medicatiebeoordelingsgesprek is vrijgesteld van uw eigen risico;
- farmaceutische begeleiding bij dagbehandeling/polikliniekbezoek wanneer daadwerkelijk een persoonlijk gesprek over de (gewijzigde) medicatie heeft plaatsgevonden tussen u en de verantwoordelijke zorgverlener;
- farmaceutische begeleiding bij ziekenhuisopname en in verband met ontslag uit het ziekenhuis indien er daadwerkelijk een persoonlijk gesprek heeft plaatsgevonden op het moment dat de behandeling in het ziekenhuis aanvangt of direct na stoppen van de behandeling;

- de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) kan een prestatiebeschrijving vaststellen die afwijkt van de prestatiebeschrijvingen, die op grond van de wet (WMG) zijn vastgelegd in de Beleidsregel prestatiebeschrijvingen farmaceutische zorg. Dit zijn de zogenaamde “facultatieve zorgprestaties” zoals het farmaceutisch consult. De facultatieve zorgprestaties worden uitsluitend vergoed wanneer daar een overeenkomst tussen Zorg en Zekerheid en de apotheker aan ten grondslag ligt, bijvoorbeeld binnen een zorgproject.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden. Artikel 1.5 is ook van toepassing op geneesmiddelen en terhandstellingsgesprek.

19.2 Geneesmiddelen

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:

a. de vergoeding van geregistreerde geneesmiddelen zoals opgenomen in de Regeling zorgverzekering en het Geneesmiddelenvergoedingssysteem (GVS) en voor zover deze zijn aangewezen door ZEM (zie onder b);

b. in Bijlage 1 van de Regeling zorgverzekering zijn groepen van geneesmiddelen met dezelfde werkzame stof opgenomen. Wij kiezen voor bepaalde werkzame stoffen een voorkeursgeneesmiddel. U heeft alleen recht op vergoeding van deze voorkeursgeneesmiddelen. U vindt een lijst met voorkeursgeneesmiddelen in het Reglement farmaceutische zorg op onze website. Deze lijst wordt maandelijks geactualiseerd. In de loop van 2027 kan ZEM één of meer voorkeursgeneesmiddelen aanwijzen of veranderen. Welke voorkeursgeneesmiddelen dit betreft kunt u vinden op www.zem.nl/polisvoorwaarden. Andere geneesmiddelen met dezelfde werkzame stof, sterkte en toedieningsvorm dan het voorkeursgeneesmiddel vergoeden wij niet. Als een behandeling met een voorkeursgeneesmiddel medisch niet verantwoord is, vermeldt uw arts ‘medische noodzaak’ op het recept. U heeft dan recht op een ander geneesmiddel zoals bepaald in dit artikel onder c.

c. bij uitzondering kan het voorkomen dat de behandeling met het aangewezen voorkeursgeneesmiddel voor u medisch niet verantwoord is. In dat geval kunt u op basis van medische noodzaak in aanmerking komen voor de vergoeding van het meest doelmatige, niet aangewezen geneesmiddel. Uw arts dient hiertoe op het recept te vermelden dat er sprake is van “medische noodzaak” en moet op verzoek van ZEM de reden daarvan ook onderbouwen. Zo kan het zijn dat er aangetoond is dat bijvoorbeeld een hulpstof (niet de werkzame stof) in één of meerdere merkloze geneesmiddelen zodanige effecten bij u veroorzaakt, dat uw voorschrijver het voor u medisch niet verantwoord vindt om deze geneesmiddelen te gebruiken. Uw apotheker kiest dan op basis van het recept én de toelichting van uw arts welk meest doelmatige geneesmiddel aan u wordt meegegeven. Dat zal meestal een ander generiek (merkloos) geneesmiddel zijn. Indien ZEM twijfelt aan de onderbouwing van de medische noodzaak zal deze contact opnemen met uw arts. Indien er bij de apotheker twijfel bestaat over de medische noodzaak, kan de apotheker door middel van het formulier ‘Verzoek herbeoordeling medische noodzaak’ contact opnemen met ZEM voor een second opinion;

d. de vergoeding van geneesmiddelen in groepen van onderling vervangbare geneesmiddelen (Bijlage 1A Regeling zorgverzekering) unieke geneesmiddelen (Bijlage 1B) en geneesmiddelen met extra wettelijke voorwaarden (Bijlage 2) die niet onder het voorkeursbeleid vallen;

e. de vergoeding van maagzuurremmers en zelfzorggeneesmiddelen bij chronisch gebruik, mits deze zijn opgenomen in de Regeling zorgverzekering en het Geneesmiddelenvergoedingssysteem (GVS). Deze geneesmiddelen moeten zijn voorgeschreven door uw arts. Voor vergoeding moet u voldoen aan de volgende voorwaarden:
   - u bent langer dan zes maanden aaneengesloten op het betreffende geneesmiddel aangewezen;
   - u krijgt het betreffende geneesmiddel voorgeschreven om een chronische aandoening te behandelen;
   - het betreffende geneesmiddel is voor u geen nieuwe medicatie.

   De kosten van het gebruik van chronische zelfzorggeneesmiddelen voor de eerste vijftien dagen, waarover dit artikel gaat, komen voor uw eigen rekening. Het voorkeursbeleid is ook van toepassing op de vergoeding van deze geneesmiddelengroepen. Dit betekent dat ZEM voor enkele groepen onderling uitwisselbare zelfzorggeneesmiddelen een voorkeursgeneesmiddel aanwijst. De overige geneesmiddelen binnen dezelfde groep met dezelfde werkzame stof, sterkte en toedieningsvorm worden niet vergoed;

f. apotheekbereide geneesmiddelen op recept, zoals bedoeld in artikel 40 lid 3 sub a van de Geneesmiddelenwet, wanneer er geen gelijkwaardig geregistreerd geneesmiddel is en voor zover het rationele farmacotherapie is. Een apotheekbereiding kan door uw apotheek gemaakt worden of de apotheek bestelt deze bij een andere apotheek. In het laatste geval wordt het een doorgeleverde apotheekbereiding genoemd. Doorgeleverde bereidingen komen alleen voor vergoeding in aanmerking als er geen gelijkwaardig geregistreerd geneesmiddel vergoed wordt uit de basisverzekering en rationele farmacotherapie is vastgesteld en indien van toepassing wordt voldaan aan het volgende lid (sub g). Uw arts en apotheker worden hierover op de hoogte gesteld middels een lijst op www.znformulieren.nl;

g. doorgeleverde apotheekbereidingen conform lid b van dit artikel en vallend binnen een productcategorie met onderling uitwisselbare apotheekbereidingen;

h. een geneesmiddel zoals bedoeld in artikel 40 lid 3 sub c van de Geneesmiddelenwet, en bereid in Nederland bij een fabrikant met een fabrikantenvergunning, voor zover het rationele farmacotherapie is;

i. geneesmiddelen zoals bedoeld in artikel 40 lid 3 sub c van de Geneesmiddelenwet, voor zover het rationele farmacotherapie is, die niet in Nederland verkrijgbaar zijn, maar zijn ingevoerd binnen Nederland en bestemd zijn voor de verzekerde die aan een ziekte lijdt die in Nederland niet vaker voorkomt dan bij 1 op de 150.000 inwoners;

j. een geneesmiddel, zoals bedoeld in artikel 40 lid 3 sub c van de Geneesmiddelenwet, dat in de handel is in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een derde land en binnen het grondgebied van Nederland is gebracht (geïmporteerd geneesmiddel), indien het geneesmiddel dient ter vervanging van een in Nederland geregistreerd geneesmiddel als bedoeld onder a dat tijdelijk niet of niet in voldoende aantallen afgeleverd kan worden door de houder of houders van de handelsvergunning of parallelhandelsvergunning, verleend krachtens de Geneesmiddelenwet dan wel krachtens de verordening, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder fff, van die wet. U heeft alleen recht op vergoeding van geïmporteerde geneesmiddelen wanneer deze door Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) zijn goedgekeurd;
k. een geneesmiddel, zoals bedoeld in artikel 52, eerste lid, van de Geneesmiddelenwet, indien het geneesmiddel dient ter vervanging van een geregistreerd geneesmiddel als bedoeld onder a dat tijdelijk niet of niet in voldoende aantallen afgeleverd kan worden door de houder of houders van de handelsvergunning of parallelhandelsvergunning, verleend krachtens de Geneesmiddelenwet dan wel krachtens de verordening, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder fff, van die wet.

Wat zijn de voorwaarden?

a. tenzij ZEM anders heeft afgesproken met een apotheker, dienen de geneesmiddelen te zijn voorgeschreven door een huisarts, medisch specialist, tandarts, tandarts-specialist of verloskundige en dienen deze ter hand gesteld te worden door een apotheker;
b. ZEM kan de lijst met voorkeursgeneesmiddelen op ieder moment wijzigen. U kunt de meest recente lijst vinden in het Reglement Farmaceutischezorg op www.zem.nl/polisvoorwaarden. De voorkeursgeneesmiddelen vallen niet ten laste van uw verplicht en vrijwillig eigen risico. Voor de dienstverlening van de apotheek geldt het eigen risico wel. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten voor de terhandstelling van een geneesmiddel en de begeleiding bij het gebruik van nieuwe geneesmiddelen;
c. gebruikt u vanwege 'medische noodzaak' een ander geneesmiddel dan het voorkeursgeneesmiddel of indien het voorkeursgeneesmiddel niet beschikbaar is ('logistieke noodzaak' bij bijvoorbeeld geneesmiddelentekorten) dan komen de geneesmiddelen wel ten laste van uw eigen risico. Gebruikt u een ander geneesmiddel dan het voorkeursgeneesmiddel dan dient de apotheek dit rechtstreeks bij ZEM te declareren. U hoeft deze geneesmiddelen niet zelf in de apotheek te betalen;
d. voor een aantal geneesmiddelen zoals opgenomen in Bijlage 2 van de Regeling zorgverzekering gelden aanvullende voorwaarden en is mogelijk vooraf toestemming van ZEM nodig. De voorwaarden ten aanzien van de geneesmiddelen in Bijlage 2 en de betreffende formulieren kunt u terug vinden via www.znformulieren.nl. Voor geneesmiddelen vallend onder Bijlage 2 groep 4, gelden eigen voorwaarden van ZEM en wordt vermeld in het Reglement Farmaceutische Zorg. Uw voorschrijvend arts is verantwoordelijk voor het invullen van de artsenverklaring. Aan de hand van een ingevulde artsenverklaring door uw voorschrijver, toetst de apotheek direct of u voldoet aan de gestelde voorwaarden. De artsenverklaring dient u tegelijk met het recept bij de apotheek af te geven. Indien vooraf toestemming is vereist zal uw voorschrijver toestemming voor behandeling aan ZEM vragen;
e. per voorschrift van een geneesmiddel bestaat slechts aanspraak op farmaceutische zorg voor een periode van:
   - maximaal vijftien dagen of de kleinste handelsverpakking bij aanvang van een nieuw geneesmiddel. Dit is ook van toepassing voor antidepressiva en ADHD geneesmiddelen;
   - minimaal drie maanden en maximaal twaalf maanden voor vervolguitgiften indien het geneesmiddelen betreft ter behandeling van chronische ziekten (te bepalen door de voorschrijver) die niet meer kosten dan € 1.000,- inclusief btw per maand. Dit is ook van toepassing voor antidepressiva en ADHD geneesmiddelen;
   - maximaal één maand voor vervolguitgiften indien het een geneesmiddel betreft dat is opgenomen in de Opiumwet zoals opioïden, benzodiazepinen, hypnotica;
   - maximaal één maand indien de kosten per geneesmiddel per maand meer dan € 1.000,- inclusief btw (dure geneesmiddelen) bedragen of de kleinste handelsverpakking indien de kosten per handelsverpakking meer dan € 1.000,- inclusief btw bedragen, tenzij anders is overeengekomen met de apotheker. Voor deze groep dure geneesmiddelen geldt dat na de instelperiode van zes maanden de geneesmiddelen voor maximaal drie maanden meegegeven kunnen worden;
   - maximaal zes maanden indien u verblijft in het buitenland. Uitzondering hierop is de groep dure geneesmiddelen en de levering in medicijnrol (GDV), hiervoor geldt een maximale duur van drie maanden na een instelperiode van zes maanden. Voor dure geneesmiddelen en levering in GDV geeft ZEM uitsluitend na goedkeuring van een machtigingsaanvraag voor maximaal zes maanden toestemming voor vergoeding;
   - maximaal twaalf maanden indien het orale anticonceptiva betreft. Indien u voor de eerste maal orale anticonceptiva gebruikt, is de maximale termijn drie maanden;
   - voor het gebruik van insuline heeft u alleen de eerste keer een recept nodig. Bij wisseling van insuline heeft u een nieuw recept nodig;
   - in principe maximaal vijftien dagen bij geneesmiddelengebruik tijdens intensieve zorg thuis (farmaceutische zorg na ziekenhuisopname en/of tijdens palliatieve en terminale fase). Er kan ook in overleg tussen verzekerde, (huis)arts, wijkverpleegkundige en apotheker een maatwerkafspraak worden gemaakt;
   - minimaal twee weken wanneer het een terhandstelling in een geïndividualiseerde distributievorm (GDV) betreft, tenzij er een medische en/of farmaceutische noodzaak is om hierop af te wijken.

Redenen om geneesmiddelen voor een kortere periode te leveren zijn beperkte houdbaarheid van het geneesmiddel of het geneesmiddel is beperkt beschikbaar (bijvoorbeeld bij geneesmiddelentekorten).

Waar heb ik geen recht op?

a. u heeft geen recht op farmaceutische zorg die geen verzekerde zorg is zoals bedoeld in de Regeling zorgverzekering;
   - voorlichting farmaceutisch zelfmanagement voor patiëntengroepen;
   - advies farmaceutische zelfzorg;
   - advies gebruik receptplichtige geneesmiddelen tijdens reis;
   - advies ziekterisico bij reizen;
   - preventieve reisgeneesmiddelen en reisvaccinaties.

b. geneesmiddelen voor (klinisch)onderzoek zoals bedoeld in artikel 40, lid 3, onder b, van de Geneesmiddelenwet;

c. geneesmiddelen die gelijkwaardig of nagenoeg gelijkwaardig zijn aan een geregistreerd geneesmiddel dat niet door VWS is aangewezen, tenzij bij ministeriële regeling anders is bepaald;

d. geneesmiddelen als bedoeld in art 40, lid 3, onder f van de Geneesmiddelenwet;

e. geneesmiddelen voor de behandeling van een of meer nieuwe indicaties die bij Regeling zorgverzekering zijn uitgesloten;

f. de vergoeding van sommige combinatieproducten. Een combinatieproduct bevat meerdere werkzame stoffen in een toedieningsvorm (tablet/inhalator). Dan worden in dit geval alleen de losse geneesmiddelen van de betreffende werkzame stoffen (bijvoorbeeld in aparte tabletten) vergoed. Gedurende het jaar kan ZEM wijzigingen doorvoeren, deze zijn te vinden in het Reglement Farmaceutische zorg op de website op www.zem.nl/polisvoorwaarden;

g. de additionele vergoeding van transport- en verzendkosten indien een geïmporteerd geneesmiddel is opgenomen in de landelijke prijslijst (G-standaard van de Z-Index). Bij importgeneesmiddelen mét registratie opgenomen in deze landelijke prijslijst zijn de transport-en/of verzendkosten verdisconteerd in de apotheekinkoopprijs (AIP).

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

- voor een aantal geneesmiddelen zoals opgenomen in Bijlage 2 van de Regeling zorgverzekering gelden aanvullende voorwaarden en mogelijk een toestemmingsvereiste van de zorgverzekeraar. Deze informatie is te vinden op www.zem.nl/geneesmiddelen;
- voor geneesmiddelen vallend in groep 4 Bijlage 2 die gedurende het jaar worden toegevoegd aan Bijlage 2 geldt een toestemmingsvereiste van ZEM vanwege het stellen van bijkomende voorwaarden. Wanneer toestemming nodig is vermelden wij dit in het Reglement Farmaceutische Zorg op onze website;
- voor de vergoeding van een geïmporteerd geneesmiddel dat niet is opgenomen in de landelijke prijslijst (G-standaard van de Z-Index) en waarvoor een IGJ-toestemming op apohteekniveau nodig is geldt een toestemmingsvereiste (machtiging) van ZEM;
- voor de vergoeding van dure geneesmiddelen en de levering in medicijnrol (GDV) zoals bedoeld in artikel 19.2 onder ‘wat zijn de voorwaarden’ sub C, heeft u toestemming nodig wanneer u langer dan 3 maanden in het buitenland verblijft. ZEM geeft uitsluitend na machtiging toestemming voor vergoeding voor een periode van maximaal 6 maanden;
- voor het starten van een GDV met 1 tot 4 geneesmiddelen is vooraf toestemming nodig van ZEM.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

De minister van VWS bepaalt welke geneesmiddelen worden vergoed volgens de Zorgverzekeringswet en voor welke geneesmiddelen u een eigen bijdrage moet betalen. Daarbij stelt de minister ook de maximale vergoedingsprijs per geneesmiddel vast. Wanneer de prijs van het geneesmiddel hoger is dan deze maximale vergoedingsprijs, moet u het deel van de kosten boven het vastgestelde maximum zelf betalen. Dit deel is uw eigen bijdrage en is gemaximeerd op € 250,- per kalenderjaar. De minister van VWS bepaalt of er een maximum geldt of dat de hoogte van het maximum wordt gewijzigd, hetgeen gevolgen heeft voor uw eigen bijdrage. De kosten van de eigen bijdrage van geneesmiddelen boven € 250,- worden door ZEM vergoed. De eigen bijdrage telt niet mee voor het verplicht of vrijwillig eigen risico. Als uw verzekering niet start of eindigt op 1 januari, dan berekenen wij de eigen bijdrage naar rato van het aantal dagen dat de verzekering in het kalenderjaar loopt.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

19.3 Dieetpreparaten

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op dieetpreparaten (polymere, oligomere, monomere en modulaire) voor medisch gebruik en het daarbij behorende advies en de begeleiding wanneer u niet kunt uitkomen met aangepaste normale voeding en andere producten van bijzondere voeding. Ter beoordeling hiervan dient:

- de behandelend medisch specialist of diëtist een artsenverklaring in te vullen, deze staan op www.znformulieren.nl; of
- de huisarts de indicatiecode B3 op het recept te vermelden.

Er wordt beoordeeld of u:

- een stofwisselingsstoornis, voedselallergie of resorptiestoornis heeft;
- jonger dan twee jaar bent, met een koemelkeiwitallergie, vastgesteld met een provocatietest;

- een via een gevalideerd screeningsinstrument vastgestelde ziekte gerelateerde ondervoeding of een risico daarop heeft;
- op het dieetpreparaat bent aangewezen volgens de richtlijnen van de betreffende beroepsgroepen in Nederland.

U heeft bij dieetdrinkvoeding voor medisch gebruik aanspraak op het volgende:
- een startpakket bij aanvang met daarin – indien dit therapeutisch mogelijk is – meerdere smaken en varianten voor maximaal twee weken. Wanneer de verbruiksperiode korter is dan twee weken, wordt de duur van het startpakket daarop aangepast;
- eventuele (automatische) vervolgafleveringen zijn voor maximaal één maand;
- de levering van dieetvoeding vindt plaats per stuk of per kleinste handelsverpakking;
- de aflevering van dieetpreparaten en/of toedieningssystemen inclusief toebehoren vindt binnen 24 uur na bestelling of conform de afspraak met uw leverancier plaats op uw huisadres.

Wat zijn de voorwaarden?
- op basis van het ingevulde ZN-formulier voor dieetpreparaten stelt de leverancier van de medische voeding vast dat aan de voorwaarden is voldaan. Indien de levering via de apotheek gaat, kunnen alleen de voorwaarden ten aanzien van dieetdrinkvoeding worden vastgesteld;
- sondevoeding dient enkel te worden geleverd door een medisch gespecialiseerde leverancier;
- voor de vergoeding van aangepaste zuigelingenvoeding bij koemelkallergie dient de eliminatie-provocatietest uitgevoerd te worden;
- aangepaste zuigelingenvoeding wordt alleen vergoed wanneer het landelijke ZN-formulier dieetpreparaten is ingevuld en/of de indicatiecode B3 is vermeld op het recept en de leverancier van de voeding heeft vastgesteld dat aan de gestelde voorwaarden is voldaan.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 20 Hulpmiddelen

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. De omvang van de aanspraak of vergoeding van hulpmiddelen wordt bepaald door de verzekeringsovereenkomst en het door ZEM nader vastgestelde Reglement Hulpmiddelen.

In het Reglement Hulpmiddelen zijn onder meer bepalingen te vinden over:
- het in eigendom dan wel in bruikleen verstrekken van het hulpmiddel;
- de eventueel benodigde verwijzing met vermelding van de indicatie en, indien een verwijzing nodig is, van wie deze verwijzing afkomstig moet zijn;
- de eventueel benodigde voorafgaande toestemming van ZEM (met betrekking tot eerste aanschaf, herhaling of reparatie);
- de gebruikstermijn van het hulpmiddel;
- de maximale gebruiksnormen in het geval van verbruiksmiddelen;
- de maximale vergoedingen en wettelijke eigen bijdragen.

Het Reglement Hulpmiddelen is te raadplegen via www.zem.nl/polisvoorwaarden. Ook kunt u voor informatie contact opnemen met ZEM via telefoonnummer 071 - 582 57 77 of maak een afspraak om langs te komen op ons servicepunt in Leiden.

Wat zijn de voorwaarden?
Het hulpmiddel moet noodzakelijk, doelmatig, niet onnodig kostbaar of onnodig gecompliceerd zijn, één en ander ter beoordeling van ZEM.

Waar heb ik geen recht op?
- de kosten van normaal gebruik zijn, tenzij in de ministeriële regeling en/of het Reglement Hulpmiddelen anders is bepaald, voor rekening van de verzekerde. Onder de kosten van normaal gebruik worden onder meer verstaan de kosten van energiegebruik en batterijen;
- hulpmiddelen en verbandmiddelen die voorgeschreven worden aan een verzekerde die behandeld wordt in een Wlz-instelling waar de verzekerde verblijft en die worden geacht noodzakelijk te zijn voor de zorg die deze instelling verleent.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 21 Ziekenvervoer

21.1 Algemene bepaling

Met betrekking tot het ziekenvervoer wordt onderscheiden:
- ambulancevervoer, hiervan is sprake bij vervoer per ambulance, waarbij medische zorg onderweg noodzakelijk is;
- ziekenvervoer, hiervan is sprake bij vervoer per openbaar vervoer, (rolstoel)taxi of (eigen) auto waarbij medische zorg onderweg niet noodzakelijk is.

21.2 Ambulancevervoer

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op medisch noodzakelijk ambulancevervoer over een afstand van ten hoogste 200 kilometer, tenzij ZEM schriftelijke toestemming geeft voor vervoer over een grotere afstand.

Wat zijn de voorwaarden?

Het betreft ambulancevervoer:
a. naar een ziekenhuis, een persoon bij wie of een zorginstelling waarin de verzekerde zorg zal ontvangen waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de zorgverzekering komen;
b. naar een zorginstelling waarin u geheel of gedeeltelijk ten laste van de Wlz zal gaan verblijven;
c. naar een persoon bij wie of een zorginstelling waarin een verzekerde jonger dan 18 jaar geestelijke gezondheidszorg zal ontvangen waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk ten laste komen van het krachtens de Jeugdwet verantwoordelijke college van burgemeester en wethouders;
d. vanuit een Wlz-instelling naar een ziekenhuis of andere zorgaanbieder:
   - bij wie of waar u geheel of gedeeltelijk ten laste van de Wlz een onderzoek of een behandeling zal ondergaan;
   - voor het aanmeten en passen van een prothese die geheel of gedeeltelijk ten laste van de Wlz wordt verstrekt.
e. naar uw woning (of een andere woning, als u in uw woning redelijkerwijs niet de nodige verzorging kunt krijgen) indien u komt van een zorgaanbieder, zoals bedoeld onder a t/m d.

Wat moet ik nog meer weten?

Het ambulancevervoer omvat tevens vervoer van een begeleider, als begeleiding noodzakelijk is, of als het de begeleiding van een kind, jonger dan 16 jaar, betreft. In bijzondere gevallen kan ZEM vervoer van twee begeleiders toestaan.

21.3 Ziekenvervoer per openbaar vervoer, (rolstoel)taxi of (eigen) auto op medische indicatie

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op medisch noodzakelijk ziekenvervoer (openbaar vervoer in de laagste klasse), vervoer per (eigen) auto of (rolstoel)taxi. Het dient hierbij te gaan om ziekenvervoer van en naar een zorgaanbieder over een enkele reisafstand van ten hoogste 200 kilometer, tenzij ZEM toestemming geeft voor vervoer over een grotere afstand.

Wat zijn de voorwaarden?

U komt uitsluitend in aanmerking voor ziekenvervoer als u voldoet aan een van de voorwaarden omschreven onder 'Wat zijn de voorwaarden?' in artikel 21.2 (met uitzondering van artikel 21.2.c) en als:
a. u nierdialyse moet ondergaan;
b. u oncologische behandelingen met chemotherapie, immuuntherapie of radiotherapie moet ondergaan;
c. u naar en van consulten, onderzoek en controles moet gaan die voor de hierboven in sub a en b genoemde behandelingen noodzakelijk zijn;
d. u voor de behandeling van een langdurige ziekte of aandoening langdurig bent aangewezen op ziekenvervoer over een bepaalde afstand en/of met een bepaalde reistijd, en het niet verstrekken van dat vervoer voor u leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard. Dit noemen wij de hardheidsclausule. Wanneer u voldoet aan de hardheidsclausule valt ook het ziekenvervoer voor consulten, controles en onderzoeken die noodzakelijk zijn bij de behandeling hieronder;
e. u zich uitsluitend met een rolstoel kunt verplaatsen;
f. uw gezichtsvermogen zodanig is beperkt dat u zich niet zonder begeleiding kunt verplaatsen. Dit wordt bepaald aan de hand van de richtlijnen van de beroepsgroep;
g. u jonger bent dan 18 jaar en vanwege complexe somatische problematiek of een lichamelijke handicap bent aangewezen op verpleging en verzorging, waarbij sprake is van de behoefte aan permanent toezicht of aan de beschikbaarheid van 24 uur per dag zorg in de nabijheid (Intensieve kindzorg (IKZ));
h. u geriatrische revalidatiezorg ontvangt;
i. u dagbehandeling krijgt in een groep als onderdeel van een zorgprogramma bij chronisch progressieve degeneratieve aandoeningen, niet-aangeboren hersenletsel of in verband met een verstandelijke beperking. De basisverzekering vergoedt dit zorgprogramma als Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntgroepen (GZSP).

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

- voor ziekenvervoer per (rolstoel)taxi dient u vooraf schriftelijk toestemming te hebben verkregen van ZEM. Daarvoor dient u het ziekenvervoer aan te vragen zoals omschreven in artikel 21.4;
- voor ziekenvervoer per openbaar vervoer, (rolstoel)taxi of (eigen) auto op basis van de hardheidsclausule dient u vooraf schriftelijk toestemming aan te vragen, met een verklaring van de behandeld arts;
- als het ziekenvervoer per openbaar vervoer, (rolstoel)taxi of (eigen) auto niet mogelijk is kan aan ZEM vooraf schriftelijk toestemming worden gevraagd voor ziekenvervoer door middel van een ander middel van vervoer;
- voor een tegemoetkoming in de kosten voor logeren heeft u vooraf schriftelijke toestemming nodig.

Wat moet ik nog meer weten?

- ziekenvervoer per openbaar vervoer, (rolstoel)taxi of (eigen) auto omvat tevens vervoer van een begeleider, als begeleiding noodzakelijk is, of als het de begeleiding van een kind, jonger dan 16 jaar, betreft. Voor begeleiding bij ziekenvervoer per openbaar vervoer of (rolstoel)taxi is toestemming nodig van ZEM. In bijzondere gevallen kan ZEM vervoer van twee begeleiders toestaan;
- kosten voor openbaar vervoer (laagste klasse) worden vergoed op basis van de kortst gebruikelijke afstand. De afstand wordt berekend aan de hand van de kortste route en de genoemde prijs voor de laagste klasse (tweede klasse) in 9292 (www.9292.nl);
- de vergoeding voor vervoer per (eigen) auto bedraagt € 0,43 per kilometer. Het aantal kilometers wordt berekend aan de hand van de 'snelste route' volgens de ANWB routeplanner (www.anwb.nl/verkeer/routeplanner). Hierbij wordt geen rekening gehouden met spitsdrukte of incidenten. Er is geen vergoeding van de heen- of terugreis als de verzekerde zelf niet meereist;
- op verzoek van de verzekerde kan er een tegemoetkoming in de kosten voor logeren (maximaal € 97,- per nacht) verstrekt worden in plaats van een vergoeding voor ziekenvervoer. Een vergoeding voor logeren is uitsluitend mogelijk indien u voldoet aan de gestelde voorwaarden onder punt 21.3 en het ziekenvervoer van en naar een instelling ten minste drie achtereenvolgende dagen nodig is. Voor de heen- en terugreis bestaat er bij logeren wel aanspraak op vergoeding van de kosten voor ziekenvervoer.

Om de doelmatigheid van het (rolstoel)taxivervoer te vergroten is het mogelijk dat u in combinatie met anderen wordt vervoerd. Om het ziekenvervoer zo aangenaam mogelijk te laten verlopen maken wij afspraken met onze vervoerder omtrent het gecombineerd vervoer (denk hierbij aan omrijdtijden en ophaaltijden).

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

21.4 Wijze van aanvragen ziekenvervoer

Hoe kan ik ziekenvervoer aanvragen?

Als u voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in artikel 21.3 dan kunt u ziekenvervoer op de volgende manier aanvragen:

- u kunt toestemming aanvragen via het aanvraagformulier 'Ziekenvervoer' (www.zem.nl/downloads). Als u toestemming heeft gekregen om gebruik te maken van een (rolstoel)taxi, dan kunt u het vervoer bestellen bij Zorgvervoercentrale Nederland (ZCN) via de ZCN Vervoer app of via telefoonnummer 010 - 280 81 82. Heeft u een spoedaanvraag? Dan kunt u eerst contact opnemen met ZEM via telefoonnummer 071 - 582 57 00;
- indien u op grond van de hardheidsclausule, zoals bedoeld in 21.3, in aanmerking wenst te komen voor ziekenvervoer dan kunt u hiervoor een aanvraag indienen met behulp van het aanvraagformulier 'Ziekenvervoer' (www.zem.nl/downloads);
- u kunt toestemming aanvragen voor een tegemoetkoming in de kosten voor het logeren via het aanvraagformulier 'Logeervergoeding' (www.zem.nl/downloads).

21.5 Eigen bijdrage ziekenvervoer

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Voor de kosten van ziekenvervoer geldt een eigen bijdrage van maximaal € 140,- per verzekerde per kalenderjaar. De eigen bijdrage geldt niet voor:

- het vervoer van en naar zorginstellingen die gefinancierd worden op grond van de zorgverzekering of de verzekering als bedoeld in de Wet langdurige zorg (Wlz). Het betreft het ziekenvervoer van de Wlz-instelling waar u bent opgenomen naar de zorginstelling waar u een specialistisch onderzoek of een specialistische behandeling ondergaat, alsmede de terugreis naar uw Wlz-instelling;
- het vervoer van en naar instellingen die op grond van de bijzondere ziektekostenverzekering worden gefinancierd. Het betreft het vervoer van de Wlz-instelling waar u bent opgenomen naar een persoon of instelling waar u een tandheelkundige behandeling op grond van de bijzondere ziektekostenverzekering ondergaat, alsmede de terugreis naar uw Wlz-instelling;
- het vervoer zoals genoemd onder de eerste en tweede bullet is noodzakelijk omdat het specialistisch onderzoek, de specialistische behandeling of de tandheelkundige behandeling niet geboden kan worden in de Wlz-instelling waar u verblijft;

- de vergoeding van logeerkosten. Let op: voor het ziekenvervoer voor de heen- en terugreis bij logeren betaalt u wel de eigen bijdrage.

21.6 Wijze van declareren ziekenvervoer of logeren

Hoe kan ik de kosten declareren?
Voor het achteraf declareren van de kosten als sprake is van openbaar vervoer, (eigen) auto of logeren, dient u het declaratieformulier 'vervoers- en logeerkosten' in te vullen. Bij dit declaratieformulier dient u de afsprakenkaart, en in het geval van openbaar vervoer, ook de nota's mee te sturen naar ZEM. Op basis van deze gegevens wordt de aanspraak op ziekenvervoer en/of logeervergoeding getoetst.

Voor inzendtermijnen zie de voorwaarden onder 4.1 onder e. Voor vragen over ziekenvervoer of de logeervergoeding kunt u contact opnemen met ZEM via telefoonnummer 071 - 582 57 77.

Artikel 22 Buitenland

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op (naar keuze):
- zorg verleend door een gecontracteerde zorgaanbieder in het buitenland;
- vergoeding van de kosten voor zorg in het buitenland verleend door een niet-gecontracteerde buitenlandse of Nederlandse zorgaanbieder. De hoogte van de vergoeding wordt beperkt overeenkomstig Rubriek A onder artikel 1.5. Als u toestemming van ons heeft gekregen voor de behandeling, krijgt u maximaal 100% van het Wmg-(maximum)tarief vergoed. Is er geen Wmg-(maximum)tarief? Dan krijgt u de kosten tot maximaal 100% van het Nederlandse marktconforme tarief vergoed;
- spoedeisende zorg: dit is medisch noodzakelijke zorg in het buitenland binnen 24 uur na het ontstaan van de klacht, die wordt geleverd door een buitenlandse of Nederlandse zorgaanbieder en redelijkerwijs niet uitgesteld kan worden tot terugkeer naar het woonland. U krijgt bij spoedeisende zorg in het buitenland een vergoeding van de kosten tot maximaal 100% van het Wmg-(maximum)tarief. Is er geen Wmg- (maximum)tarief? Dan krijgt u de kosten tot maximaal 100% van het Nederlandse marktconforme tarief vergoed;
- zorg in het buitenland door een buitenlandse of Nederlandse zorgaanbieder waar u recht op heeft op grond van de bepalingen van de EU-sociale zekerheidsverordening of een verdrag. De vergoeding van de kosten wordt ook geregeld door de EU-sociale zekerheidsverordening of het verdrag.

Let op: Het is mogelijk dat bijbetalingen van het betreffende land van toepassing zijn, bijvoorbeeld Belgische remgelden. Deze tellen wel mee voor het toepasselijke eigen risico of eigen bijdrage.

Wat zijn de voorwaarden?
- de zorg voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in deze polisvoorwaarden;
- de zorgaanbieder/zorgverlener is bevoegd de zorg te verlenen in het betreffende land;
- de verwijzing naar een zorgaanbieder/zorgverlener buiten uw woonland mag alleen geschieden door uw eigen behandelend huisarts of medisch specialist in uw woonland;
- voor nota's die niet in het Nederlands, Frans, Duits of Engels zijn opgesteld moet de verzekerde een vertaling, door een beëdigd vertaler, bijvoegen. De originele anderstalige nota's moeten op een zodanige wijze zijn opgemaakt en/of vertaald dat zonder verdere navraag kan worden vastgesteld tot welke vergoeding ZEM is gehouden.

Heb ik toestemming nodig?
Voor intramurale zorg (opname van tenminste één nacht) heeft u voorafgaande toestemming nodig.

Artikel 23 Geestelijke Gezondheidszorg

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op Geestelijke Gezondheidszorg zoals psychiaters en klinisch psychologen als zorg plegen te bieden. Deze zorg is toegankelijk vanaf 18 jaar.

Wat zijn de voorwaarden?
- er moet sprake zijn van een vrijgevestigde praktijk of GGZ-instelling waarbij de indicerend en coördinerend regiebehandelaar ten minste en aantoonbaar voldoet aan de voor de complexiteit van de betreffende problematiek geldende (opleidings-)vereisten en (overige) competenties zoals in het geldende Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ (zie: www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/ggz-landelijk-kwaliteitsstatuut) is voorgeschreven;

- er moet sprake zijn van een vrijgevestigde praktijk of GGZ-instelling waarbij de indicerend en coördinerend regiebehandelaar alle aan hem/haar opgelegde taken en verantwoordelijkheden vanuit het geldende Landelijk kwaliteitsstatuut GGZ aantoonbaar en in zijn volledigheid uitvoert;
- bij een GGZ-instelling kan gebruik worden gemaakt van medebehandelaars. Een medebehandelaar is bevoegd om een gedeelte van de behandeling onder coördinatie van de regiebehandelaar uit te voeren;
- er moet sprake zijn van een GGZ-instelling waarbij de indicerend en coördinerend regiebehandelaar een aanmerkelijk aandeel in de behandeling en het zorgproces heeft;
- er moet sprake zijn van een vrijgevestigde praktijk waarbij de indicerend en coördinerend regiebehandelaar de behandeling en het zorgproces geheel of voor het grootste gedeelte zelf uitvoert;
- uitsluitend zorgverleners die zijn opgenomen in de lijst consult registrerende beroepen of in de lijst beroepen curatieve GGZ van ZEM, kunnen taken als medebehandelaar vervullen. Beide lijsten kunt u vinden op www.zem.nl/polisvoorwaarden;
- de zorg wordt verleend in de praktijk of kliniek van de zorgaanbieder. Voor thuisbehandeling wordt een uitzondering gemaakt wanneer er sprake is van medische noodzaak;
- de zorgaanbieder beschikt over een geldig kwaliteitsstatuut op basis van het geldende 'Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ'. Het 'Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ' is opgenomen in het Register voor kwaliteitsstandaarden en meetinstrumenten van Zorginstituut Nederland. De zorgaanbieders dienen het kwaliteitsstatuut aan te leveren bij www.ggzkwaliteitsstatuut.nl en integraal en aantoonbaar na te leven;
- u kunt uw vordering op ons niet aan derden overdragen. Dit is een beding als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW. Dit is het geval als u naar een zorgaanbieder gaat waar ZEM geen contract mee heeft. De vergoeding waar u recht op heeft, betalen wij altijd aan u (verzekeringnemer) op het rekeningnummer (IBAN) dat bij ons bekend is. Ook kunt u een derde geen toestemming geven om voor u een betaling in ontvangst te nemen of een nota bij ons in te dienen. U moet de nota zelf bij ons indienen.
- voor behandeling met magnetische pulsen (rTMS) worden de volgende kwaliteitseisen gehanteerd:
  - de indicatie wordt gesteld door een rTMS-professional;
  - de behandeling wordt uitgevoerd door een rTMS-professional of een rTMS-technician;
  - de behandeling mag alleen plaatsvinden wanneer de zorgaanbieder op het moment van uitvoering beschikt over een geldige accreditatie van Stichting Hersenstimulatie.
- voor de indicatiestelling gelden de criteria uit de meest recente ZN-circulaire GGZ-therapieën.

Heb ik een verwijzing nodig?

Voor de Geestelijke Gezondheidszorg is een verwijzing noodzakelijk van één van de volgende zorgverleners:
- huisarts,
- bedrijfsarts;

Vanuit de medisch specialistische zorg:
- medisch specialist;
- physician assistant;
- verpleegkundig specialist;
- specialist ouderengeneeskunde;
- arts verstandelijk gehandicapten;
- straatdokter.

En bij doorverwijzing:
- de regiebehandelaar volgens het Landelijk Kwaliteitsstatuut 4.0.

Dit geldt niet voor acute zorg/crisiszorg.

Op de verwijsbrief moeten de volgende gegevens vermeld worden:
- persoonsgegevens van de verwezen patiënt;
- reden van verwijzing (diagnose-informatie hoeft niet zichtbaar te zijn);
- waarnaar wordt verwezen;
- naam, functie en AGB-code verwijzer;
- handtekening verwijzer;
- datering (voorafgaand aan de start van de behandeling).

U moet beschikken over een geldige verwijzing, die niet ouder is dan negen maanden voor de datum van aanmelding bij de GGZ-aanbieder.

Voor een vervolgbehandeling waarbij sprake is van dezelfde zorgvraag is geen nieuwe verwijzing nodig, als de vervolgbehandeling binnen 365 dagen na einde van de eerdere behandeling aanvangt. Wanneer de behandeling langer dan 365 dagen wordt onderbroken, is er voor een vervolgbehandeling een nieuwe verwijzing nodig. Voor een nieuwe zorgvraag is altijd een nieuwe verwijzing nodig.

Wij volgen het 'Verwijsafspraken Geestelijke Gezondheidszorg' van het ministerie van VWS dd. 01 januari 2025. U kunt dit document vinden op www.zem.nl/polisvoorwaarden.

23.1 Ambulante geestelijke gezondheidszorg vanaf 18 jaar

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op ambulante geestelijke gezondheidszorg:
- in een vrije vestiging;
- in een GGZ-instelling;
- verzekerden die gedurende de behandeling (gestart onder de Jeugdwet) de 18-jarige leeftijd bereiken kunnen gebruikmaken van de overgangsregeling indien voortzetting of afronding onder de Zorgverzekeringswet dient plaats te vinden. Als vanwege de opgebouwde behandelrelatie de patiënt/cliënt de zorg bij de bestaande (regie)behandelaar voort wenst te zetten maar dit wordt verhinderd door de verplichting voortvloeiend uit het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ, kan deze patiënt/cliënt gebruik maken van de overgangsregeling. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - de patiënt/cliënt is al in zorg bij de regiebehandelaar voor diens 18e verjaardag;
  - de regiebehandelaar heeft een postmasterregistratie in het register SKJ of BIG-register;
  - de voortzetting van de behandeling is gericht op afsluiting of overdracht;
  - de behandeling kent een maximale termijn van 365 dagen na de dag dat de patiënt/cliënt 18 jaar wordt;
  - voor de voortzetting van deze behandeling gelden dezelfde randvoorwaarden als onder de Jeugdwet en beleidsregels voor de curatieve GGZ.

U heeft naast bovenstaand ook recht op het ‘verkennend gesprek’: een gesprek met hulpverleners uit het sociaal domein en geestelijke gezondheidszorg om te bepalen wat de hulpvraag is van mensen met psychische klachten die ook andere problemen hebben, zoals schulden of eenzaamheid. Doel is om mensen snel en op de juiste plek te helpen.

Aanbieders die alleen op basis van deze overgangsregeling zorg verlenen onder de Zorgverzekeringswet hebben geen verplichting om een Kwaliteitsstatuut op te stellen.

Waar heb ik geen recht op?
- een intelligentieonderzoek dat geen onderdeel uitmaakt van de geneeskundige behandeling;
- schoolpsychologische zorg;
- begeleiding zoals cursussen en trainingen van niet-geneeskundige aard;
- orthopedagogische zorg;
- neurofeedback;
- psychoanalyse;
- de behandeling van aanpassingsstoornissen;
- hulp bij werk- en relatieproblemen, tenzij dit voortvloeit uit een diagnose volgens DSM-5;
- hulp bij overspanning en burn-out, tenzij dit voortvloeit uit een diagnose volgens DSM-5;
- hulp bij psychische klachten zonder dat er sprake is van een psychische stoornis volgens de DSM-5;
- interventies die niet voldoen aan de stand van de wetenschap en praktijk. Interventies die niet door het Zorginstituut Nederland zijn beoordeeld, worden beoordeeld door ZEM aan de stand van de wetenschap en praktijk. Leidraad hierbij is het advies van Zorgverzekeraars Nederland ‘Therapieën GGZ’ of opvolgend(e)/aanvullend(e) advie(s)(zen). Deze adviezen kunt u vinden op www.zem.nl/polisvoorwaarden;
- gespecialiseerde (verslavings)zorg waarbij resocialisatie het primaire doel betreft.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U dient vooraf schriftelijk toestemming aan te vragen als u naar een niet-gecontracteerde zorginstelling gaat voor ambulante geestelijke gezondheidszorg. Om deze toestemming aan te vragen, stuurt de zorgverlener aan ZEM, namens u:

a. een verwijsbrief van een huisarts, medisch specialist of bedrijfsarts;
b. de indicatie (de onderbouwing dat u aangewezen bent op geestelijke gezondheidszorg) inclusief DSM-5- diagnose zoals vastgesteld door de indicerend regiebehandelaar;
c. het behandelplan zoals deze door de indicerend regiebehandelaar, in samenspraak met patiënt en eventuele medebehandelaars en geconsulteerde collega’s, is op- en vastgesteld, inclusief aantal behandelminuten en de uit te voeren activiteiten;
d. de zorgverleners en hun beroep, inclusief indicerend en/of coördinerend regiebehandelaar (onder vermelding van BIG-registratienummer), die betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg;
e. de zorgvraagtypering en de prestatiecode.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

23.2 Klinische geestelijke gezondheidszorg vanaf 18 jaar

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:

- opname in een GGZ-instelling, een instelling voor specialistische verslavingszorg of op een psychiatrische afdeling van een ziekenhuis gedurende ten hoogste drie jaar (1.095 dagen). Een onderbreking van ten hoogste dertig dagen wordt niet als een onderbreking beschouwd, maar een dergelijke onderbreking telt niet mee voor de berekening van de drie jaar (1.095 dagen). Onderbrekingen wegens weekend- of vakantieverlof tellen wel mee voor de berekening van de drie jaar (1.095 dagen);
- psychiatrische behandeling en het verblijf, al dan niet gepaard gaande met verpleging en verzorging;
- de bij de behandeling behorende paramedische zorg en geneesmiddelen, hulpmiddelen en verbandmiddelen, gedurende de periode van opname;
- de opname is medisch noodzakelijk in het kader van de behandeling;
- verzekerden die gedurende de behandeling (gestart onder de Jeugdwet) de 18-jarige leeftijd bereiken kunnen gebruikmaken van de overgangsregeling indien voortzetting of afronding onder de Zorgverzekeringswet dient plaats te vinden. Als vanwege de opgebouwde behandelrelatie de patiënt/cliënt de zorg bij de bestaande (regie)behandelaar voort wenst te zetten maar dit wordt verhinderd door de verplichting voortvloeiend uit het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ, kan deze patiënt/cliënt gebruik maken van de overgangsregeling. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - de patiënt/cliënt is al in zorg bij de regiebehandelaar voor diens 18e verjaardag;
  - de regiebehandelaar heeft een postmasterregistratie in het register SKJ of BIG register;
  - de voortzetting van de behandeling is gericht op afsluiting of overdracht;
  - de behandeling kent een maximale termijn van 365 dagen na de dag dat de patiënt/cliënt 18 jaar wordt;
  - voor de voortzetting van deze behandeling gelden dezelfde randvoorwaarden als onder de Jeugdwet en beleidsregels voor de curatieve GGZ.

Aanbieders die alleen op basis van deze overgangsregeling zorg verlenen onder de Zorgverzekeringswet hebben geen verplichting om een Kwaliteitsstatuut op te stellen.

Waar heb ik geen recht op?

- gespecialiseerde (verslavings)zorg waarbij resocialisatie het primaire doel betreft;
- opname op basis van een sociale indicatie (bijvoorbeeld bij het niet beschikken over huisvesting).

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U dient vooraf schriftelijk toestemming aan te vragen als u naar een niet-gecontracteerde zorginstelling gaat voor geestelijke gezondheidszorg met verblijf. Om deze toestemming aan te vragen, stuurt de zorgverlener aan ZEM, namens u:

a. een verwijsbrief van een huisarts, medisch specialist of bedrijfsarts;
b. de klinische opname-indicatie, die is vastgesteld door de indicerend regiebehandelaar;
c. het behandelplan zoals door de indicerend regiebehandelaar in samenspraak met patiënt en eventuele medebehandelaars en geconsulteerde collega's is op- en vastgesteld, inclusief aantal behandelminuten en de uit te voeren activiteiten;
d. de zorgverleners en hun beroep, inclusief indicerend en/of coördinerend regiebehandelaar (onder vermelding van BIG-registratienummer), die betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg;
e. de onderbouwing van de te declareren deelprestatie inclusief inzet VOV-personeel in relatie tot de stoornis;
f. de zorgvraagtypering en de prestatiecode.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 24 Ketenzorg

24.1 Ketenzorg

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op multidisciplinaire gecoördineerde zorg, ook wel ketenzorg genoemd, als u een specifieke chronische aandoening heeft.

Waar heb ik geen recht op?

Zelfmanagement(cursussen) niet door een huisarts of praktijkondersteuner gegeven vallen uitdrukkelijk niet onder de keten.

Wat zijn de voorwaarden?
De ketenzorg wordt geleverd bij een specifieke chronische aandoening (COPD, astma, CVRM en diabetes mellitus type 2). De huisarts is de hoofdbehandelaar en de zorg wordt door verschillende zorgverleners op een gecoördineerde wijze geleverd en is conform de vastgestelde zorgstandaard van de desbetreffende aandoening.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

24.2 Voetzorg buiten de keten

Waar heb ik recht op?
U heeft recht op preventieve voetzorg zoals huisartsen die plegen te bieden aan verzekerden met een verhoogd risico op voetulcera. Deze zorg kan geleverd worden door podotherapeuten, registerpodologen, door medisch pedicures of door gespecialiseerde pedicures. Medisch of gespecialiseerde pedicures leveren de zorg in opdracht van een podotherapeut. Deze zorg kan zowel binnen de ketenzorg (artikel 24.1) als buiten de ketenzorg verleend worden.

Als u zelf vanuit gemaksoverweging kiest voor aanvullende zorg die niet in uw behandelplan is beschreven, zoals het knippen van gezonde nagels, het insmeren van voeten en dergelijke, dan moet u deze aanvullende zorg zelf betalen. U wordt door uw behandelaar altijd vooraf geïnformeerd voordat u zelf kosten maakt. Er is geen verplichting tot aanvullende zorg, dit is altijd uw eigen keuze.

Wat zijn de voorwaarden?
- er moet sprake zijn van medisch noodzakelijke zorg;
- er moet sprake zijn van een verhoogd risico op ontstaan van voetulcera, waarbij sprake is van een verminderd gevoel in de voet (verlies van protectieve sensibiliteit), problemen met de doorbloeding van de voet (perifeer arterieel vaatlijden), aanwijzigingen voor lokaal verhoogde kwetsbaarheid van de huid of tekenen van lokaal verhoogde druk. Dit kan veroorzaakt worden door:
  - diabetes mellitus;
  - een inactieve Charcot-voet;
  - een voetulcus of amputatie in de voorgeschiedenis;
  - eindstadium nierfalen of nierdialyse dat een verhoogd risico op een (nieuw) voetulcus geeft of door een andere aandoening;
  - een medische aandoening, bijvoorbeeld neuropathie na chemotherapie of een standaardafwijking van de tenen na bijvoorbeeld een operatie.
- er moet tenminste sprake zijn van een verhoogd risico op voetulcera. Afhankelijk van uw risicoprofiel bepaalt de podotherapeut of registerpodoloog voor welk zorgpakket u in aanmerking komt. Hiervoor worden de prestaties uit de vigerende 'Beleidsregel overige geneeskundige zorg' van de Nederlandse Zorgautoriteit gehanteerd;
- de zorg moet worden verleend door een podotherapeut, registerpodoloog, medisch pedicure of een gespecialiseerde pedicure;
- als het verhoogd risico op voetulcera veroorzaakt wordt door diabetes mellitus type 1 of 2, dan kan de zorg behalve door de podotherapeut, registerpodoloog of medisch pedicure ook geleverd worden door een gespecialiseerde pedicure die in het bezit is van een aantekening 'voetverzorging bij diabetici';
- als het verhoogd risico op voetulcera veroorzaakt wordt door reumatoïde artritis, dan kan de zorg behalve door de podotherapeut, registerpodoloog of medisch pedicure ook geleverd worden door een gespecialiseerde pedicure die in het bezit is van een aantekening 'reumatische voet';
- zorg bij de betreffende medisch of gespecialiseerde pedicure wordt alleen vergoed wanneer die onder contract staat van een podotherapeut. Meer informatie kunt u vinden op www.zem.nl;
- de zorgverlener moet met een bijpassende AGB-code geregistreerd staan in het Vektis AGB-register.

Heb ik een verwijzing nodig?
U heeft een schriftelijke verwijzing nodig van de huisarts of medisch specialist als de zorg niet verleend wordt door de huisarts of medisch specialist.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 25 Stoppen met roken

Waar heb ik recht op?

Het stoppen met roken programma omvat geneeskundige zorg gericht op gedragsverandering met als doel te stoppen met roken. Ter ondersteuning van het stoppen met roken programma heeft u recht op geneesmiddelen die hiervoor zijn voorgeschreven. U kunt het programma alleen volgen of in een groep. Zowel de geneeskundige zorg als de geneesmiddelen ter ondersteuning aan het stoppen met roken programma zijn vrijgesteld van uw eigen risico als u een stoppen met roken programma volgt bij de gecontracteerde huisarts of een zorgaanbieder die gecontracteerd is voor stoppen met roken zorg.

Wat zijn de voorwaarden?

- u heeft recht op maximaal drie stoppen-met-roken-programma's per kalenderjaar;
- de stoppen met roken coach moet in het Kwaliteitsregister Stoppen met Roken vermeld staan, dit met uitzondering van huisartsen die een aanvullende scholing hebben gevolgd om kortdurende ondersteuning te bieden bij stoppen met roken;
- het programma moet voldoen en wordt geleverd met inachtneming van de geldende Zorgstandaard Tabaksverslaving, en moet voldoen aan de richtlijn 'Tabaks- en nicotineverslaving'.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 26 Zintuiglijk gehandicaptenzorg

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op (extramurale) zintuiglijk gehandicaptenzorg. Deze zorg omvat multidisciplinaire zorg in verband met een visuele beperking, een auditieve beperking, of een communicatieve beperking als gevolg van een taalontwikkelingsstoornis.

De zorg is gericht op het leren omgaan met, het opheffen of het compenseren van de beperking, met als doel de verzekerde zo zelfstandig mogelijk te kunnen laten functioneren. De zorg bestaat uit:

- diagnostisch onderzoek;
- interventies die zich richten op psychisch leren omgaan met de handicap;
- interventies die de beperkingen opheffen of compenseren en daarmee de zelfredzaamheid vergroten.

Naast de behandeling van de persoon met de zintuiglijke beperking gaat het ook om (indirect) systeemgerichte medebehandeling van ouders of verzorgenden, kinderen en volwassenen, rondom de persoon met een zintuiglijke beperking, die vaardigheden aanleren in het belang van de persoon met de zintuiglijke beperking.

Waar heb ik geen recht op?

U heeft geen recht op:

- ondersteuning bij maatschappelijk functioneren (zoals doventolkzorg);
- complexe, langdurige en levensbrede ondersteuning aan volwassen doof-blinden en volwassen prelinguaal doven.

Heb ik een verwijzing nodig?

U heeft voor aanvang van de zorg een schriftelijke verwijzing nodig voor:

- Auditieve of communicatieve beperking: zintuiglijk gehandicaptenzorg aan verzekerden met een auditieve beperking of een communicatieve beperking als gevolg van een taalontwikkelingsstoornis (TOS).
  - u moet zijn doorverwezen door een medisch specialist of een klinisch fysicus-audioloog van een audiologisch centrum. De verwijzing is gebaseerd op de richtlijnen van de Federatie van Nederlandse Audiologische Centra (FENAC);
  - bij eventuele nieuwe zorgvragen kan, als tussentijds geen wijziging in de stoornis is opgetreden, ook een huisarts of jeugdarts verwijzen.
- Visuele beperking: zintuiglijk gehandicaptenzorg aan verzekerden met een visuele beperking.
  - voor de verwijzing moet u zijn doorverwezen door een medisch specialist op basis van de richtlijn Visusstoornissen, revalidatie en verwijzing van het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap (NOG);
  - bij eventuele nieuwe zorgvragen kan, als tussentijds geen wijziging in de stoornis is opgetreden, ook een huisarts of jeugdarts verwijzen.

Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 27 Verpleging en verzorging

27.1 Wijkverpleging

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op verpleging en verzorging (wijkverpleging) zoals verpleegkundigen die plegen te bieden. De zorg houdt verband met de behoefte aan de geneeskundige zorg, bedoeld in artikel 2.4 Besluit zorgverzekering of een hoog risico daarop. Wijkverpleging betreft zorg in de eigen omgeving, dus thuis, maar bijvoorbeeld ook op werk of dagbesteding. De zorg gaat niet gepaard met verblijf als bedoeld in artikel 2.12 Besluit zorgverzekeringen betreft geen kraamzorg als bedoeld in artikel 2.11 Besluit zorgverzekering.

Wat zijn de voorwaarden?

- een BIG-geregistreerde bachelor- of master opgeleide verpleegkundige moet vooraf een indicatie stellen voor uw zorgbehoefte op basis van 'Normen voor indiceren en organiseren van verpleging en verzorging in de eigen omgeving' van beroepsvereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN). Met een nieuwe indicatie komt een oudere indicatie te vervallen;
- voor verzekerden onder de 18 jaar moet een BIG-geregistreerde bachelor- of master opgeleide kinderverpleegkundige vooraf een indicatie stellen voor uw zorgbehoefte;
- indicaties gesteld door andere professionals zijn geen verzekerde zorg;
- de zorg wordt geleverd door een verpleegkundig specialist, verpleegkundige of verzorgende niveau 3. Zorg kan alleen geleverd worden door een helpende niveau 2 of ander zorgpersoneel indien ZEM en de betreffende zorgaanbieder contractueel aanvullende voorwaarden en kwaliteitseisen hebben afgesproken met betrekking tot de inzet van helpende niveau 2 of ander zorgpersoneel. Voor de aanvullende voorwaarden en kwaliteitseisen verwijzen wij naar de 'Gezamenlijke inkooptekst en voorwaarden voor de inzet van helpenden (niveau 2) en ander zorgpersoneel in de wijkverpleging (inkoopbeleid 2027)' zie www.zn.nl en zoek via de zoekfunctie op 'helpenden';
- u bent gehouden mee te werken aan een huisbezoek, een telefonisch of schriftelijk onderzoek om te controleren of declaraties kloppen;
- u kunt uw vordering op ons niet aan derden overdragen. Dit is een beding als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW. Dit is het geval als u naar een zorgaanbieder gaat waar ZEM geen contract mee heeft. De vergoeding waar u recht op heeft, betalen wij altijd aan u (verzekeringnemer) op het rekeningnummer (IBAN) dat bij ons bekend is. Ook kunt u een derde geen toestemming geven om voor u een betaling in ontvangst te nemen of een nota bij ons in te dienen. U moet de nota zelf bij ons indienen;
- bij een restitutienota dient u de indicatiestelling (naam indicatiesteller en aantal geïndiceerde uren) en de naam van de zorgaanbieder toe te voegen. Diagnose-informatie hoeft niet zichtbaar te zijn.

Waar heb ik geen recht op?

U heeft geen recht op:

- verpleging en verzorging als u een Wlz-indicatie heeft. Als de verpleging plaatsvindt onder directe aansturing van de behandelend medisch specialist is dit niet zo. Dan valt de zorg onder de basisverzekering;
- wanneer er alleen verzorging nodig is en er is geen sprake van een geneeskundige context waar binnen deze verzorging gegeven wordt, valt dit onder de Wmo. Het gaat dan bijvoorbeeld om ondersteuning bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) wanneer u niet voldoende zelfredzaam bent. Bijvoorbeeld in verband met een psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke of zintuiglijke handicap.

Heb ik een verwijzing nodig?

Om in aanmerking te komen voor verpleging en verzorging heeft u geen verwijzing nodig.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM:

- als u gebruik wenst te maken van een nieuw door ons gecontracteerde zorgaanbieder wijkverpleging. Het gaat om een zorgaanbieder die een contract heeft voor 2027, maar geen contract had in 2026. Op www.zem.nl/zorgzoeker kunt u vinden welke zorgaanbieders dit betreft;
- als u gebruik wenst te maken van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder.
  Het aanvraagformulier voor toestemming kunt u vinden op www.zem.nl/downloads.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

27.2 Vergoeding persoonsgebonden budget (Zvw-pgb)

U kunt voor verpleging en verzorging in aanmerking komen voor een vergoeding in de vorm van een persoonsgebonden budget. U heeft dan vooraf schriftelijke toestemming van ZEM nodig. Met dit budget kunt u zelf uw wijkverpleging inkopen. Naast de voorwaarden van art 27.1 is het Reglement persoonsgebonden budget wijkverpleging in dit geval van

kracht. In dit Reglement vindt u onder welke voorwaarden u in aanmerking komt voor een Zvw-pgb. Het reglement kunt u vinden op www.zem.nl/polisvoorwaarden.

27.3 Eerstelijnsverblijf

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op medisch noodzakelijk verblijf in een eerstelijnsverblijfinstelling (ELV-instelling) in verband met geneeskundige zorg zoals huisartsen die plegen te bieden. De zorg bestaat uit:

- verblijf inclusief de daaraan onlosmakelijk gekoppelde verpleging en verzorging;
- generalistische geneeskundige zorg (zorg zoals huisartsen die plegen te bieden);
- psychologische hulp, niet zijnde (specialistische) geneeskundige geestelijke gezondheidszorg, door een gedragskundige aan patiënten met (een vermoeden van) gedragsmatige en/of cognitieve problematiek op verzoek van de huisarts, specialist ouderengeneeskunde of arts verstandelijk gehandicapten;
- paramedische zorg voor zover dit onlosmakelijk verbonden is met de reden voor opname;
- hulpmiddelen en verbandmiddelen voor zover deze onlosmakelijk verbonden zijn met de reden voor opname.

Wat zijn de voorwaarden?

- de indicatie wordt gesteld door de huisarts of medisch specialist, SEH-arts of specialist ouderengeneeskunde en opname vindt plaats in overleg met de opnemende behandelaar;
- de zorg wordt geleverd door een verzorgende in de individuele gezondheidszorg (VIG-er) met minimaal niveau 3. De eerstverantwoordelijke verpleegkundige is een verpleegkundige met minimaal deskundigheidsniveau 4;
- bij de opname in een ELV-instelling is er zicht op herstel en terugkeer naar de eigen omgeving, tenzij er sprake is van palliatieve zorg;
- er is een zorgplan opgesteld door een behandelaar in de ELV-instelling met een inschatting van de duur van het verblijf;
- de duur van ELV is tenminste 24 uur en in de regel niet langer dan 91 dagen. Na 1.095 dagen bestaat geen recht meer op ELV;
- de ELV-instelling beschikt over een toelating op basis van de Wet Toetreding Zorgaanbieders (WTza);
- bij het indienen van een restitutienota moet u de verwijzing van de huisarts of medisch specialist toevoegen. De diagnose-informatie op de verwijzing hoeft niet zichtbaar te zijn.

Waar heb ik geen recht op?

U heeft geen recht op ELV als:

- respijtzorg (Wmo/Wlz), crisiszorg (Wmo/Wlz) of (geriatrische) revalidatiezorg aangewezen is;
- er sprake is van een indicatie voor verblijf in een medisch-specialistische zorginstelling (bijvoorbeeld een ziekenhuisopname) of specialistische GGZ-zorginstelling.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

Artikel 28 Gecombineerde leefstijlinterventie

28.1 GLI voor volwassenen

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:

- een gecombineerde leefstijlinterventie (GLI), bestaande uit een behandelfase en een onderhoudsfase. Dit programma kent een doorlooptijd van maximaal 24 maanden;
- het programma is gericht op het verminderen van de energie-inname, het verhogen van de lichamelijke activiteit ter ondersteuning van de gedragsverandering;
- het programma bestaat uit een intake, individuele bijeenkomsten en groepsbijeenkomsten en een outtake;
- tijdens dit programma wordt u begeleid door een leefstijlcoach.

Wat zijn de voorwaarden?

- u heeft recht op de GLI vanaf een matig verhoogd gewichtsgerelateerd gezondheidsrisico (GGR) volgens de indicatiecriteria van Zorginstituut Nederland en wanneer u intrinsiek gemotiveerd bent om aanpassingen te doen in uw leefstijl;
- u bent 18 jaar of ouder. Uitzondering hierop is als u 16 of 17 jaar bent en er sprake is van een matig verhoogd GGR (of hoger) en de behandelaar inschat dat de jeugdige baat kan hebben bij een GLI die op de leest voor volwassenen is geschoeid;

- de zorgverlener die het leefstijladvies biedt is kwaliteitsgeregistreerd als leefstijlcoach. Registratie vindt plaats in het register van de BLCN of in het register van de eigen paramedische beroepsgroep. In dit laatste geval betreft dit een specifieke registratie als leefstijlcoach;
- de GLI moet de aanduiding eerste aanwijzing van effectiviteit in het erkenningstraject van het Loket Gezond Leven (www.loketgezondleven.nl/leefstijlinterventies) van het RIVM hebben en moet goedgekeurd zijn als verzekerde zorg door Zorgverzekeraars Nederland;
- de zorgverlener die het leefstijladvies biedt beschikt aantoonbaar over een geldige licentie van de licentiehouder van het GLI-programma dat wordt aangeboden of is zelf de licentiehouder;
- tijdens het aanbieden van de GLI blijft de huisarts betrokken: de zorgverlener van de GLI stemt af met de huisarts, koppelt regelmatig resultaten terug en overlegt zo nodig over eventuele aanvullende zorg;
- binnen de GLI moet de zorgverlener de contacten onderhouden met de huisarts, met andere zorgverleners en in voorkomende gevallen met het sociale domein;
- de periode waarin u de GLI (deels) ontvangen heeft maar u bij een andere zorgverzekeraar verzekerd was, telt eveneens mee voor de maximale doorlooptijd van 24 maanden.

Waar heb ik geen recht op?

U heeft geen recht op:
- de daadwerkelijke begeleiding bij het bewegen zelf;
- gecombineerde leefstijlinterventies die niet bewezen effectief zijn volgens het Loket Gezond Leven van het RIVM en/of niet goedgekeurd zijn als verzekerde zorg door Zorgverzekeraars Nederland.

Heb ik een verwijzing nodig?

U heeft een schriftelijke verwijzing nodig van de huisarts, internist of cardioloog.

> Gaat u naar een zorgaanbieder waarmee wij geen contract hebben afgesloten? Kijk voor meer informatie in artikel 1.5 van deze polisvoorwaarden.

28.2 GLI voor kinderen

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op:
- begeleiding en coördinatie door de centrale zorgverlener (CZV), bestaande uit een brede anamnese, een eventuele tussenfase, een behandelfase, een onderhoudsfase en een begeleidingsfase;
- een gecombineerde leefstijlinterventie (GLI), bestaande uit een behandelfase en een onderhoudsfase. Dit programma kent een doorlooptijd van maximaal 24 maanden;
- het programma is gericht op het verminderen van de energie-inname, het verhogen van de lichamelijke activiteit ter ondersteuning van de gedragsverandering;
- het programma bestaat uit een intake, individuele bijeenkomsten, groepsbijeenkomsten en een outtake;
- begeleiding van ouder(s)/verzorger(s);
- tijdens dit programma wordt u begeleid door een kinderleefstijlcoach.

Wat zijn de voorwaarden?
- u heeft recht op vergoeding van de centrale zorgverlener en de GLI vanaf een matig verhoogd gewichtsgerelateerd gezondheidsrisico (GGR) conform FMS Richtlijn Overgewicht en obesitas bij volwassenen en kinderen, en wanneer u intrinsiek gemotiveerd bent om aanpassingen te doen in uw leefstijl;
- een GLI voor kinderen tot 18 jaar moet begeleid en gecoördineerd worden door de centrale zorgverlener en onderdeel uitmaken van de ketenaanpak;
- de zorgverlener die het leefstijladvies biedt is kwaliteitsgeregistreerd als kinderleefstijlcoach. Registratie vindt plaats in het register van de BLCN of in een vergelijkbaar register dat door Zorgverzekeraars Nederland is goedgekeurd, op www.zem.nl/vergoedingenzoeker vindt u de verwijzing naar het register;
- De centrale zorgverlener dient geregistreerd te staan in een kwaliteitsregister dat door Zorgverzekeraars Nederland is goedgekeurd, op www.zem.nl/vergoedingenzoeker vindt u de verwijzing naar het register;
- de GLI moet de aanduiding eerste aanwijzing van effectiviteit in het erkenningstraject van het Loket Gezond Leven (www.loketgezondleven.nl/leefstijlinterventies) van het RIVM hebben of moet goedgekeurd zijn als verzekerde zorg door Zorgverzekeraars Nederland;
- de GLI-programma's die voor vergoeding in aanmerking komen zijn te raadplegen via de vergoedingenzoeker op www.zem.nl/vergoedingenzoeker.
- de zorgverlener die het leefstijladvies biedt beschikt aantoonbaar over een geldige licentie van de licentiehouder van het GLI-programma dat wordt aangeboden of is zelf de licentiehouder;
- tijdens het aanbieden van de GLI blijft de huisarts betrokken: de centrale zorgverlener stemt af met de huisarts, koppelt regelmatig resultaten terug en overlegt zo nodig over eventuele aanvullende zorg;
- binnen de GLI moet de zorgverlener de contacten onderhouden met de centrale zorgverlener. De centrale zorgverlener zorgt voor de coördinatie met andere zorgverleners en in voorkomende gevallen met het sociale domein;

- de periode waarin u de GLI (deels) ontvangen heeft maar u bij een andere zorgverzekeraar verzekerd was, telt eveneens mee voor de maximale doorlooptijd van 24 maanden;
- uw gemeente dient de ketenaanpak te hebben geïmplementeerd en hier zijn samenwerkingsafspraken over gemaakt met een zorgverzekeraar;
- de zorg dient effectief te zijn. Gezien het een nieuwe aanpak betreft en er voldoende effectief aanbod gecreëerd moet worden, zal deze zorg in 2027 nog niet voor alle verzekerden beschikbaar zijn.

Waar heb ik geen recht op?

U heeft geen recht op:
- de daadwerkelijke begeleiding bij het bewegen zelf;
- gecombineerde leefstijlinterventies die niet bewezen effectief zijn volgens het Loket Gezond Leven van het RIVM en/of niet goedgekeurd zijn als verzekerde zorg door Zorgverzekeraars Nederland.

Heb ik een verwijzing nodig?

U heeft een schriftelijke verwijzing nodig van de huisarts, kinderarts of jeugdarts.

Artikel 29 Second opinion

Waar heb ik recht op?

U heeft recht op het vragen van een beoordeling over een bij u gestelde diagnose/voorgestelde behandeling of gestelde indicatie wijkverpleging, door een tweede onafhankelijk:
- arts;
- andersoortige zorgverlener (zoals een psychotherapeut of klinisch psycholoog);
- BIG-geregistreerde bachelor- of masteropgeleide verpleegkundige (indicatie wijkverpleging).

Wat zijn de voorwaarden?
- de second opinion heeft betrekking op zorg zoals bedoeld in artikel 2.4 t/m 2.15 van het Besluit zorgverzekering;
- de betrokken zorgverleners zijn werkzaam in hetzelfde vakgebied;
- u keert met de second opinion terug naar de eerst geconsulteerde zorgverlener die de regie houdt over de behandeling.

Waar heb ik geen recht op?
- behandeling door de tweede onafhankelijk arts of zorgverlener zonder eerst terug te keren naar de eerst geconsulteerde zorgverlener;
- een second opinion die wordt aangevraagd ten behoeve van een civiele procedure of medische keuring voor een rijbewijs.

Heb ik een verwijzing nodig?

U heeft een schriftelijke verwijzing nodig van uw behandelaar. Bij wijkverpleging is geen verwijzing nodig.

Heb ik vooraf toestemming nodig van ZEM?

U heeft vooraf schriftelijke toestemming nodig van ZEM voor een second opinion in het kader van een Zvw-pgb.

Rubriek C Informatie basisverzekering

Heeft u vragen? Op www.zem.nl vindt u veel informatie.

Uw persoonlijk portaal

Verzekerden van ZEM hebben toegang tot een peroonlijk portaal. Via uw persoonlijk portaal is het mogelijk ingediende declaraties, eigen risico, persoonlijke gegevens en polisgegevens te raadplegen. Bovendien kunt u via uw persoonlijk portaal of via de ZEM app uw nota's online declareren. U kunt in uw persoonlijk portaal inloggen met uw DigiD-account via www.zem.nl/persoonlijkportaal.

Hoe krijg ik mijn nota vergoed?

ZEM vergoedt alleen kosten op basis van de originele nota's (dus geen pinbonnen en/of kassabonnen), of computernota's die gewaarmerkt zijn door de zorgaanbieder.

U kunt uw nota's op de volgende manieren indienen:
- schrijf uw relatienummer op de originele nota en declareer uw nota('s) online via uw persoonlijk portaal (www.zem.nl/persoonlijkportaal), of;
- dien uw declaratie in via de ZEM app (gratis te downloaden via de App Store of Google Play Store);
- indien u een nota heeft geüpload dient u de originele nota minimaal drie jaar na uploaden te bewaren. Binnen deze periode kunnen wij de nota nog opvragen voor controle;
- de inzendtermijn voor nota's loopt tot 3 jaar na de factuurdatum van de behandeling. Indien er geen datum op de factuur van de behandeling staat, loopt de inzendtermijn van nota's tot 31 december van het derde jaar volgend op het jaar waarin de behandeling heeft plaatsgevonden;
- voor een aantal medische behandelingen dient u vóóraf toestemming te vragen; welke dat zijn kunt u terugvinden in deze polisvoorwaarden onder Rubriek B Omvang dekking Basisverzekering.

Ervaart u een aantoonbare feitelijke hinderpaal (artikel 1.5.2) bij de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg en wilt u een beroep doen? Ga hiervoor naar www.zem.nl/hinderpaal.

Hoe krijg ik mijn buitenlandnota vergoed?

Bij de declaratie van in het buitenland gemaakte geneeskundige kosten moet u naast de originele nota ook een declaratieformulier indienen. Dit formulier is te downloaden via www.zem.nl/downloads of verkrijgbaar bij ZEM. De originele nota kunt u samen met het declaratieformulier via de ZEM app indienen of voldoende gefrankeerd opsturen naar:

ZEM
T.a.v. de Afdeling Declaraties Buitenland
Postbus 428
2300 AK LEIDEN

Eén IBAN

Bij declaraties is het niet nodig uw IBAN te vermelden. ZEM gebruikt voor het uitbetalen van uw declaraties zo veel mogelijk hetzelfde IBAN als voor de incasso of betaling van de premies. Dit IBAN staat vermeld op uw polisblad.

Rubriek A Omvang dekking aanvullende verzekering

In deze rubriek vindt u de aanspraak en/of de vergoeding waarop u, als verzekerde, recht heeft. In de artikelen is aangegeven onder welke voorwaarden en tot welk bedrag er maximaal recht op vergoeding bestaat. De Ledenraad heeft dit besloten op 5 november 2026. De vergoedingen voor de (medische) kosten vanuit de aanvullendeverzekering van ZEM zijn gebaseerd op het door of namens ons met de zorgaanbieder overeengekomen tarief. De verzekeringsvoorwaarden en deze rubriek samen vormen de voorwaarden van uw aanvullende verzekering bij ZEM.

Artikel 1 Eigen risico

1.1 Verplicht eigen risico

Wat wordt er vergoed?
U heeft recht op vergoeding van de kosten die op grond van het verplicht eigen risico van de basisverzekering van ZEM voor uw rekening komen.

Hoeveel krijg ik vergoed?

AV-ZEM
Maximaal 100%

Rubriek B Voorwaarden aanvullende verzekering

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1 Voor wie
De AV-ZEM is een aanvullende verzekering van het label ZEM van de OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a. De aanvullende verzekering staat uitsluitend open voor alle verzekeringsplichtigen op grond van de Zorgverzekeringswet die in Nederland of in een ander EU-/EER-land wonen en op basis van een collectiviteitsovereenkomst voor flexmigranten als verzekerde zijn ingeschreven bij ZEM, evenals degene die daartoe bij besluit van de Raad van Bestuur van ZEM is toegelaten. U kunt alleen een aanvullende verzekering bij ons afsluiten als u een ZEM polis bij ons heeft of tegelijk afsluit.

1.2 Nederlands recht
Op deze aanvullende verzekering is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

1.3 Aanvragen of opzeggen van de aanvullende verzekering
Waar gesproken wordt over aanvragen of opzeggen van de aanvullende verzekering kan dit uitsluitend digitaal.

Artikel 2 Aanvraag, aanvang en beëindiging van uw aanvullende verzekering

2.1 Hoe vraagt u een aanvullende verzekering aan
U kunt de aanvullende verzekering uit deze polisvoorwaardendigitaal bij ons aanvragen. Als aanvrager van een aanvullende verzekering verleent u medewerking aan het verkrijgen van informatie die wij nodig achten voor de beoordeling van uw aanvraag.

2.2 Vult u uw aanvraag volledig en naar waarheid in
Wanneer u een aanvullende verzekering aanvraagt of een wijziging op uw bestaande verzekering doorgeeft, dan geeft u dit volledig en gebaseerd op de waarheid aan ons door. Wanneer u dit niet doet zijn wij geen vergoeding van kosten verschuldigd en kunnen wij zonder inachtneming van een opzegtermijn uw verzekering beëindigen. Dit geldt ook als u essentiële informatie achterhoudt die voor ons van belang zou zijn geweest om de verzekeringsovereenkomst met u aan te gaan, of niet, onder dezelfde voorwaarden. Wanneer dit het geval is, kunnen wij een beroep doen op Titel 17 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en de verzekeringsovereenkomst per direct opzeggen. Als wij onderzoekskosten maken voor de vaststelling of u alles volledig en naar waarheid heeft ingevuld, worden deze kosten aan u doorberekend.

2.3 Voorwaarden AV-ZEM
Voor de verzekering gelden de volgende voorwaarden:
a. inschrijving met terugwerkende kracht is niet mogelijk;
b. het is niet mogelijk om gelijktijdig verzekerd te zijn voor meer dan één aanvullend pakket;
c. deze aanvullende verzekering is een online verzekering. Als u deze verzekering heeft afgesloten, heeft u toestemming verleend voor het digitaal ontvangen van de polis en overige correspondentie (zoals declaratiespecificaties en facturen) van ZEM. Alle communicatie tussen u en ZEM verloopt online;
d. de premie van deze aanvullende verzekering kan alleen door middel van automatische incasso worden betaald.

2.4 Begin, einde en duur van uw verzekering
1. Uw verzekering gaat in op 1 januari van een kalenderjaar of op de dag dat uw basisverzekering tussentijds ingaat. De duur van de verzekering is voor het (resterende) kalenderjaar waarin de aanvullende verzekering is ingegaan. Na afloop van dit kalenderjaar wordt uw verzekering jaarlijks stilzwijgend verlengd voor een periode van een kalenderjaar, tenzij u de verzekering uiterlijk 31 december van het kalenderjaar opzegt.
2. Als wij voor het afhandelen van uw aanvraag voor de verzekering extra informatie bij u hebben opgevraagd, gaat de verzekering pas in op de eerste dag van de maand volgend op die maand waarin wij de benodigde informatie hebben ontvangen.
3. De verzekering eindigt:
   - na afloop van de overeengekomen termijn indien de verzekeringnemer vóór 1 januari enig jaar opzegt (zie artikel 2.6.1);
   - op het tijdstip waarop de verzekerde niet langer zijn vaste woonplaats heeft in Nederland of een ander EU-/EER-land;
   - bij overlijden van verzekeringnemer of verzekerde;

- bij opzegging door de verzekerde wegens wijziging van de verzekeringsvoorwaarden, verzekeringspakket en/of de premie, zoals bedoeld in artikel 4.2 en wel op de wijze als in artikel 4.3 is bepaald;
- bij opzegging door de verzekeraar zoals vermeld in artikel 2.7.

2.5 Weigering aanvraag verzekering
Wij kunnen uw aanvraag weigeren wanneer er eerder sprake is geweest van een verzekering die is beëindigd omdat de verschuldigde premie niet is voldaan. Ook kunnen wij de aanvraag weigeren indien de verzekering eerder is beëindigd in verband met hetgeen is bepaald in artikel 2.7 of als er sprake is van een registratie van de verzekeringnemer en/of verzekerde in het Incidentenwaarschuwingensysteem voor financiële instellingen (Extern Verwijzingsregister).

2.6 Wanneer kunt u uw aanvullende verzekering opzeggen
1. Als verzekeringnemer kunt u de aanvullende verzekering opzeggen per 1 januari van ieder jaar. Voorwaarde is dat wij uw opzegging uiterlijk 31 december van het voorafgaande jaar hebben ontvangen. U kunt gebruikmaken van de opzegservice van de Nederlandse zorgverzekeraars. Hiermee geeft u de verzekeraar van de nieuwe aanvullende verzekering toestemming om de oude aanvullende verzekering op te zeggen.
2. Als verzekeringnemer kunt u de aanvullende verzekering tussentijds schriftelijk opzeggen bij een premie- en/of polisvoorwaardenwijziging zoals vermeld in artikel 4;

2.7 Wanneer kunnen wij uw aanvullende verzekering opzeggen
Wij kunnen uw aanvullende verzekering schriftelijk, met ingang van een door ZEM te bepalen tijdstip, opzeggen als:
a. u de premie van uw verzekering niet op tijd betaald heeft, zoals vermeld in artikel 3.3;
b. er sprake is van fraude (zie artikel 5.5);
c. u ons geen, niet-volledige of onjuiste informatie heeft gegeven (zie artikel 2.2);
d. er niet meer voldaan wordt aan de voorwaarden beschreven in artikel 1.1 en 2.3;
e. u de basisverzekering opzegt en een andere basisverzekering bij ons afsluit;
f. wij vanwege voor ons belang zijnde redenen de verzekering uit de markt halen.

2.8 Mededelingen
Mededelingen gericht aan uw laatst bij ons bekende adres en/of e-mailadres, worden geacht u te hebben bereikt.

Artikel 3 Premie

3.1 Wie betaalt de premie
De verzekeringnemer is verplicht voor elke premieplichtige verzekerde de premie te betalen. De verplichting tot premiebetaling gaat in op de ingangsdatum en eindigt op de datum van beëindiging van de verzekering. In geval van overlijden van een verzekerde is er premie verschuldigd tot en met de dag van overlijden. De verzekeringnemer is verplicht de premie en bedragen die voortvloeien uit (buitenlandse) wettelijke bepalingen of regelingen voor alle verzekerden vooruit te betalen.

3.2 Verrekening
U mag verschuldigde bedragen (zoals de premie) niet verrekenen met de vergoedingen die u nog van ons tegoed heeft. Wij mogen uw schuld wel verrekenen met geld waar u nog recht op heeft vanuit uw verzekering(en).

3.3 Niet-tijdig betalen
1. Als u de premie, wettelijke bijdrage, eigen risico, eigen bijdrage of kosten niet op tijd betaalt, dan sturen wij u een aanmaning. Als u niet betaalt binnen de in de aanmaning genoemde termijn van ten minste veertien dagen, kunnen wij de verzekering beëindigen. Als wij de verzekering hebben beëindigd kan de verzekering weer aangevraagd worden nadat de verschuldigde premie en eventuele kosten zijn betaald. De verzekering gaat in per 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar.
2. Als u als verzekeringnemer al eens aangemaand bent geweest voor niet-tijdige betaling van de premie, wettelijke bijdragen, eigen risico, eigen bijdragen of kosten, hoeven wij bij een volgende factuur u niet afzonderlijk schriftelijk aan te manen.
3. Als u in verzuim bent met de volledige betaling van onze vordering en er is voldaan aan het bepaalde in artikel 6:96 lid 6 Burgerlijk Wetboek, dan bent u aan ons buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald en berekend conform het op basis van artikel 6:96 lid 5 Burgerlijk Wetboek vastgestelde Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. U bent verplicht tijdig uw premie te betalen. U kunt zich bij het niet betalen van de premie op de premievervaldag niet beroepen op het feit dat de premie niet-tijdig is geïnd.

3.4 Assurantiebelasting
Als wij voor u in het buitenland over de verzekeringspremies belasting moeten afdragen, zullen wij dit bij u in rekening brengen. U bent verplicht deze belastingen binnen de door ons gestelde termijn te voldoen. Als u niet op tijd dit bedrag aan ons betaalt zullen wij de aanvullende verzekering beëindigen (zie artikel 3.3.1).

Artikel 4 Wijziging premie en voorwaarden

4.1 Wijziging premie en voorwaarden per prolongatiedatum
Wij mogen de premie en voorwaarden van de aanvullende verzekering(en) per 1 januari, de datum waarop de verzekering (stilzwijgend) voor een kalenderjaar wordt verlengd, wijzigen. Wij zullen u als verzekeringnemer hierover vooraf schriftelijk informeren. Een wijziging van de premie en/of voorwaarden vindt en bloc plaats. Dit betekent dat de wijziging voor alle verzekerden van toepassing is.

4.2 Wijziging premie en voorwaarden gedurende de looptijd van de verzekering
Wij mogen de premie en voorwaarden van de aanvullende verzekering(en) op elk moment wijzigen. Wij zullen u als verzekeringnemer hierover vooraf schriftelijk informeren. De datum van de wijziging wordt door ons vastgesteld. Een wijziging van de premie en/of voorwaarden vindt en bloc plaats. Dit betekent dat de wijziging voor alle verzekerden van toepassing is.

4.3 Recht van opzegging
Wijzigen wij de voorwaarden en/of premie van de verzekering, zoals bedoeld in artikel 4.2, in uw nadeel? Dan heeft u het recht om uw verzekering op te zeggen binnen dertig dagen nadat de wijziging door ons bekendgemaakt is. U moet ons hiervan schriftelijk en aangetekend op de hoogte stellen. U heeft geen opzeggingsrecht als een wijziging voortvloeit uit wettelijke maatregelen, regelingen of bepalingen, of als wij de verzekering in uw voordeel wijzigen.

Artikel 5 Overige bepalingen

5.1 Wat zijn uw verplichtingen
a. de behandelend arts of medisch specialist te vragen de reden van opname bekend te maken aan de medisch adviseur van ZEM als de medisch adviseur daarom vraagt;
b. aan de medisch adviseur, of anderen die bij ZEM met de controle zijn belast, medewerking te verlenen tot het verkrijgen van alle gewenste informatie, met inachtneming van privacyregelgeving. Hieronder verstaan wij ook het op verwijzing van ZEM verlenen van medewerking aan het verkrijgen van een second opinion door een onafhankelijk specialist. De kosten van een dergelijke second opinion komen voor rekening van ZEM;
c. ZEM te informeren omtrent feiten die met zich mee kunnen brengen dat de kosten verhaald kunnen worden op (mogelijke) aansprakelijke derden. U verstrekt ZEM kosteloos in dat verband alle benodigde inlichtingen en/of medewerking;
d. het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke akkoordverklaring van ZEM, een regeling te (laten) treffen met de aansprakelijke derde of diens verzekeraar met betrekking tot de kosten die door ZEM zijn, of worden vergoed;
e. in geval van detentie wordt de dekking van de aanvullende verzekering voor de bewuste verzekerde per de eerste dag van detentie opgeschort. Tenzij u ons verzoekt dit niet te doen. Over de periode van opschorting bent u geen premie verschuldigd en wordt géén dekking verleend voor kosten. Uw aanvullende verzekering gaat weer in per de einddatum van detentie, mits dit binnen dertig dagen na die datum aan ons is doorgegeven. Geeft u het later door? Dan zal de dekking van uw aanvullende verzekering pas ingaan op de meldingsdatum en niet met terugwerkende kracht per de einddatum van de detentie;
f. voor zover een verwijzing in de polis voor het inroepen van de zorg is vereist, de originele verwijzing van de desbetreffende zorgverlener te overleggen als ZEM hierom vraagt;
g. ervoor te zorgen dat iedere wijziging die invloed kan hebben op de rechten en plichten die uit de verzekeringsovereenkomst voortvloeien zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen dertig dagen na het tijdstip waarop de wijziging zich heeft voorgedaan, schriftelijk aan ZEM te melden. Het gaat dan bijvoorbeeld om:
   - huwelijk, het aangaan van een samenlevingsverband;
   - echtscheiding, einde duurzaam samenlevingsverband;
   - overlijden;
   - geboorte;
   - wijziging IBAN;
   - adreswijziging;
   - e-mailadreswijziging;
   - aanvang en einde detentie.

   Wanneer de wijziging niet binnen dertig dagen aan ZEM is gemeld, gaat de wijziging pas in per de meldingsdatum en niet met terugwerkende kracht op de wijzigingsdatum. Uitzonderingen hierop zijn: geboorte (zie artikel 2.1.2), overlijden, en aanvang van detentie (zie onder e);
h. heeft u als verzekeringnemer/verzekerde, uitdrukkelijke toestemming verleend voor het elektronisch toesturen van de polis en/of van overige correspondentie? Dan verloopt zoveel mogelijk communicatie tussen u en ZEM digitaal, voor zover wet- en regelgeving hieraan niet in de weg staan;
i. de verzekeringnemer/verzekerde is verplicht zich te onthouden van handelingen waardoor ZEM in haar belangen kan worden geschaad;
j. de verzekeringnemer/verzekerde moet erop toezien dat op het polisblad de noodzakelijke wijzigingen zijn aangebracht;
k. alle gevolgen voortvloeiend uit het niet of niet-tijdig nakomen van de genoemde verplichtingen zijn voor rekening en risico van de verzekeringnemer/verzekerde.

5.2 Uitsluitingen

U heeft geen recht op vergoeding van kosten/zorg:

a. als de vorm van zorg of diensten wordt, of kan worden bekostigd op grond van een wettelijk voorschrift, zoals de Jeugdwet, Wet langdurige zorg (Wlz), of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
b. als de vorm van zorg of diensten wordt, of kan worden bekostigd op grond van uw zorgverzekering (basisverzekering);
c. wanneer veroorzaakt door, of ontstaan uit een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij die zich in Nederland voordoen, zoals bepaald in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht;
d. indien de schade is veroorzaakt door, opgetreden bij of voortgevloeid uit een atoomkernreactie, onverschillig hoe deze is ontstaan. Deze uitsluiting geldt niet met betrekking tot schade veroorzaakt door radioactieve nucliden, die zich buiten de kerninstallatie bevinden en gebruikt worden of bestemd zijn om gebruikt te worden voor industriële, commerciële, landbouwkundige, medische, wetenschappelijke of beveiligingsdoeleinden, mits er een door de rijksoverheid afgegeven vergunning van kracht is voor vervaardiging, gebruik, opslag en het zich ontdoen van radioactieve stoffen. Onder 'kerninstallatie' wordt verstaan een kerninstallatie in de zin van de Wet Aansprakelijkheid Kernongevallen (Staatsblad 1979225). Uitzondering op de tweede en derde volzin is wanneer een derde krachtens Nederlandse of buitenlandse wet voor de geleden schade aansprakelijk is;
e. als de zorg of dienst verleend wordt door uzelf en/of als u uzelf doorverwijst en de kosten daarvan declareert op uw eigen verzekering;
f. als uw partner, een gezinslid en/of familielid in de eerste of tweede graad u zorg of een dienst verleent en/of doorverwijst, tenzij wij hieraan voorafgaand toestemming hebben gegeven. Wij doen dit alleen in uitzonderlijke gevallen. Er is sprake van een uitzonderlijk geval als u kunt aantonen dat het noodzakelijk is dat de zorg of dienst uitgevoerd moet worden door een familielid en niet door een andere zorgverlener kan worden uitgevoerd. Deze voorwaarde geldt niet voor zorg die via een Zvw-pgb wordt verstrekt;
g. als de zorg is genoten buiten Nederland met uitzondering van kosten genoemd in artikel 22 Buitenland van de Basisverzekering;
h. voor behandelingen waarvoor een verwijzing en/of toestemming vereist is en die verwijzing en/of toestemming niet van te voren is aangevraagd/afgegeven;
i. als de zorg veroorzaakt is door grove schuld of opzet;
j. als deze een gevolg zijn van of verband houden met terrorisme voor zover niet anders is bepaald in het Clausuleblad terrorismedekking van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NV (zie www.terrorismeverzekerd.nl);
k. zorgaanbieders die in het Extern Verwijzings Register (EVR) zijn geregistreerd of waarvan een bestuurder/feitelijke leidinggevende is geregistreerd in het EVR en waarvan wij op grond van die registratie hebben besloten de zorg niet te vergoeden. Wij informeren dan de zorgaanbieder dat u geen vergoeding van ons krijgt. De zorgaanbieder is verplicht om u voorafgaand aan de zorgverlening te informeren dat wij de zorg verleend door hen niet vergoeden.

5.3 Dubbele dekking

a. u heeft geen recht op zorg, of de vergoeding van kosten of verstrekkingen, wanneer de verzekerde krachtens een wettelijk geregelde verzekering, een verzekering van overheidswege, enigerlei subsidieregeling of – ware deze verzekeringsovereenkomst niet gesloten, een andere dan deze overeenkomst voor de daaruit vloeiende kosten aanspraken kan doen gelden;
b. deze verzekering geldt slechts als excedent boven de dekking die onder de in lid a genoemde verzekering en regelingen is verleend of zou zijn verleend, indien de onderhavige verzekering niet zou hebben bestaan.

5.4 Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met wet- en regelgeving zoals de Algemene verordening gegevensbescherming. Hoe wij dit doen, kunt u lezen in ons privacy statement op onze website.

Wat doen wij nog meer met uw persoonsgegevens? Wij:

a. stellen uw gegevens beschikbaar aan de zorgaanbieder voor het controleren van uw verzekeringsstatus;
b. gebruiken uw gegevens voor statistische analyse;
c. gebruiken uw gegevens voor controles en/of onderzoek onder verzekerden en zorgaanbieder of deze zorg daadwerkelijk is geleverd en/of doelmatig is;
d. kunnen voor de uitvoering van de zorgverzekering uw gegevens verstrekken aan derden, met inachtneming van de vigerende privacyregelgeving. Wanneer u dat wenst, vermelden wij daarbij niet uw adres. U kunt dit schriftelijk aan ons doorgeven;
e. kunnen gegevens uitwisselen om schade of kosten die wij vergoed hebben te verhalen, bijvoorbeeld op uw reisverzekeraar als die óók dekking biedt voor (ziekte)kosten, of op de aansprakelijkheidsverzekeraar van een andere persoon, die de schade of kosten veroorzaakt heeft.

5.5 Hoe gaan wij om met fraude?

Wanneer u of iemand namens u fraude pleegt, dan vervalt uw recht, en de vergoeding hiervan, op zorg. Wij vorderen alle eerder uitgekeerde kosten terug per de datum dat sprake is van fraude. Ook brengen wij kosten voor onderzoek naar fraude bij u in rekening.

Daarnaast hebben wij het recht uw lopende verzekeringsovereenkomst(en) bij ZEM (zorgverzekering en/of aanvullende zorgverzekering) te beëindigen per de datum dat er sprake is van fraude, of wanneer uw naam op een sanctielijst staat.

Bij fraude registreren wij u, en/of de verzekerde, niet alleen in de gebeurtenissenadministratie en het interne verwijzingsregister maar ook in het Extern verwijzingsregister dat wordt beheerd door Stichting Centraal Informatiesysteem (CIS) te Den Haag. Fraudeonderzoek vindt plaats conform het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingsysteem Financiële Instellingen (PIFI). Bij fraude of een sterk vermoeden hiervan kunnen wij ook aangifte doen bij de politie.

5.6 Klachten en geschillen

Als u ontevreden bent met een beslissing van ons, of met onze dienstverlening dan kunt u binnen twaalf weken een klacht indienen.

U kunt uw klacht eenvoudig bij ons indienen door het invullen van het online klachtenformulier op onze website www.zem.nl/klacht.

U kunt uw klacht ook schriftelijk voorleggen aan onze Klachtencommissie: ZEM, t.a.v. de Klachtencommissie, Postbus 400, 2300 AK LEIDEN.

Bent u niet tevreden met ons antwoord op uw klacht, of heeft u binnen tien weken (wij streven ernaar u binnen deze termijn te antwoorden) geen antwoord van ons ontvangen, dan kunt u uw klacht of geschil binnen een jaar voorleggen aan: Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), Postbus 291, 3700 AG Zeist. U kunt het geschil ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.

5.7 Slotbepaling

In gevallen die niet in deze polisvoorwaarden zijn geregeld, beslist de Raad van Bestuur van ZEM. Vastgesteld door de Ledenraad op 5 november 2026 met ingang van 1 januari 2027.

Rubriek C Informatie aanvullende verzekering

Heeft u vragen? Op www.zem.nl vindt u veel informatie.

Uw persoonlijk portaal

Verzekerden van ZEM hebben toegang tot een peroonlijk portaal. Via uw persoonlijk portaal is het mogelijk ingediende declaraties, eigen risico, persoonlijke gegevens en polisgegevens te raadplegen. Bovendien kunt u via uw persoonlijk portaal of via de ZEM app uw nota's online declareren. U kunt in uw persoonlijk portaal inloggen met uw DigiD-account via www.zem.nl/persoonlijkportaal.

Hoe krijg ik mijn nota vergoed?

ZEM vergoedt alleen kosten op basis van de originele nota's (dus geen pinbonnen en/of kassabonnen), of computernota's die gewaarmerkt zijn door de zorgaanbieder.

U kunt uw nota's op de volgende manieren indienen:
- schrijf uw relatienummer op de originele nota en declareer uw nota('s) online via uw persoonlijk portaal (www.zem.nl/persoonlijkportaal), of;
- dien uw declaratie in via de ZEM app (gratis te downloaden via de App Store of Google Play Store);
- indien u een nota heeft geüpload dient u de originele nota minimaal drie jaar na uploaden te bewaren. Binnen deze periode kunnen wij de nota nog opvragen voor controle;
- de inzendtermijn voor nota's loopt tot 3 jaar na de factuurdatum van de behandeling. Indien er geen datum op de factuur van de behandeling staat, loopt de inzendtermijn van nota's tot 31 december van het derde jaar volgend op het jaar waarin de behandeling heeft plaatsgevonden;
- voor een aantal medische behandelingen dient u vóóraf toestemming te vragen; welke dat zijn kunt u terugvinden in deze polisvoorwaarden onder Rubriek B Omvang dekking Basisverzekering.

Ervaart u een aantoonbare feitelijke hinderpaal (artikel 1.5.2) bij de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg en wilt u een beroep doen? Ga hiervoor naar www.zem.nl/hinderpaal.

Hoe krijg ik mijn buitenlandnota vergoed?

Bij de declaratie van in het buitenland gemaakte geneeskundige kosten moet u naast de originele nota ook een declaratieformulier indienen. Dit formulier is te downloaden via www.zem.nl/downloads of verkrijgbaar bij ZEM. De originele nota kunt u samen met het declaratieformulier via de ZEM app indienen of voldoende gefrankeerd opsturen naar:

ZEM
T.a.v. de Afdeling Declaraties Buitenland
Postbus 428
2300 AK LEIDEN

Eén IBAN

Bij declaraties is het niet nodig uw IBAN te vermelden. ZEM gebruikt voor het uitbetalen van uw declaraties zo veel mogelijk hetzelfde IBAN als voor de incasso of betaling van de premies. Dit IBAN staat vermeld op uw polisblad.