

Zorginkoopbeleid

# Zittend Ziekenvervoer

## 2022



**OHRA** Direct  
geregeld

**N** nationale  
nederlanden

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
<b>1 Managementsamenvatting</b>	<b>4</b>
1.1 Kern van het zorginkoopbeleid 2022	4
1.2 Belangrijkste wijzigingen in het zorginkoopbeleid 2022	4
1.3 Belangrijkste wijzigingen in de voorwaarden voor een overeenkomst	4
<b>2 Visie van CZ groep op zittend ziekenvervoer</b>	<b>5</b>
<b>3 Inhoudelijk beleid en inkoopcriteria</b>	<b>6</b>
3.1 Borging van kwaliteit	6
3.2 Voorwaarden voor een contract	6
3.3 Minimumeisen	6
3.4 Innovatie en digitale zorg	6
3.5 Levensbeschouwing	6
3.6 Uitsluitingen	6
<b>4 Proces contractering 2022</b>	<b>8</b>
4.1 Meerjarencontracten taxivervoer	8
4.2 Publicatie gecontracteerd zorgaanbod	8
4.3 Bereikbaarheid	8
<b>5 Betrokkenheid van verzekerden en patiënten bij het zorginkoopbeleid</b>	<b>9</b>
5.1 Visie van CZ groep op het betrekken van verzekerden en patiënten bij het zorginkoopbeleid	9
5.2 Specifiek beleid zittend ziekenvervoer	9

## Voorbehoud

Dit document en alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld en met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- of regelgeving kunnen tot gevolg hebben dat de inhoud van dit document moet worden aangepast. Als er onverhoopt een andere reden voor aanpassing zou zijn, geven wij dit duidelijk en met redenen omkleed aan. Deze aanpassingen zullen zo spoedig mogelijk gepubliceerd worden.

OWM CZ groep U.A., CZ Zorgverzekeringen N.V., Centrale Zorgverzekeringen NZV N.V. en OHRA Zorgverzekeringen N.V. (hierna gezamenlijk: CZ groep) denken mee over de toekomst van de zorg. Dat doen we door in onze zorginkoop aan te sluiten bij de regionale zorgbehoeften. Met inwoners, zorgverleners en andere betrokken partijen werken we samen aan betere en betaalbare zorg in de regio. In een aantal regio's experimenteren we met nieuwe organisatievormen om dat zo effectief mogelijk te doen. In deze experimenteerregio's worden afspraken gemaakt die kunnen afwijken van de afspraken voor de reguliere zorginkoop.

## Voorwoord

*Verantwoord* en *dichtbij*. Deze twee woorden zijn belangrijk voor CZ groep. Ze vormen samen het thema waarlangs wij met de verschillende beroepsgroepen en contractpartijen de gewenste ontwikkelingen in de zorg inhoud willen geven. Ze helpen ons om structuur aan te brengen in de vele ideeën en initiatieven vanuit het zorgveld waarbij wij als zorgverzekeraar gevraagd worden om een faciliterende rol te vervullen, bijvoorbeeld in de bekostiging. Immers: niet alles wat goed is kan en niet alles wat kan is goed. Ook CZ groep zelf geeft inhoud aan deze twee kernwoorden: we initiëren programma's om de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg verder te ontwikkelen.

Tijdens de covid-pandemie ontstonden veel snelle innovaties en creatieve oplossingen voor acute problemen. We zagen en zien veel saamhorigheid in de zorg en snelle implementaties van technologieën die eerder maar moeizaam van de grond kwamen. Denk aan de inzet van digitale zorg, de keuze voor zorg die ertoe doet en de flexibiliteit om de zorg te organiseren waar die op dat moment écht nodig is. Wij vinden dat een crisis nooit het fundament van een nieuwe ordening moet zijn. Toch hopen we dat nieuwe, wenselijke oplossingen blijvend hun weg vinden naar de dagelijkse praktijk. We hebben immers te maken met een gigantische zorgvraag, die deels wordt veroorzaakt door uitgestelde zorg. Hierdoor ontstaat een ongekende druk op de rechten van mensen op toegankelijke zorg.

Daarom leggen we in 2022 de nadruk meer dan ooit op het creëren van een goed toegankelijk zorgaanbod, en dat tegen maatschappelijk acceptabele kosten. Daarnaast besteden we meer aandacht aan de transparantie van de kwaliteit van de zorg. De geplande ontwikkelingen op dat gebied hebben vertraging opgelopen door de coronacrisis, wat heel begrijpelijk is. Voor 2022 willen we de draad weer oppakken en transparantie inzetten om onze zorg naar een nog hoger niveau te brengen.

2022 wordt een jaar waarin we samen weer gaan zorgen voor een toegankelijke zorg, van het niveau dat we voor onszelf en onze dierbaren vanzelfsprekend vinden. Zorg die bovendien door zorgverleners én verzekerden wordt ervaren als 'waar voor hun geld' – het 'oude normaal' waar we in Nederland om bekendstaan.

### **Mark van Kralingen**

manager Farmacie, Hulpmiddelen en Zittend Ziekervoer

### **Joël Gijzen**

directeur Zorg

# Managementsamenvatting

## 1.1 Kern van het zorginkoopbeleid 2022

CZ groep heeft meerjarencontracten voor taxivervoer gesloten en daarmee voor 2022 voldoende taxivervoer ingekocht.

## 1.2 Belangrijkste wijzigingen in het zorginkoopbeleid 2022

Omdat de bestaande contracten doorlopen in 2022, komt er geen nieuwe inkoopronde voor bestaande contracten.

## 1.3 Belangrijkste wijzigingen in de voorwaarden voor een overeenkomst

In paragraaf 4.1 staat hoe wij aanvragen beoordelen van nieuwe zorgaanbieders die in aanmerking willen komen voor een overeenkomst.

## Visie van CZ groep op zittend ziekenvervoer

De Zorgverzekeringswet (Zvw) geeft verzekerden het recht op een vergoeding voor zittend ziekenvervoer. Dit is een bijzondere voorziening. Het gaat immers niet om een vergoeding voor de medische zorg zelf, maar om de gevolgen van het gebruik van die zorg. Deze vergoeding geldt enkel voor specifiek genoemde patiëntgroepen waarbij sprake is van zware belasting. Daarom vinden wij het belangrijk om het vervoer tot in de puntjes te regelen. Uiteraard tegen aanvaardbare kosten. Via de zorginkoop maakt CZ groep duidelijke en concrete afspraken met vervoerders over de toegankelijkheid, tijdigheid en kwaliteit van het vervoer.

De vervoerder moet goed bereikbaar zijn, schoon, rookvrij en veilig vervoer bieden en de gemaakte afspraken nakomen. Hij moet de verzekerde op tijd op de plaats van bestemming afzetten, zodat die zijn behandeling kan ondergaan. Daarbij moet de vervoerder hulp bieden bij het in- en uitstappen. Hij moet de verzekerde begeleiden naar de centrale hal/receptie van de instelling of tot aan de voordeur. CZ groep heeft de afspraak gemaakt dat bij gecombineerd vervoer er maximaal twee personen op de achterbank vervoerd mogen worden. Daarnaast mag bij gecombineerd vervoer de reistijd hooguit 25 procent langer zijn dan normaal (met een extra reistijd van maximaal 30 minuten). Na afloop moet de vervoerder de verzekerde weer snel naar huis brengen. Belangrijk is dat verzekerden kunnen blijven vertrouwen op kwalitatief goed vervoer. We blijven scherp toezien op de naleving van de gemaakte afspraken.

### Verduurzaming van het zorgveld

CZ groep is een van de ondertekenaars van de Green Deal Zorg (GDZ), omdat wij ervan overtuigd zijn dat toekomstbestendige zorg duurzaam is. Als zorginkoper stimuleren wij verbeteringen op de GDZ-pijlers. We faciliteren initiatieven waar dat mogelijk is en past bij onze rol. Onze focus ligt hierbij op het bevorderen van doelmatige zorg, het voorkomen van verspilling van medicijnen en hulpmiddelen, en het dicht bij huis organiseren van zorg (soms zelfs thuis met digitale zorg). Ons zorginkoopbeleid sluit hierop aan. Het komend jaar werken wij onze ondersteuning aan de GDZ verder uit. We gaan in gesprek met verschillende zorgaanbieders over de verdere verduurzaming van het zorgveld.

## Inhoudelijk beleid en inkoopcriteria

### 3.1 Borging van kwaliteit

Voor het taxivervoer is op dit moment geen objectieve en onafhankelijke kwaliteitsinformatie beschikbaar. We borgen de kwaliteit voor onze verzekerden door in de contracten met de vervoerders concrete en toetsbare criteria op te nemen. Deze liggen op het vlak van:

- de organisatie en de inrichting van het bedrijf;
- de organisatie en de uitvoering van het vervoerproces;
- een deskundige en servicegerichte begeleiding van de verzekerde;
- de toegangstijd, doorlooptijd, wachttijd en tijdigheid van het vervoer;
- dossiervorming en privacy;
- opleiding en bijscholing van het personeel;
- eisen aan het taxivoertuig zelf.

Waar mogelijk gebruikt CZ groep bestaande kwaliteitsnormeringen en certificeringen, zoals het Keurmerk Taxibedrijf (TX-keurmerk). Wij houden toezicht op de naleving van bovengenoemde criteria op basis van signalen uit de praktijk (klachten).

### 3.2 Voorwaarden voor een contract

De Zvw voorziet in drie varianten voor de vergoeding van zittend ziekenvervoer:

- openbaar vervoer;
- eigen vervoer;
- taxivervoer.

Openbaar en eigen vervoer zijn regelingen die door de verzekerden zelf worden geregeld. Voor taxivervoer koopt CZ groep zorg in. We maken afspraken over het tarief en de kwaliteit van de dienstverlening. We hebben jarencontracten voor taxivervoer gesloten en daarmee voor 2022 voldoende taxivervoer ingekocht.

### 3.3 Minimumeisen

Alle vervoerders moeten aan de volgende minimale eisen voldoen:

- De vervoerder is in het bezit van het Keurmerk Taxibedrijf (TX-keurmerk).
- De vervoerder is in het bezit van een vergunning taxi-vervoer als bedoeld in de Wet personenvervoer 2000.
- De vervoerder en de chauffeurs die hij inzet, moeten in het bezit zijn van een chauffeursdiploma taxi, met daarbij aanvullend het diploma Taxi doelgroepenvervoer, het diploma Sociale Vaardigheden taxi-chauffeur en een geldig diploma EHBO en/of Levensreddend handelen inclusief reanimatie (van kinderen en baby's wanneer het gaat om vervoer in het kader van intensieve kindzorg, IKZ).

### 3.4 Innovatie en digitale zorg

CZ groep wil voorstellen en ideeën voor zorginnovatie de ruimte geven. Bijvoorbeeld ideeën op het gebied van de kwaliteit, doelmatigheid en tijdigheid van het vervoer. We beoordelen de ideeën op hun toegevoegde waarde. Voor de visie en ambities van CZ op het gebied van digitale zorg en ook de afspraken die we op ZN-niveau met partijen hebben gemaakt om effectieve digitale zorg veilig en betrouwbaar op te schalen, [kijk hier](#).

### 3.5 Levensbeschouwing

Iemands levensbeschouwelijke overtuiging, culturele achtergrond of godsdienstige gezindheid kan van invloed zijn op de manier waarop hij in contact wil staan met zorgverleners of zorg af wil nemen. CZ groep vindt het belangrijk dat de zorgaanbieder daar bij de invulling van de zorgvraag zo veel mogelijk rekening mee houdt.

## 3.6 Uitsluitingen

Niet in aanmerking voor een overeenkomst 2022 met CZ groep komt de zorgaanbieder:

- die in staat van faillissement of van liquidatie verkeert, wiens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens wie een surseance van betaling of een akkoord geldt of die in een andere vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de EU;
- wiens faillissement of liquidatie is aangevraagd of tegen wie een procedure aanhangig is gemaakt van surseance van betaling of akkoord, of een andere soortgelijke procedure die voorkomt in van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de EU;
- die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van zijn belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
- die zich schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die voor de overeenkomst (kunnen) worden verlangd, of de voor de overeenkomst relevante inlichtingen niet heeft verstrekt;
- waarbij een integriteitsonderzoek beletselen oplevert.

## Proces contractering 2022

### 4.1 Meerjarencontracten taxivervoer

CZ groep heeft meerjarencontracten voor taxivervoer gesloten en daarmee voor 2022 voldoende taxivervoer ingekocht. Als een nieuwe zorgaanbieder gedurende het jaar tóch in aanmerking wil komen voor een overeenkomst, dan beoordelen we of het wenselijk en noodzakelijk is om hem te contracteren. We bekijken dit vanuit het oogpunt van kwaliteit, toegankelijkheid, doelmatigheid en innovatie van de zorg voor de doelgroep. Gedurende het jaar kunnen we nieuwe zorgaanbieders toelaten als we dat nodig vinden om aan onze zorgplicht te voldoen. Als we al voldoende aan onze zorgplicht voldoen, dan contracteren wij de zorgaanbieder niet. Wij kunnen hierop een uitzondering maken: we willen een kans bieden aan nieuwe zorgaanbieders met een duidelijk aantoonbare meerwaarde of een duidelijke innovatie ten opzichte van het al gecontracteerde zorgaanbod.

### 4.2 Publicatie gecontracteerd zorgaanbod

Uiterlijk op 12 november 2021 presenteert CZ groep de gecontracteerde zorgaanbieders voor 2022. Op [www.cz.nl/zorgvinder](http://www.cz.nl/zorgvinder) is per aandoening, behandeling, specialisme, zorgsoort en zorgaanbieder een lijst met zorgaanbieders te zien met daarbij de volgende informatie:

- de NAW-gegevens van de zorgaanbieder;
- de contractstatus, die overeenkomt met de vergoedingsstatus voor de verzekerden;
- patiëntervaringen (indien beschikbaar).

### 4.3 Bereikbaarheid

Hebt u vragen over de inhoud van dit document?  
Of hebt u een voorstel op het gebied van zorginnovatie?  
Dan kunt u een e-mail sturen naar [rz.vervoer@cz.nl](mailto:rz.vervoer@cz.nl).  
We beantwoorden uw vraag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen.



# Betrokkenheid van verzekerden en patiënten bij het zorginkoopbeleid

## 5.1 Visie van CZ groep op het betrekken van verzekerden en patiënten bij het zorginkoopbeleid

We krijgen beter inzicht in de wensen en behoeften van onze verzekerden dankzij patiëntervaringen en de betrokkenheid van patiënten(organisaties) en onze Ledenraad. Op basis van die input vormen en toetsen wij het zorginkoopbeleid en passen we het indien nodig aan. Zo checken we steeds of de zorg die we inkopen wel écht de zorg is die onze verzekerden zoeken en nodig hebben. Hoe wij dit doen en wat we al bereikt hebben rondom de kwaliteit, toegankelijkheid en doelmatigheid van zorg, leest u in het **transparantiedocument**. Wat de sector Zittend Ziekenvervoer heeft bereikt door patiënten(organisaties) en verzekerden te betrekken bij het vormgeven van dit zorginkoopbeleid, leest u hieronder in paragraaf 5.2.

## 5.2 Specifiek beleid zittend ziekenvervoer

We betrekken onze verzekerden bij de zorginkoop. Dat doen we door deze zorg meer in te kopen op waarde, waarbij we kwaliteitsindicatoren gebruiken om de ervaringen van verzekerden te meten. We vragen naar hun ervaringen via tevredenheidsonderzoeken en panelgesprekken. Verder volgen we de ontwikkelingen van de landelijke norm zittend ziekenvervoer, die in samenwerking met onder andere patiëntorganisaties wordt opgesteld. Waar mogelijk verwerken we de inhoud hiervan in onze overeenkomsten met vervoerders.



**Zorg die verder gaat**