

# Vervoer

# Zorginkoopbeleid

# 2022

# Zorginkoopbeleid 2022

## Vervoer

### Inhoud

1.	Wijzigingen ten opzichte van 2021.....	2
2.	Visie op vervoer.....	2
2.1	Zittend ziekenvervoer.....	2
2.2	Ambulancezorg.....	2
3.	Beleid en inkoopcriteria.....	3
3.1	Speerpunten.....	3
3.1.1	Eén aanspreekpunt zittend ziekenvervoer.....	3
3.1.2	Innovaties.....	3
3.1.3	Doelmatigheid en rechtmatigheid.....	4
3.2	Inkoopcriteria.....	4
3.2.1	Kwaliteitseisen zittend ziekenvervoer.....	4
3.2.2	Kwaliteitseisen ambulancezorg.....	4
3.3	Overeenkomsten en prijsbeleid.....	4
4.	Wijze van contracteren en planning.....	5
4.1	Vektis.....	5
5.	Bereikbaarheid.....	5

## 1. Wijzigingen ten opzichte van 2021

Voor zittend ziekenvervoer wil Zorg en Zekerheid inzetten op een meerjarige overeenkomst met een landelijke partij. De vervoerder dient een vervoersaanbod te leveren waarbij wordt voldoen aan relevante wet- en regelgeving en waarbij rekening wordt gehouden met de eisen uit de code VVR. Voor ambulancezorg zijn geen inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van 2021 te verwachten.

## 2. Visie op vervoer

Voor u ligt het Zorginkoopbeleid Vervoer 2022. In dit document beschrijven wij op welke wijze, met welke criteria en volgens welke planning Zorg en Zekerheid het zittend ziekenvervoer en de ambulancezorg voor 2022 inkoop. Dit zorginkoopbeleid geldt als aanvulling op het Algemeen Inkoopbeleid en specifiek voor zittend ziekenvervoer en ambulancezorg.

Vervoer ten laste van de Zorgverzekeringswet is gericht op het vervoer naar en van een ziekenhuis, zorgverlener of instelling. Vervoer kan met de (eigen) auto, taxi, het openbaar vervoer of per ambulance plaatsvinden. Het vervoer met de (eigen) auto of het openbaar vervoer regelen verzekerden vaak zelfstandig of met hulp van hun sociale netwerk. Hiervoor ontvangen verzekerden een rechtstreekse vergoeding. In dit inkoopbeleid verstaan wij onder zittend ziekenvervoer het vervoer met de taxi, inclusief rolstoelvervoer. Dit vervoer contracteren wij, waarbij rekening wordt gehouden met kwaliteit en de tevredenheid van verzekerden. Ook ambulancezorg, waar medisch noodzakelijk vervoer met een ambulance onder valt als onderdeel van de acute zorgketen, staat beschreven in dit inkoopbeleid.

De gezondheid van onze verzekerden staat voorop en is het gemeenschappelijke doel van de samenwerking die wij met onze contractpartijen aangaan. Een goede dienstverlening vinden wij belangrijk. Daarom willen wij het vervoer zo organiseren dat het van een kwalitatief hoogwaardig niveau is, waarbij verzekerden gebruik kunnen maken van nieuwe ontwikkelingen in de markt. In dit inkoopbeleid stellen wij kwaliteitseisen op, omdat wij het van belang vinden dat kwalitatief goed vervoer en goede zorg voor onze verzekerden toegankelijk en betaalbaar blijft. Naast een adequate organisatie van zowel het zittend ziekenvervoer als de ambulancezorg is ook de tijdigheid van het vervoer een belangrijke pijler voor Zorg en Zekerheid.

### 2.1 Zittend ziekenvervoer

Verzekerden die in het kader van de Zorgverzekeringswet een specifieke behandeling moeten ondergaan of tot een bepaalde doelgroep behoren, kunnen aanspraak maken op zittend ziekenvervoer. Het gaat hier bijvoorbeeld om patiënten die nierdialyse of chemotherapie moeten ondergaan. Het zittend ziekenvervoer is geen medische zorg, maar kan wel een belangrijke bijdrage leveren aan het ontvangen van noodzakelijke medische zorg. Deze medische zorg is vaak intensief en langdurig. Zorg en Zekerheid vindt het daarom belangrijk dat het ziekenvervoer voor verzekerden adequaat geregeld is. Een goede klantbeleving staat daarbij hoog op onze prioriteitenlijst.

### 2.2 Ambulancezorg

In de ambulancesector spelen een aantal uitdagingen. De zorgvraag neemt toe in aantal en complexiteit, de ziekenhuiszorg centraliseert en er is sprake van arbeidsmarktkrapte. Als Zorg en Zekerheid vinden wij het belangrijk dat onze verzekerden met een spoedeisende zorgvraag de juiste zorg door de juiste zorgverlener(s), op het juiste tijdstip en op de juiste plek krijgen. Ambulancezorg is een onmisbare schakel in de grotere zorgketen waarin een verzekerde met een spoedeisende zorgvraag zich bevindt. Daarom vindt Zorg en Zekerheid het belangrijk dat er tijdige ambulancezorg beschikbaar is en dat de vervoerstijd naar de geschikte zorginstelling beperkt is. Hierbij is de meldkamer een cruciale schakel in de juiste zorgcoördinatie en de juiste spreiding van de ambulancezorg. Zorg en Zekerheid wil in lijn met de pilot Zorgcoördinatie inzetten op het verlichten van de druk op de acute keten door middel van samenwerking op het gebied van triage tussen de

Regionale Ambulancevoorziening (RAV), huisartsenpost en thuiszorg. Op deze manier kan zonder tussenschakels direct passende zorg worden ingezet. De mate waarin de samenwerking omtrent triage verder kan worden opgepakt is echter afhankelijk van de ontwikkelingen rondom COVID-19.

In het volgende hoofdstuk beschrijven wij hoe wij het zittend ziekenvervoer en de ambulancezorg voor 2022 willen inrichten.

### **3. Beleid en inkoopcriteria**

#### **3.1 Speerpunten**

##### **3.1.1 Eén aanspreekpunt zittend ziekenvervoer**

Het startpunt van adequaat zittend ziekenvervoer is het juist informeren van onze verzekerden. Voor verzekerden moet duidelijk zijn bij welke partij zij terecht kunnen voor specifieke (zorg)vragen. Wij vinden het belangrijk dat hier één aanspreekpunt voor beschikbaar is. Wij willen daarom in blijven zetten op één contractpartij die het zittend ziekenvervoer op landelijk niveau regelt. Op deze manier blijven de administratieve lasten beheersbaar en kunnen wij investeren in een langdurige samenwerking met een landelijke partij. Wij willen in gesprek met de huidige vervoerder en zullen kijken of andere landelijke partijen mogelijk een rol kunnen spelen. Wij willen inzetten op kwalitatief goede vervoersafspraken, goede klantbeleving en kostenbeheersing.

De uitvoering van het zittend ziekenvervoer en de bijbehorende dienstverlening omvat de volgende taken en activiteiten voor de vervoerder:

- De regie over het taxivervoer: de ritaanname, de optimale ritplanning, de coördinatie en waar mogelijk de combinatie van aangeboden vervoersopdrachten.
- Het optimaal informeren van de verzekerde over de aankomst van de taxi (indien mogelijk door middel van een app).
- Servicegerichte begeleiding van de verzekerde (indien nodig) van deur tot deur, evenals ondersteuning bij het in- en uitstappen van het voertuig.
- Het inzetten van het juiste en meest doelmatige vervoersmiddel op het juiste moment.
- Het verzamelen van data met inachtneming van de AVG over ingezette vervoersmiddelen en de vervoersafstand.
- Het opbergen en vastzetten van mobiliteitshulpmiddelen van de verzekerde.
- Het tijdig aanleveren van declaratie- en prestatie-informatie bij Zorg en Zekerheid.
- Het correct en tijdig afhandelen van klachten en het bijhouden van een klachtenregistratie.
- Het voeren van een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek, waarvan de inhoud in overleg met Zorg en Zekerheid wordt bepaald en de resultaten worden gedeeld om de kwaliteit van het vervoer voor onze verzekerden te kunnen garanderen.

##### **3.1.2 Innovaties**

Wij staan open voor innovatieve ideeën en voorstellen die positief bijdragen aan de kwaliteit, doelmatigheid en klantervaring van het zittend ziekenvervoer of de ambulancezorg. Dit kan bijvoorbeeld gaan om technologische ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit, het makkelijker in kunnen zetten van eigen vervoer of openbaar vervoer, het integreren van het taxivervoer met openbaar vervoer of het verbeteren van vervoer voor specifieke doelgroepen. Daarbij is het voor ons essentieel dat een innovatief zorgaanbod toegevoegde waarde heeft voor zoveel mogelijk van onze verzekerden en een duidelijke meerwaarde heeft ten opzichte van het huidige vervoer. Voor de voorwaarden omtrent het indienen van een innovatief voorstel verwijzen wij naar het Algemeen Inkoopbeleid voor innovatief beleid.

### 3.1.3 Doelmatigheid en rechtmatigheid

Het is de verantwoordelijkheid van Zorg en Zekerheid om te controleren en beoordelen of de zorg die vergoed wordt vanuit de Zorgverzekeringswet aan de wet- en regelgeving voldoet. Ook controleren en beoordelen wij of de zorg daadwerkelijk geleverd, voldoende passend en doelmatig is. Wij vinden het belangrijk dat zorggelden effectief en efficiënt worden ingezet voor een persoonsgerichte aanpak waarbij positieve gezondheid vooropstaat. Daarom maken wij hier afspraken over in onze overeenkomsten, waarbij een machtiging wordt ingezet om doelmatigheid van ingezet vervoer te controleren.

## 3.2 Inkoopcriteria

### 3.2.1 Kwaliteitseisen zittend ziekenvervoer

De kwaliteit van het vervoer voor onze verzekerden borgen wij door meetbare afspraken met de vervoerder te maken. Deze afspraken gaan over de eisen aan het voertuig, de deskundigheid van de chauffeurs en de organisatie en planning van de ritten. Hierbij valt te denken aan omrijdtijden, tijdstip van ophalen en ondersteuning van verzekerden. Wij verwachten een actieve rol van de vervoerder om de kwaliteit van het vervoer in stand te houden. Het is belangrijk dat de vervoerder goed bereikbaar is als er vragen of klachten zijn en dat belangrijke signalen worden gedeeld met Zorg en Zekerheid.

Voor het zittend ziekenvervoer zijn de volgende kwaliteits- en minimeisen van toepassing:

- De vervoerder biedt een integraal vervoersaanbod aan waar collectief-, solo- en rolstoelvervoer onderdeel van zijn.
- De vervoerder garandeert een landelijke dekking met voldoende regionaal vervoersaanbod.
- De vervoerder beschikt over een telefooncentrale en is in staat een regiefunctie te vervullen voor het zittend ziekenvervoer.
- De vervoerder is in het bezit van het Keurmerk Taxibedrijf (TX-keurmerk) of een gelijkwaardig keurmerk, om de betrouwbaarheid en veiligheid van het taxivervoer te kunnen garanderen.
- De vervoerder is in het bezit van geldige vergunningen als bedoeld in artikel 5 van de Wet personenvervoer.
- Chauffeurs hebben kennis over en ervaring met de doelgroep voor het zittend ziekenvervoer. Ook zijn zij in het bezit van een geldig EHBO-certificaat.
- De vervoerder levert een vervoersaanbod dat voldoet aan de wet- en regelgeving die voor de vervoerder van toepassing is en houdt hierbij rekening met de eisen die worden gesteld, zoals de code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).

### 3.2.2 Kwaliteitseisen ambulancezorg

Zorg en Zekerheid en Zilveren Kruis Achmea treden namens de zorgverzekeraars op als eerste en tweede penvoerder voor de inkoopafspraken met de regionale ambulancevoorziening (RAV) Holland Midden. De ambulancezorg is onderdeel van de acute spoedzorg waarvoor een goede afstemming van groot belang is. Wij streven naar kwalitatief goede, efficiënte en tijdige ambulancezorg voor inwoners in de regio.

Bij de inkoop van ambulancezorg hechten wij waarde aan en zijn de volgende kwaliteits- en minimeisen van toepassing:

- Wet Ambulancezorgvoorzieningen (Wazv).
- Landelijk referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid en landelijke eisen die aan ambulancezorg worden gesteld.
- Beleid en richtlijnen voor ambulancezorg van Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

## 3.3 Overeenkomsten en prijsbeleid

Voor 2022 onderzoeken wij de mogelijkheid om een meerjarige overeenkomst af te sluiten met een landelijke contractpartij voor zittend ziekenvervoer. Het behalen van de servicelevels staat hierbij centraal. Het budget voor ambulancezorg wordt jaarlijks vastgesteld op basis van de beleidsregels van de NZa.

## 4. Wijze van contracteren en planning

### 4.1 Vektis

Wij contracteren digitaal op basis van de gegevens zoals bekend bij Vektis. Het is daarom belangrijk dat u de gegevens controleert en waar nodig direct wijzigt bij Vektis. Het geregistreerde e-mailadres wordt gebruikt om vervoerders te informeren. De inkoopplanning voor zittend vervoer ziet er als volgt uit:

Uiterste datum	Inkoopactiviteit
1 april 2021	Publicatie zorginkoopbeleid op: <a href="http://www.zorgenzekerheid.nl">www.zorgenzekerheid.nl</a>
1 mei 2021	Vervoerders hebben de mogelijkheid schriftelijk te reageren op het inkoopbeleid. Deze reacties zullen wij ter overweging meenemen.
april – september 2021	Voeren inkoopgesprekken zittend ziekenvervoer.
1 juli 2021	Publicatie van eventuele aanvullingen op het inkoopbeleid op: <a href="http://www.zorgenzekerheid.nl">www.zorgenzekerheid.nl</a>
oktober 2021	Aanbieden van de overeenkomst zittend ziekenvervoer.
5 november 2021	Ondertekenen van de overeenkomst zittend ziekenvervoer.
12 november 2021	Informeren verzekerden over het gecontracteerde zorgaanbod.

De inkoopplanning voor ambulancezorg is afhankelijk van de publicatie van de NZa-beleidsregels. Er kunnen op basis van beleidsregels nog beleidswijzigingen plaatsvinden. De beleidsregels worden verwacht in het vierde kwartaal van 2021.

## 5. Bereikbaarheid

Wij hopen dat u een helder beeld heeft gekregen van ons inkoopbeleid in 2022. Voor vragen kunt u ons bereiken per e-mail of telefoon. U vindt de contactgegevens op: [www.zorgenzekerheid.nl](http://www.zorgenzekerheid.nl).

Vragen over de status van uw contractering kunt u per e-mail sturen naar: [contractbeheer@zorgenzekerheid.nl](mailto:contractbeheer@zorgenzekerheid.nl). Of u kunt ons telefonisch bereiken via (071) 5 825 441. Van 8 uur tot 12 uur telefonisch bereikbaar.

### Disclaimer

Dit zorginkoopbeleid is opgesteld met inachtneming van de nu bekende wettelijke, beleids- en financiële kaders. Zorg en Zekerheid behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het zorginkoopbeleid en de bijbehorende zorginkoopprocedure op enig moment aan te passen wegens gewijzigde of nog te wijzigen wet- en regelgeving (inclusief beleidswijzigingen) en gewijzigde of nog te wijzigen financiële kaders. Zorg en Zekerheid behoudt zich ook het recht voor om het zorginkoopbeleid verder aan te vullen, te wijzigen en/of te verduidelijken, ook in het licht van de toekomstige effecten op de zorg door de coronacrisis.