

# ZITTEND ZIEKENVERVOER 2011



*Moet u voor een behandeling naar het ziekenhuis, een dokter of een therapeut? Dan kunt u vaak een vergoeding krijgen voor het vervoer daar naartoe. In deze folder leest u wat zittend ziekenvervoer is. We vertellen u ook meer over de regelingen en vergoedingen die er zijn voor dit vervoer. En natuurlijk wanneer u een vergoeding krijgt en hoe u deze aanvraagt.*

### **Wat is zittend ziekenvervoer?**

Zittend ziekenvervoer is het vervoer waarmee u zittend van en naar uw dokter, therapeut of ziekenhuis gaat. Bijvoorbeeld het openbaar vervoer, eigen vervoer, taxi- en rolstoelvervoer. Of vervoer per boot. Dat vergoeden we in bijzondere gevallen voor verzekerden die op de Waddeneilanden wonen.

### **Uit welke verzekering krijgt u een vergoeding?**

De behandeling waar u naartoe wordt gebracht, moet u altijd vergoed krijgen uit uw hoofdverzekering (Zorgverzekeringswet) en/of uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Alleen dan valt het vervoer onder zittend ziekenvervoer. En alleen dan kunt u er een vergoeding voor aanvragen. Hebt u er een aanvullende verzekering voor? Dan hoeft u in bepaalde gevallen geen eigen bijdrage te betalen. En/of kunt u extra kilometervergoeding krijgen.

### Wanneer krijgt u een vergoeding?

De overheid heeft regels gemaakt voor zittend ziekenvervoer.

U kunt een vergoeding krijgen als:

- u nierdialyse in een ziekenhuis of dialysecentrum krijgt;
- u een kwaadaardige aandoening hebt en daarvoor chemotherapie of radiotherapie krijgt;
- u niet zonder rolstoel kunt en zelf geen aangepast vervoer hebt;
- u niet alleen kunt reizen, omdat u een visuele handicap hebt. Dat is bij een gezichtsscherpte van 0,3 of minder aan beide ogen met correctie;
- u door een ziekte of aandoening voor lange tijd vervoer nodig hebt. CZ bekijkt dan of u een vergoeding krijgt. Hieronder leggen we uit hoe we dat berekenen:

Aantal maanden behandeling x aantal keer per week x aantal weken op jaarbasis x aantal kilometers enkele reis x wegingsfactor 0,25 = ... Voorbeeld:  
5 maanden x 2 keer per week x 52/12 x 25 kilometer x 0,25 = 270,83

Is de uitkomst van deze som hoger of gelijk aan 250 (per kalenderjaar)? Dan hebt u recht op een vergoeding voor zittend ziekenvervoer.

Vindt u dat u om andere (medische) redenen een vergoeding moet krijgen? Laat het ons dan weten. Dan kunnen wij hier rekening mee houden bij onze beoordeling. U kunt ons bellen op 0900 0949 (lokaal tarief). Of stuur een e-mail naar [info@cz.nl](mailto:info@cz.nl). U kunt ons ook een brief sturen. Ons adres vindt u achter in deze folder.

Zittend ziekenvervoer is er om ervoor te zorgen dat u bepaalde zorg kunt krijgen. Dat is altijd zorg die de Zorgverzekeringswet en/of AWBZ vergoedt. U kunt zittend ziekenvervoer dus niet gebruiken voor andere zorg of om een andere reden. U kunt er bijvoorbeeld niet mee naar uw apotheek of huisarts. Als het nodig is, komen die bij u thuis. Op onze website ziet u welke regels er gelden. Kijk bij 'Zorg & vergoeding' onder het kopje 'Vervoer'.

### Hoe vraagt u een vergoeding aan?

Denkt u dat u recht hebt op een vergoeding voor vervoer? Vul dan het aanvraagformulier in. U kunt het formulier printen vanaf onze website. Of vraag het aan bij CZ Klantenservice via 0900 0949 (lokaal tarief). Wij laten u dan weten of een vergoeding krijgt. Zo vraagt u de vergoeding aan:

1. Ga naar [www.cz.nl/formulieren](http://www.cz.nl/formulieren). Onder 'Aanvraagformulieren Zorg' staat het 'Aanvraagformulier Zittend ziekenvervoer'.
2. Klik op het aanvraagformulier en print het uit.
3. Of bel 0900 0949 (lokaal tarief). Dan sturen wij u het formulier toe.
4. Vul het aanvraagformulier volledig in en zet uw handtekening eronder.

5. Laat de arts die u behandelt ook het formulier invullen en ondertekenen.

6. Stuur het formulier naar ons op:

CZ  
Afdeling Medische beoordelingen en Zorgservice  
Postbus 90152  
5000 LD Tilburg

Let op! Zorg dat het aanvraagformulier volledig is ingevuld. U en uw arts moeten het formulier ondertekenen. Alleen dan kunnen wij uw aanvraag in behandeling nemen.

### **Wij beoordelen of u een vergoeding krijgt**

Als wij uw formulier hebben ontvangen, gaan we bekijken of u een vergoeding krijgt. En zo ja, voor welk vervoer u dan een vergoeding krijgt: eigen vervoer, openbaar vervoer of taxi. We proberen altijd om u binnen tien dagen bericht te sturen.

### **U krijgt een akkoordverklaring**

Hebt u recht op een vergoeding? Dan krijgt u van ons een akkoordverklaring als bewijs. Daarop staat op welk soort vervoer u recht hebt. En voor welke periode dit geldt. De vervoerder of chauffeur controleert altijd vooraf of u een geldige akkoordverklaring hebt. Anders wordt het vervoer niet vergoed. De kopie van de akkoordverklaring moet u bij de eerste rit aan de vervoerder of chauffeur geven. Het origineel bewaart u zelf.

### **Verandert er iets in uw vervoer?**

Hebt u een akkoordverklaring en verandert er iets? Gaat u bijvoorbeeld vaker reizen? Duurt de behandeling langer? Of moet u naar een andere behandeling of plaats? Geef dit dan meteen aan ons door. Dan kunnen wij bekijken of we de akkoordverklaring moeten aanpassen.

### **Hoe vraagt u uw reiskosten terug?**

Reist u niet met een gecontracteerde vervoerder, maar met eigen vervoer of openbaar vervoer? Dan hebben we een declaratieformulier nodig om uw reiskosten te vergoeden. U kunt het formulier printen vanaf onze website. Of vraag het aan bij CZ Klantenservice via 0900 0949 (lokaal tarief).

Zo vraagt u uw reiskosten terug:

1. Ga naar [www.cz.nl/formulieren](http://www.cz.nl/formulieren). Onder 'Declareren zorgverzekering' staat het 'Declaratieformulier vervoerskosten zittend ziekenvervoer 2011'.
2. Klik op het formulier en print het uit.
3. Of bel 0900 0949 (lokaal tarief). Dan sturen wij u het formulier toe.
4. Vul op het formulier de datum van de reis, de bestemming (ziekenhuis, specialist) het aantal kilometers, het soort vervoer en de kosten in en zet uw handtekening eronder.
5. Bewaar:
  - uw afsprakenkaartjes of geprinte uitdraaien van afspraken van uw zorgverlener,

- uw vervoersbewijzen, bijvoorbeeld buskaartje, bon taxi,
- ook uw vervoersbewijs als u de OV-Chipkaart gebruikt

6. Stuur het formulier samen met de bewijzen hierboven naar:

CZ  
Postbus 4226  
5004 JE Tilburg

De afstanden voor vervoer berekenen we met de routeplanner Routenet (de snelste weg). Daar kunt u eenvoudig de afstand berekenen en op uw formulier invullen.

### **Wat zijn de regels voor de vergoeding zittend ziekenvervoer?**

Algemeen

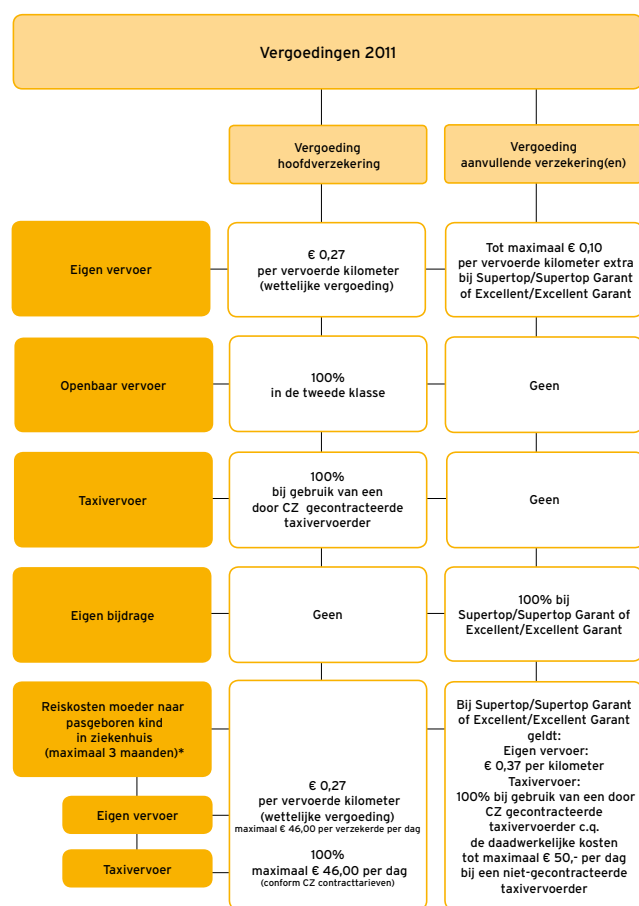
- Een enkele reis mag niet meer dan 200 kilometer zijn. Moet u verder reizen? Dan moet u de standaard akkoordverklaring aanvragen. En daarnaast ook vooraf toestemming om verder te reizen. Dat kan beide bij onze afdeling Medische beoordelingen en Zorgservice.  
Wij vragen u dan waarom het echt nodig is dat u verder reist.
- Moet er een begeleider met u mee? Geef dit dan aan op het aanvraagformulier. Een begeleider kan soms een vergoeding voor de reiskosten krijgen. Hulp- of blindengeleidehonden mogen altijd mee.

- Wij gaan ervan uit dat u van thuis uit reist. Verblijft u tijdelijk ergens anders en reist u van daaruit? Laat ons het dan op tijd weten.  
Dan bekijken wij of we de vergoeding moeten aanpassen.

### **Uw eigen bijdrage en eigen risico 2011**

U hebt als verzekerde een wettelijke eigen bijdrage van € 92,- per kalenderjaar. Dit bedrag betaalt u altijd eerst zelf. Daarnaast hebt u een verplicht eigen risico van € 170,-. Het zittend ziekenvervoer wordt eerst verrekend met uw eigen bijdrage en daarna met uw verplichte eigen risico. Dat heeft de overheid zo bepaald. Pas als u beide bedragen zelf hebt betaald, krijgt u een vergoeding uit uw verzekering. Hebt u ook nog een vrijwillig eigen risico? Dan betaalt u eerst daaruit voor uw vervoer. Daarna krijgt u de vergoeding die in uw verzekeringsvoorwaarden staat.

## Wat vergoeden de hoofd- en aanvullende verzekering(en)?



\* Aanvullende voorwaarden voor reiskosten moeder

De voorwaarden voor de vergoeding van de reiskosten van de moeder zijn:

- De moeder is bij CZ verzekerd. Uw pasgeboren kind hoeft niet bij ons verzekerd te zijn;
- Een arts heeft bepaald dat uw kind in het ziekenhuis moet worden opgenomen;
- De moeder is niet in het ziekenhuis opgenomen;
- De moeder heeft vooraf schriftelijk toestemming van ons gekregen;
- Uw kind is jonger dan drie maanden;
- Krijgt u al een vergoeding van de overheid of uit uw hoofdverzekering? Dan vergoeden wij deze reiskosten niet. U kunt er ook voor kiezen om voor een deel van de periode te worden opgenomen en voor het andere deel vervoer aan te vragen. Neem hiervoor dan contact met ons op via 0900 0949 (lokaal tarief).

### Wilt u reizen met een vervoerder die geen contract met ons heeft?

Hebt u een CZ Zorg-op-maatpolis (naturapolis)?

En wilt u gebruik (blijven) maken van een taxibedrijf dat geen contract met ons heeft? Dan hebt u recht op terugbetaling. U betaalt de rekening dan eerst zelf aan het taxibedrijf. Daarna vraagt u het bedrag terug aan CZ. U krijgt dan 75% van het laagste marktconforme tarief dat in Nederland geldt voor deze zorg. Dat heet het restitutie-tarief. En dat is het tarief dat wij met gecontracteerde vervoerders in Nederland of in ons kernwerkgebied Zuid-Nederland hebben afgesproken voor vergelijkbare zorg. Het deel van de kosten dat wij niet vergoeden moet u dan zelf betalen.

Wilt u meer weten over het restitutietarief?

Bel dan CZ Klantenservice via 0900 0949 (lokaal tarief).

Hebt u een CZ Zorgkeuzepolis (restitutiepolis)?

En wilt u reizen met een taxibedrijf dat geen contract met ons heeft? Dan betaalt u de rekening van het taxibedrijf eerst zelf. Daarna kunt u het bedrag terugvragen aan CZ. U krijgt dan maximaal het marktconforme tarief vergoed. Dit is het tarief dat wij hebben afgesproken met de vervoerders waarmee wij een contract hebben. Kost uw vervoer meer dan dit tarief? Dan moet u dat deel zelf betalen. Ook uw eigen bijdrage en uw eigen risico moet u zelf betalen.

#### **Wanneer kunt u gebruikmaken van de kortingsregeling?**

Krijgt u geen vergoeding voor uw vervoer volgens de Regeling Ziekenvervoer Zorgverzekeringswet? Dan hebben we voor u een korting afgesproken met een aantal vervoerders, waarmee wij een contract hebben. Vraag bij CZ Klantenservice welke korting we met uw vervoerder hebben afgesproken. U krijgt de korting alleen als u uw CZ Zorgpas vooraf laat zien. En als u het vervoer nodig hebt voor een behandeling of afspraak waarvoor de reiskosten niet worden vergoed uit de hoofdverzekering.

#### **Wat mag u verwachten van CZ en de vervoerders?**

- Afspraken met ruim vierhonderd vervoerders  
CZ heeft met ruim vierhonderd vervoerders in Nederland afspraken gemaakt over de kwaliteit. Bijvoorbeeld over bereikbaarheid, op tijd zijn, opleidingen, hoe omgaan met patiënten en veiligheid.

- CZ schiet uw eigen bijdrage voor  
We hebben met alle vervoerders afgesproken dat we uw eigen bijdrage voor u voorschieten. Die betaalt u dan later aan ons. U krijgt daarvoor automatisch een rekening. Verblijft u in een AWBZ-instelling? En moet u voor een behandeling (die uw hoofdverzekering vergoedt) naar een ziekenhuis of zorgverlener worden gebracht? Dan hoeft u geen eigen bijdrage te betalen.
- Altijd voldoende vervoer beschikbaar  
CZ heeft een contract met een aantal 'hoofdaannemers'. Dat zijn vervoerders die afspraken maken met (kleinere) vervoerders. Deze kunnen dan bijspringen als het druk is. Het kan dus zijn dat u de ene vervoerder belt en door een andere vervoerder wordt opgehaald. Zo hebt u altijd op tijd vervoer. Wilt u weten of een vervoerder een contract met ons heeft? Kijk dan op [www.cz.nl/zoekeendokter](http://www.cz.nl/zoekeendokter). Of bel CZ Klantenservice via 0900 0949 (lokaal tarief).
- Contract met 'vervoersregisseur' BPN  
Binnen ons kernwerkgebied maken we afspraken met de vervoerders zelf. Ons werkgebied is Limburg, Noord-Brabant, Zeeland, de Zuid-Hollandse eilanden en het gebied van Gelderland tussen Maas en Waal. Voor een gedeelte van Nederland buiten ons werkgebied heeft CZ een contract met een vervoersregisseur, Stichting Buitengewoon Personenvervoer Nederland (BPN). Bij deze stichting zijn meer dan driehonderd vervoerders aangesloten. Die verzorgen samen het vervoer in dit deel van Nederland. Ook met de

vervoerders van BPN hebben we kwaliteitsafspraken gemaakt. Die kunnen iets afwijken van wat in deze brochure staat.

- **Eisen voor veilig rolstoelvervoer**  
Rolstoelvervoer moet veilig zijn. Daarom moeten rolstoelen aan bepaalde eisen voldoen. Die staan in de code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden. Een rolstoel moet goed vast te zetten zijn met de meest gebruikelijke beveiligingssystemen voor rolstoelinzittenden. Rolstoelen die voldoen aan de ISO-norm 7176-19 zijn veilig te vervoeren. Scootmobielen en sportrolstoelen zijn niet veilig te vervoeren. Als het kan, moet u altijd overstappen naar een vaste autostoel. Dat is altijd het veiligste! Dat hebben we ook zo afgesproken met onze vervoerders. Alleen als er een medische reden is, wordt u in de rolstoel vervoerd.
- **Altijd op tijd voor uw afspraak**  
**Heenreis**  
Wij willen dat u altijd op tijd op uw afspraak komt. Daar maken we afspraken over. De vervoerder mag u na de afgesproken vertrektijd nog maximaal vijftien minuten laten wachten. Wilt u om 14.00 uur vertrekken? Dan moet hij om uiterlijk 14.15 uur bij u zijn. Er kan natuurlijk iets gebeuren waardoor hij dat niet haalt. Bijvoorbeeld een aanrijding, een onvoorspelbare file of wegwerkzaamheden. Dan is het overmacht. U bepaalt hoe laat u op de plaats van bestemming aankomt. We hebben afgesproken dat u minimaal vijftien minuten en maximaal dertig minuten voor de behandeling bij het ziekenhuis, de dokter of de therapeut bent.

### Terugreis

U bepaalt samen met de vervoerder hoe laat u vertrekt. Daarbij moet u rekening houden met bijvoorbeeld de aanrijtijd en files. Ook hier mag de vervoerder u maximaal vijftien minuten na de afgesproken tijd laten wachten. Duurt uw behandeling langer? Probeert u dit dan op tijd te (laten) melden aan de vervoerder. Belt u na de behandeling de vervoerder voor de terugreis? Dan kijkt hij hoe laat hij bij u kan zijn. Dat hangt af van de afstand en de tijd die hij nodig heeft volgens de routeplanner Routenet (snelste route).

- **Bent u te laat?**  
Let op: Staat u niet op de afgesproken tijd en plaats klaar? De chauffeur wacht vijftien minuten op u. Dan gaat hij verder naar een volgende klant. U moet dan opnieuw een afspraak maken.
- **Ook kwaliteit als u samen met andere klanten reist**  
Reist u samen met andere klanten? Dan moet de vervoerder altijd rekening houden met uw persoonlijke situatie. Hij moet er nog steeds voor zorgen dat u op tijd op uw afspraak bent. De kwaliteit van het vervoer moet altijd goed blijven. Daarom mag de vervoerder maar twee klanten op de achterbank vervoeren. En uw reis mag maximaal 25% langer duren dan normaal. Met een maximum van dertig minuten extra reistijd. Hiervoor geldt weer de snelste route volgens routeplanner Routenet.
- **Direct naar huis**  
Krijgt u radiotherapie, chemotherapie of nierdialyse? Dan moet de vervoerder u na de behandeling meteen naar uw thuisadres bren-

gen. Er mogen alleen andere klanten meerijden als u daar schriftelijk toestemming voor hebt gegeven aan de vervoerder. Onderaan uw akkoordverklaring zit een bijlage. Daarop kunt u uw toestemming geven. Vul deze dan in en geef deze aan uw vervoerder.

- Duidelijke klachtenprocedure  
De vervoerder moet een duidelijke klachtenprocedure hebben. Hebt u een klacht? Dan moet de vervoerder binnen twee dagen aan u bevestigen dat hij uw klacht heeft ontvangen. Hij moet uw klacht binnen vijf werkdagen afhandelen.
- Niet roken  
Het is voor iedereen verboden te roken in de taxi. Voor vervoerder en klanten.
- Schoon en veilig vervoer  
U wordt vervoerd in een schone taxi of rolstoelbus. Daarin zitten alle vastzetmiddelen die nodig zijn. Zo weet u zeker dat u veilig wordt vervoerd.
- Hulp bij in- en uitstappen  
Als het nodig is, moet de vervoerder u helpen om bij de taxi te komen. Of hij zorgt dat er hulp is. Dus ook van en naar uw huis of de receptie of algemene ontvangstruimte van het ziekenhuis. Woont u in een flat? Dan moet de vervoerder u ophalen op de etage waar u woont. Woont u in een verpleegtehuis? Dan haalt hij u op bij de centrale ontvangstruimte van het verpleegtehuis. Hij

helpt u bij het in of uit de rolstoel stappen, bij het in- en uitstappen van de taxi, met uw rolstoel of rollator en met uw bagage.

- U wordt binnen gebracht  
De vervoerder brengt u naar de ontvangstruimte van de instelling of zorgverlener. Hij haalt u daar ook weer op. Hij hoeft u dus niet te brengen naar de afdeling waar u uw afspraak hebt. U kunt altijd hulp vragen bij de receptie.
- Te laat op uw afspraak? Kosten voor vervoerder  
Komt u door uw vervoerder te laat op uw afspraak? En krijgt u daardoor een rekening van uw zorgverlener? Dan kunt u deze kosten terugvragen aan uw vervoerder.

### **Hebt u een klacht?**

CZ doet er alles aan om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van uw vervoer uitstekend is. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Over het vervoer. Of over de manier waarop de vervoerder uw klacht behandelt. Hebt u een klacht? Bespreek deze dan eerst met uw vervoerder. Komt u er samen niet uit? Neem dat contact met ons op. Wij helpen u graag verder!

Aan de inhoud van deze brochure kunt u geen rechten ontleen. U kunt de verzekeringsvoorwaarden inzien bij de Kamer van Koophandel in Tilburg, aanvragen bij CZ Klantenservice of bekijken op [www.cz.nl/voorwaarden](http://www.cz.nl/voorwaarden).

## → Hoe kunt u ons bereiken?

CZ Klantenservice: 0900 0949 (lokaal tarief)

Internet: [www.cz.nl](http://www.cz.nl)

E-mail: [info@cz.nl](mailto:info@cz.nl)

Uw aanvraagformulier kunt u sturen naar:

CZ

Afdeling Medische beoordelingen en Zorgservice

Postbus 90152

5000 LD Tilburg

