

Zorginkoopbeleid 2022

Zittend ziekenvervoer

1. Zorginkoopbeleid Zittend ziekenvervoer

Met het zorginkoopbeleid Zittend ziekenvervoer informeren wij u over onze uitgangspunten bij de inkoop van Zittend ziekenvervoer, wat u van ons mag verwachten en wat wij van u als zorgaanbieder vragen.

1.1. Visie op Zittend ziekenvervoer

Binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw) hebben verzekerden in specifieke gevallen recht op een vergoeding voor zittend ziekenvervoer. Zittend ziekenvervoer is ondersteunend aan zorgverlening. Omdat het zittend ziekenvervoer bedoeld is voor specifieke (kwetsbare) patiëntgroepen, vindt Eno het belangrijk dat het vervoer goed geregeld is. Naast dat het vervoer goed georganiseerd moet zijn, vinden wij het van belang dat onze verzekerden kunnen vertrouwen op vervoer van uitstekende kwaliteit en hoogwaardige service- en dienstverlening. Zo willen we dat taxivervoerders onze verzekerden op tijd op de gewenste bestemming afzetten, taxi's schoon en rookvrij zijn, chauffeurs klantvriendelijk en dienstverlenend zijn en onze verzekerden helpen met in- en uitstappen als dat nodig is.

Daarnaast willen we dat het vervoer voor onze verzekerden makkelijk bereikbaar is. Het moet duidelijk zijn waar onze verzekerden terecht kunnen met hun vervoersvraag. Daarnaast willen we dat onze verzekerden eenvoudig (digitaal) hun ritten kunnen boeken en geïnformeerd kunnen worden over ophaaltijden. Daarom kiest Eno ervoor om het zittend ziekenvervoer te contracteren bij één professionele vervoerspartner. Eén organisatie die verantwoordelijk is voor het organiseren, coördineren én uitvoeren van het zittend ziekenvervoer en hiervoor gebruik maakt van verschillende regionale onderaannemers. Zo kunnen onze verzekerden zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk gebruik maken van zittend ziekenvervoer.

1.2. Inkoopkader

Eno koopt zittend ziekenvervoer in zoals omschreven in de Zvw. Afhankelijk van de situatie waarin onze verzekerden zich bevinden, kan er een indicatie zijn voor vervoer met eigen auto, openbaar vervoer en/of taxivervoer. Vervoer met eigen auto of openbaar vervoer zijn voorzieningen die door onze verzekerden zelf worden geregeld, waarna vergoeding van de kosten van het vervoer plaatsvindt. De contractering van taxivervoer hebben wij uitbesteed aan onze vervoerspartner ZCN. ZCN is gespecialiseerd in het organiseren, coördineren en uitvoeren van mobiliteitsdiensten, met een landelijk dekkend netwerk van taxivervoerders.

1.3. Minimale eisen aan zorgaanbidders

In onderstaand overzicht staan de basiseisen benoemd waar vervoerders met betrekking tot de kwaliteit en service van de te leveren vervoersdienst minimaal aan moeten voldoen om in aanmerking te kunnen komen voor een overeenkomst.

Basiseisen voor taxivervoerders

- Alle ten behoeve van Eno gecontracteerde vervoerders moeten het TX-Keurmerk bezitten;
- De vervoerder is in het bezit van een geldige vergunning als bedoeld in artikel 5 van de Wet personenvervoer;
- Het afgegeven bedrijfsoordeel door Sociaal Fonds Taxi moet gedurende de hele looptijd van de overeenkomst minimaal met een 'voldoende' beoordeeld zijn;
- Vervoerders voeren het vervoer uit conform de gestelde indicatie;
- Verzekerden mogen altijd een hulpmiddel meenemen (bijvoorbeeld een rollator). Daarnaast mag een sociale hulphond mee en indien deze bij de reservering is aangemeld, mag er ook een begeleider mee;

- Het zittend ziekenvervoer rijdt 7 dagen per week, 24 uur per dag. Spoedritten moeten door de vervoerder worden uitgevoerd;
- Ritten kunnen op vertrektijd of aankomsttijd gereserveerd worden. De vervoerder zorgt er in alle gevallen voor dat onze verzekerden niet eerder dan een kwartier voor het afgesproken tijdstip en niet later dan een kwartier na het afgesproken tijdstip op de plaats van vertrek opgehaald worden;
- Bij combinatievervoer geldt een maximale rijtijd van 1,5 keer de rijtijd van solovervoer;
- De vervoerder zorgt dat onze verzekerden altijd minstens 10 minuten en maximaal 30 minuten voor de afspraak op de plaats van bestemming arriveren;
- Vervoerders beschikken over voldoende rolstoelvoertuigen;
- De uitvoering van ritten met verzekerden in een rolstoel geschiedt conform de meest recent geldende code VVR;
- Er mag niet worden gerookt in de voertuigen (ook geen rooklucht in het voertuig);
- Alle chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen voor het taxivervoer;
- Daarnaast voldoen de chauffeurs in ieder geval ook aan onderstaande eisen:
 - Ze zijn in het bezit van het certificaat 'levensreddend handelen'. Dit certificaat moet zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;
 - Ze zijn herkenbaar als chauffeur, bij voorkeur bedrijfskleding, maar minimaal een badge;
 - Ze spreken, verstaan en schrijven Nederlands;
 - Ze zijn klantvriendelijk en dienstverlenend;
 - Ze helpen reizigers bij het in- en uitstappen;
 - Ze laten verzekerden niet onnodig (lang) alleen in het voertuig;
 - Ze bellen handsfree. Het is niet toegestaan te bellen over andere zaken dan de ritten die uitgevoerd worden. Bellen dient tot een minimum te worden beperkt.

1.4. Kwaliteit

Wij vinden het van groot belang om in samenwerking met ZCN hoogwaardige kwaliteit, service- en dienstverlening voor onze verzekerden te realiseren. Bij de contractering van taxivervoer wordt zowel rekening gehouden met kwaliteit als klantbeleving. Eno is van mening dat vervoerders in algemene zin de eisen in acht horen te nemen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de te leveren dienst mogen worden gesteld. Bovendien verwachten wij dat de vervoerder zijn diensten levert in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en de voor hem toepasselijke, meest recente richtlijnen, standaarden en protocollen. Waar dat in het belang van onze verzekerden nodig is, stellen wij aanvullende eisen. Deze uitgangspunten vertalen zich onder meer in concrete basiseisen waaraan vervoerders met betrekking tot de kwaliteit en service van de te leveren vervoersdienst minimaal moeten voldoen.

1.5. Passende zorg

Om de zorg op zowel de korte als de lange termijn betaalbaar te houden, is het van belang dat de geleverde vervoersdiensten doelmatig zijn. Eno vindt vertrouwen erg belangrijk. Wij vertrouwen erop dat de door taxivervoerders geleverde vervoersdienst passend is bij de vervoersvraag van onze verzekerden en dat de vervoerder zijn diensten levert in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en de voor hem toepasselijke, meest recente richtlijnen, standaarden en protocollen.

1.6. Toegankelijkheid

Eno vindt het belangrijk dat een goede toegankelijkheid van Zittend ziekenvervoer geborgd is. Onze vervoerspartner ZCN streeft in de basis een brede contractering na, waarbij voldoende taxivervoer van goede kwaliteit en hoogwaardige service- en dienstverlening voor onze verzekerden beschikbaar is.

Het Zittend ziekenvervoer rijdt 7 dagen per week, 24 uur per dag. Het Zittend ziekenvervoer kan worden gereserveerd via het klantcontactcenter van ZCN via telefoon, website en app. Wanneer vervoer minimaal 24 uur van te voren gereserveerd wordt, zijn onze verzekerden altijd gegarandeerd van passend vervoer. Daarnaast worden afspraken gemaakt dat spoedritten altijd worden uitgevoerd.

1.7. Vermindering administratieve lasten

Eno spant zich in om de administratieve lasten zo veel mogelijk te beperken. Om onze verzekerden op korte en langere termijn te garanderen van goede vervoersdiensten en vervoerders te verzekeren van stabiliteit ten aanzien van bedrijfsvoering, hebben wij met onze vervoerspartner ZCN een overeenkomst voor vijf kalenderjaren voor Zittend ziekenvervoer afgesloten.

1.8. Procedure zorginkoop

De contractering van zittend vervoer hebben wij uitbesteed aan onze vervoerspartner ZCN. ZCN is gespecialiseerd in het organiseren, coördineren en uitvoeren van mobiliteitsdiensten, met een landelijk dekkend netwerk van taxivervoerders. Wij hebben met ZCN een overeenkomst afgesloten met een looptijd van vijf kalenderjaren en een geldigheidsduur tot en met 31 december 2025. Dat betekent dat Eno partijen in 2022 geen overeenkomsten aanbiedt voor het organiseren, coördineren en uitvoeren van het zittend ziekenvervoer.

1.8.1. Nieuwe zorgaanbieders

Wilt u als (nieuwe) vervoerder een overeenkomst voor zittend ziekenvervoer? Of wilt u nadere informatie over de contractering van zittend ziekenvervoer? Neemt u dan contact met ons op via ons [contactformulier](#) of via telefoonnummer (0570) 68 74 65.

1.9. Innovatie

Eno staat open voor projecten en innovaties die bijdragen aan de speerpunten van dit zorginkoopbeleid. Daarnaast willen de zorgverzekeraars samen met zorgaanbieders komen tot een generiek benaderbare landelijke zorginfrastructuur voor zorgcommunicatie. Over ons beleid [innovatie en digitalisering](#) treft u op onze website alle informatie aan. Hier kunt u ook lezen welke criteria wij hanteren voor het beoordelen van projecten.

1.10. Praktische zaken

Zorgbeleid en zorginkoop

Wilt u een contract met Eno? Of wilt u weten welk beleid Eno hanteert bij de inkoop van zorg? Stel al uw vragen hierover via ons [contactformulier](#) of via telefoonnummer (0570) 68 74 65. Ook wijzigingen van contractgerelateerde gegevens kunt u via het contactformulier doorgeven. Wilt u een wijziging van uw bankrekeningnummer doorgeven? Gebruik daarvoor [het wijzigingsformulier IBAN](#).

Declareren

Voor algemene informatie over declaratieverwerkingen kunt u per e-mail contact opnemen via declaratie@eno.nl. Of bel naar (0570) 68 74 46.

Machtigingen

Voor algemene informatie over machtigingen kunt u per e-mail contact opnemen via toestemming@eno.nl. Stuur aanvragen voor een machtiging naar:

Eno
Afdeling Declaratie
Antwoordnummer 30
7400 VB Deventer

Zorginhoud

Heeft u als zorgaanbieder een vraag over vergoedingen of over de inhoudelijke voorwaarden van een van onze labels? Neemt u dan contact met ons op via ons [contactformulier](#) of (0570) 68 74 65.

AGB-code

Wilt u een AGB-code aanvragen of wijzigingen doorgeven? Gaat u dan naar www.agbcode.nl.

1.10. Overzicht wijzigingen ten opzichte van 2021

Wij hebben voor de inkoop van Zittend ziekenvervoer met ingang van 2021 een overeenkomst voor de duur van vijf kalenderjaren met onze vervoerspartner ZCN afgesproken. In dit zorginkoopbeleid Zittend ziekenvervoer 2022 zijn geen wijzigingen aangebracht ten opzichte van het zorginkoopbeleid 2021.