



Zorginkoopbeleid 2020

Zittend ziekenvervoer

OHRA Direct geregeld

N nationale nederlanden

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Managementsamenvatting	4
1.1 Kern van het zorginkoopbeleid 2020	4
1.2 Belangrijkste wijzigingen in het zorginkoopbeleid 2020	4
1.3 Belangrijkste wijzigingen in de voorwaarden voor een overeenkomst	4
2 Visie van CZ groep op zittend ziekenvervoer	5
3 Inhoudelijk beleid en inkoopcriteria	6
3.1 Borging van kwaliteit	6
3.2 Voorwaarden voor een contract	6
3.3 Zorginnovatie	7
3.4 Levensbeschouwing	7
3.5 Uitsluitingen	7
4 Proces contractering 2020	8
4.1 Tijdpad	8
4.2 Publicatie gecontracteerd vervoerdersaanbod	8
4.3 Bereikbaarheid	8
5 Betrekken van verzekerden bij het zorginkoopbeleid	9
5.1 Visie van CZ groep op het betrekken van verzekerden en patiënten bij het zorginkoopbeleid	9
5.2 Specifiek beleid voor zittend ziekenvervoer	9

Voorbehoud

Dit document en alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Daarbij hebben we de vigerende wet- en regelgeving in acht genomen. Wijzigingen in wet- of regelgeving kunnen tot gevolg hebben dat we de inhoud van dit document moeten aanpassen. 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 worden gepubliceerd.

CZ groep denkt 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. Zie hiervoor www.cz.nl/regie-regio. In deze experimenteerregio's worden afspraken gemaakt die kunnen afwijken van de afspraken voor de reguliere zorginkoop.

Voorwoord

De rode draad door ons zorginkoopbeleid 2020 is ‘verantwoord en dichtbij’. In onze Zorgvisie 2020-2030 zien wij een toekomstbestendige zorg, waarbij we de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid voor onze verzekerden kunnen garanderen. Daarbij willen we hen ondersteunen bij het maken van persoonlijke keuzes in hun zorgvraag.

Hoe geven wij invulling aan ‘verantwoord en dichtbij’? Deze kernbegrippen geven voor ons richting aan de contractering met u als zorgaanbieder. De twee begrippen moeten ook in onderlinge samenhang gezien worden, en hebben een feitelijke en een overdrachtelijke betekenis.

‘Verantwoord’ betekent dat CZ groep zorg wil contracteren die betaalbaar is en die aansluit bij onze **kwaliteitsvisie**. We hanteren daarbij passende, ambitieuze normen. ‘Dichtbij’ is het uitgangspunt van de zorgverlening: thuis of dicht bij huis als dat kan en verder weg als dat beter is voor de kwaliteit. Met ‘dichtbij’ bedoelen we daarnaast: dicht bij de wensen en keuzes van verzekerden wat betreft hun behandeling. Bijvoorbeeld via gezamenlijke besluitvormingstrajecten en de inzet van nieuwe (distributie) vormen van diagnostiek en digitale ondersteuning. Zo maken we behandelingen minder belastend én persoonsgerichter.

Binnen het zittend ziekenvervoer is het thema ‘verantwoord en dichtbij’ duidelijk zichtbaar. We contracteren vervoerders in iedere gemeente, door heel Nederland. Daarmee is er volop keuzevrijheid voor een vervoerder dicht in de buurt.

Met ons zorginkoopbeleid 2020 geven we invulling aan ‘zorg die verder gaat’. Door te innoveren, samen te werken en te blijven werken aan structurele vooruitgang, verbeteren we de zorg continu. Wij dagen u uit om samen met ons de zorg in Nederland nóg beter te maken.

Mark van Kralingen

Manager Zorginkoop,
sector Farmacie, Hulpmiddelen en Zittend Ziekenvervoer

Managementsamenvatting

1.1 Kern van het zorginkoopbeleid 2020

CZ groep heeft de afgelopen jaren goede resultaten bereikt op het gebied van de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van zittend ziekenvervoer. De huidige overeenkomsten lopen op 31 december 2019 af. CZ groep biedt geïnteresseerde vervoerders een nieuwe overeenkomst aan. Wanneer zij de overeenkomst aangaan, kunnen zij laten weten voor welke gemeenten zij dat doen. Het contractaanbod geldt voor 2 jaar. In de overeenkomst hebben we een mogelijkheid opgenomen voor een stilzwijgende verlenging van 3 keer 1 jaar.

1.2 Belangrijkste wijzigingen in het zorginkoopbeleid 2020

Vervoerders kunnen laten weten voor welke gemeenten in Nederland zij de overeenkomst aan willen gaan. CZ groep hanteert geen maximaal aantal vervoerders per gemeente. Verzekerden zijn vrij om een vervoerder te kiezen. Daarom kunnen we vooraf of gedurende de looptijd van de overeenkomst niet garanderen hoe de verzekerden zijn verdeeld over de vervoerders.

1.3 Belangrijkste wijzigingen in de voorwaarden voor een overeenkomst

We contracteren vervoerders in iedere gemeente, door heel Nederland. Het werkgebied per vervoerder kan bestaan uit één of meer gemeenten. De minimale eisen waaraan een vervoerder moet voldoen, staan in hoofdstuk 3 en zijn niet gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Als de vervoerder gebruik wil maken van onderaannemers, kunnen die gepubliceerd worden op de website van CZ groep (www.cz.nl/zorgvinder).

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 2 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. Over het algemeen waarderen onze verzekerden het vervoer als goed. Verzekerden moeten kunnen blijven vertrouwen op kwalitatief goed vervoer. CZ groep blijft scherp toezien op de naleving van de gemaakte afspraken.



Inhoudelijk beleid en inkoopcriteria

CZ groep wil de kwaliteit van het zittend ziekenvervoer borgen. Daar werken wij actief aan. Daarnaast zetten we in op kostenbeheersing via een gericht zorginkoopbeleid. Voor onze verzekerden willen we kwalitatief goed, toegankelijk en tijdig vervoer inkopen tegen een aanvaardbare prijs.

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). Met een risicoanalyse controleren we ieder jaar specifiek een aantal onderwerpen.

3.2 Voorwaarden voor een contract

De Zvw voorziet in 3 varianten voor de vergoeding van zittend ziekenvervoer:

- openbaar vervoer;
- eigen vervoer;
- taxivervoer.

Openbaar en eigen vervoer zijn voorzieningen die de verzekerde zelf regelt. Voor taxivervoer koopt CZ groep zorg in. We bieden een meerjarencontract aan, met een looptijd van 2 tot 5 jaar. We maken daarbij afspraken over het tarief en de kwaliteit van de dienstverlening. We contracteren vervoerders in iedere gemeente, door heel Nederland. Vervoerders kunnen kenbaar maken voor welke gemeenten in Nederland zij de overeenkomst willen aangaan. Het werkgebied per vervoerder kan bestaan uit één of meer gemeenten. CZ groep hanteert geen maximaal aantal vervoerders per gemeente. Verzekerden zijn vrij om een vervoerder te kiezen. Daarom kunnen we vooraf of gedurende de looptijd van de overeenkomst niet garanderen hoe de verzekerden zijn verdeeld over de vervoerders.

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 als bedoeld in artikel 5 van de Wet personenvervoer;
- de vervoerder en de chauffeurs die hij inzet, moeten in het bezit zijn van een chauffeursdiploma taxi.

CZ groep wil tot nieuwe overeenkomsten komen voor zittend ziekenvervoer en de volgende dienstverlening contracteren:

- a het (indien nodig) begeleiden van de verzekerde van de voordeur van zijn (tijdelijke) woonadres tot in de (rolstoel)taxi; het rijden met de taxi van de woonplaats van de verzekerde naar de plaats van diens behandeling; het begeleiden van de verzekerde van de taxi naar de centrale hal van het ziekenhuis/de instelling en terug; het bieden van hulp bij het in en uitstappen; het opbergen van bagage en transport-hulpmiddelen (rollator, rolstoel, scootmobiel etc.) van de verzekerde op de heen- en de terugweg;
- b het kiezen van de vervoersvorm die de gecontracteerde inzet. Dit gebeurt op basis van de informatie die de verzekerde en CZ/VECOZO hebben aangeleverd bij een vervoersopdracht;
- c het organiseren van het taxivervoer: de ritaanname, de optimale ritplanning, de coördinatie en waar mogelijk de combinatie van de aangeboden vervoersopdrachten;
- d het controleren van de aanwezigheid en geldigheid van akkoordverklaringen en het controleren van de actuele verzekeringsgerechtigdheid;
- e het real time registreren van de vervoersopdracht en het verwerken ervan in de administratie;
- f het periodiek aanleveren van declaraties en informatie over het vervoer aan CZ groep;
- g het correct en tijdig afhandelen van klachten (vast te leggen in een digitaal systeem);
- h het periodiek (laten) uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek om de activiteiten rondom het taxivervoer te meten en waar nodig te verbeteren.

3.3 Zorginnovatie

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.

3.4 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 wil afnemen. Dat geldt ook in het contact met de vervoerder. CZ groep vindt het belangrijk dat de gecontracteerde vervoerder daar bij de invulling van het vervoer zo veel mogelijk rekening mee houdt.

3.5 Uitsluitingen

Niet alle zorgaanbieders komen in aanmerking voor een overeenkomst met CZ groep voor 2020. Dit geldt in ieder geval voor de zorgaanbieder:

- die in staat van faillissement of van liquidatie verkeert, die niet meer werkt, voor wie een surseance van betaling of een akkoord geldt of die in een vergelijkbare situatie verkeert door een soortgelijke procedure die voorkomt in de wet- of regelgeving van een lidstaat van de EU die op hem van toepassing is;
- voor wie faillissement of liquidatie is aangevraagd, tegen wie een procedure aanhangig is gemaakt van surseance van betaling of akkoord of die in een vergelijkbare situatie verkeert door een soortgelijke procedure die voorkomt in de wet- of regelgeving van een lidstaat van de EU die op hem van toepassing is;
- die niet aan zijn fiscale verplichtingen heeft voldaan overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waarin hij is gevestigd of van Nederland;
- die inlichtingen heeft achtergehouden die relevant zijn voor het verkrijgen van een overeenkomst of die in dat kader valse inlichtingen heeft verstrekt;
- bij wie een integriteitsonderzoek beletsel oplevert.

Proces contractering 2020

4.1 Tijdpad

Fase	Planning	Activiteiten
Fase 1	1 november 2018 tot 1 april 2019	marktverkenning met consultatie van patiëntenverenigingen en vervoerders
Fase 2	1 april 2019	publicatie van het zorginkoopbeleid 2020
Fase 3	juni t/m juli 2019	aanbieden overeenkomsten door CZ groep. Vervoerders hebben ten minste 4 weken om op het voorstel te reageren. Nieuwe vervoerders kunnen hun interesse voor een overeenkomst tot 1 augustus 2019 kenbaar maken.
Fase 4	12 november 2019	publicatie van het gecontracteerde zorgaanbod 2020

4.2 Publicatie gecontracteerd vervoerdersaanbod

Uiterlijk op 12 november 2019 presenteert CZ groep de gecontracteerde vervoerders voor 2020. Op www.cz.nl/zorgvinder is per aandoening, behandeling, specialisme, zorgsoort en leverancier 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 voor zorginnovatie?

Dan kunt u een e-mail sturen naar rz.vervoer@cz.nl.

We beantwoorden uw vraag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen. Aanvragen voor een nieuwe overeenkomst die na 1 augustus 2019 binnenkomen, nemen we niet meer in behandeling.

Betrekken van verzekerden bij het zorginkoopbeleid

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

CZ groep wil zorg inkopen die in het belang van onze verzekerden is. Dit doen we door verzekerden en hun vertegenwoordigers actief en structureel te betrekken bij onze zorginkoop.

Luisteren naar de patiënt verbetert de zorginkoop

Dankzij patiëntenervaringen¹ én betrokkenheid van patiëntenorganisaties en onze Ledenraad krijgen we beter inzicht in de wensen en behoeften van patiënten. Op basis van hun input vormen en toetsen wij het zorginkoopbeleid en passen we het indien nodig aan. Zo checken we 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 kwaliteit, toegankelijkheid, doelmatigheid van zorg en/of transparantie van zorginkoop leest u **hier**. In welke mate de sector zittend ziekenvervoer patiëntenorganisaties en verzekerden betreft bij het vormgeven van het zorginkoopbeleid voor 2020 en wat hiermee bereikt is, leest u hierna in paragraaf 5.2.

5.2 Specifiek beleid voor zittend ziekenvervoer

Verzekerden hebben inspraak op ons zorginkoopbeleid. Dankzij de ervaringen van verzekerden en patiëntenorganisaties kunnen wij dit beleid aanpassen, zodat het nog beter aansluit bij hun wensen. In de tweede helft van 2019 gaat CZ groep met begeleiding van Zorgbelang patiëntervaringsmetingen uitvoeren en een focus-groepdiscussie houden over de ervaringen en de wensen van gebruikers met betrekking tot zittend ziekenvervoer.

¹ Voor de leesbaarheid hebben we gekozen voor de term 'patiënt'. Dit woord staat ook voor cliënt, naaste, ervaringsdeskundige en patiëntvertegenwoordiger.



Zorg die verder gaat