

Ziekenvervoer zorginkoopbeleid 2023-2026

Versie 1.0

1 april 2024

Zorginkoopbeleid 2023-2026

Ziekenvervoer

Inhoud

1	Wat zijn de wijzigingen per 2023?	3
2	Welke informatie vindt u in dit document?	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Leeswijzer	4
3	Wat is de visie van Zorg en Zekerheid?	4
3.1	Algemene visie op ziekenvervoer	4
3.2	Positieve gezondheid	4
3.3	Regionale samenwerking	4
3.4	Juiste zorg op de juiste plek	5
	Digitale zorg	5
3.5	Duurzaamheid	5
4	Wat wil Zorg en Zekerheid bereiken?	5
4.1	Speerpunten ziekenvervoer	5
4.2	Innovatief zorgaanbod	6
5	Hoe komt u als zorgaanbieder in aanmerking voor een overeenkomst?	6
5.1	Minimum- en kwaliteitseisen	6
5.2	Informatie voor gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorgaanbieders	7
6	Hoe ziet het contracteerproces eruit?	7
6.1	Bepalen van de tarieven	7
6.2	Aanbod van de overeenkomsten	7
6.3	Planning	7
7	Heeft u vragen?	7
	Bijlage 1: Uniforme landelijke tekst duurzaamheid Zorgverzekeraars Nederland (ZN)	8

1 Wat zijn de wijzigingen per 2023?

In het zorginkoopbeleid ziekenvervoer 2023 zijn de volgende inhoudelijke zaken gewijzigd ten opzichte van 2022:

- Het 'Vervoer inkoopbeleid 2022' bestaat per 2023 uit twee beleidsstukken, namelijk: 'Zorginkoopbeleid Ziekenvervoer' en 'Zorginkoopbeleid Ambulancezorg'.
- Zorg en Zekerheid heeft per 2022 een meerjarige overeenkomst met een landelijke partij (hoofdstuk 3).
- Onder ziekenvervoer verstaan wij naast het vervoer per taxi of rolstoelstaxi ook het vervoer per ligtaxi (hoofdstuk 3.1).
- In het zorginkoopbeleid is invulling gegeven aan de thema's 'positieve gezondheid', 'regionale gezondheid' en 'juiste zorg op de juiste plek' (hoofdstuk 3.2 tot en met 3.4).
- Zorg en Zekerheid verwacht dat de vervoerder liggend vervoersaanbod levert dat voldoet aan het kwaliteitskader voor Liggend Zorgvervoer (hoofdstuk 5.1).
- Andere (landelijke) partijen dan de huidige gecontracteerde landelijke partij hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst van 2022-2026 geen mogelijkheid een overeenkomst met Zorg en Zekerheid te sluiten (hoofdstuk 5.2).
- Aanvullingen op het zorginkoopbeleid kunnen gedurende heel 2022 worden doorgevoerd (hoofdstuk 6.3).

Naast de genoemde inhoudelijke wijzigingen kent het gehele zorginkoopbeleid 2023 voor alle zorgsoorten een vernieuwde structuur met tekstuele aanpassingen.

Vanuit Zorgverzekeraars Nederland (ZN) is bepaald dat alle zorgverzekeraars uniforme teksten ten aanzien van digitalisering en duurzaamheid opnemen in het zorginkoopbeleid 2024. Per 1 april 2023 zijn daarom de volgende teksten toegevoegd aan het zorginkoopbeleid ziekenvervoer 2023-2026:

- Er is invulling gegeven aan digitale zorg als onderdeel van passende zorg (hoofdstuk 3.4).
- Er is invulling gegeven aan de nieuwe strategie 'duurzaamheid' (hoofdstuk 3.5).

Vanuit Zorgverzekeraars Nederland (ZN) is bepaald dat alle zorgverzekeraars uniforme teksten ten aanzien van duurzaamheid opnemen in het zorginkoopbeleid 2025. Per 1 april 2024 zijn daarom de volgende teksten toegevoegd aan het zorginkoopbeleid ziekenvervoer 2023-2026:

- Er is vernieuwde invulling gegeven aan de strategie 'Duurzaamheid' (hoofdstuk 3.5).
- In Bijlage 1 is uniforme landelijke tekst over duurzaamheid vanuit Zorgverzekeraars Nederland (ZN) toegevoegd.

2 Welke informatie vindt u in dit document?

2.1 Inleiding

Voor u ligt het zorginkoopbeleid Ziekenvervoer voor 2023-2026. In dit document leest u op welke manier, met welke criteria en volgens welke planning Zorg en Zekerheid ziekenvervoer voor 2023-2026 inkoop. Dit zorginkoopbeleid geldt als aanvulling op het [Algemeen zorginkoopbeleid](#).

2.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 geeft de visie van Zorg en Zekerheid op ziekenvervoer weer. Hoofdstuk 4 behandelt de doelen die Zorg en Zekerheid wil bereiken. In hoofdstuk 5 leest u welke zorgaanbieders in aanmerking komen voor een overeenkomst. Hoofdstuk 6 en 7 geven u praktische informatie over de planning rondom het contracteerproces en de mogelijkheid om vragen te stellen.

3 Wat is de visie van Zorg en Zekerheid?

De visie van Zorg en Zekerheid focust op de thema's 'positieve gezondheid', 'regionale gezondheid' en 'juiste zorg op de juiste plek'. Het [Algemeen zorginkoopbeleid](#) beschrijft de visie op deze thema's. In de volgende alinea's leest u per thema hoe wij met ziekenvervoer bijdragen aan de visie van Zorg en Zekerheid.

3.1 Algemene visie op ziekenvervoer

In dit zorginkoopbeleid verstaan wij onder ziekenvervoer het vervoer met de taxi, inclusief rolstoelvervoer en vervoer per ligtaxi. Dit vervoer contracteren wij, waarbij wij rekening houden met de kwaliteit en de tevredenheid van verzekerden.

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. Daarom willen wij het vervoer zo organiseren dat het van kwalitatief hoogwaardig niveau is, waarbij verzekerden gebruik kunnen maken van nieuwe ontwikkelingen in de markt. Naast een adequate organisatie is ook de tijdigheid van het vervoer een belangrijke pijler voor Zorg en Zekerheid. Zorg en Zekerheid heeft meerjarige afspraken gemaakt met een landelijke vervoerspartij (hierna te noemen 'gecontracteerde vervoerspartij'), om ervoor te zorgen dat we onze visie op ziekenvervoer in kunnen vullen.

3.2 Positieve gezondheid

De gezondheid van onze verzekerden staat voorop en is het gemeenschappelijke doel van de samenwerking met de gecontracteerde vervoerspartij. Vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid willen wij onze verzekerden veerkracht en regie bieden, ook bij het organiseren van ziekenvervoer. Via de gecontracteerde vervoerspartij proberen wij altijd nieuwe ontwikkelingen mee te nemen die een bijdrage leveren aan meer regie voor verzekerden over hun eigen ziekenvervoer. Denk hierbij aan het verder ontwikkelen van een smartphone app waarmee ritten geboekt en gevolgd worden.

3.3 Regionale samenwerking

De gecontracteerde vervoerspartij organiseert het ziekenvervoer voor Zorg en Zekerheid-verzekerden. Verzekerden profiteren van het voordeel van een grote landelijke vervoerspartij: niet alleen hebben zij één aanspreekpunt, ook kunnen ze de laatste ontwikkelingen in de ziekenvervoermarkt direct gebruiken.

De gecontracteerde vervoerspartij werkt samen met lokale vervoerders, zodat de kennis in de regio optimaal wordt benut. De verantwoordelijkheid om het vervoersaanbod in de regio op peil te houden, is hiermee belegd. De gecontracteerde vervoerspartij monitort de uitvoering en kwaliteit van het

ziekenvervoer van lokale vervoerders. Hiermee stimuleren wij een goede kwaliteit van het ziekenvervoer.

3.4 Juiste zorg op de juiste plek

Om juiste zorg op de juiste plek te stimuleren, maakt Zorg en Zekerheid voor het ziekenvervoer afspraken over tijdigheid. Het doel is tweeledig: het ziekenvervoer efficiënt inzetten en tegelijkertijd verzekeren op het gewenste tijdstip op een prettige wijze naar de juiste locatie vervoeren. Daarom kijkt de gecontracteerde vervoerspartij altijd welke lokale vervoerder het meest geschikt en efficiënt is om de verzekerde naar de bestemming te brengen. Ook maakt Zorg en Zekerheid afspraken over het inzetten van het juiste vervoersmiddel (taxi, rolstoeltaxi of lictaxi), afhankelijk van de zorgvraag van de verzekerde. Op deze wijze draagt ziekenvervoer bij aan het bieden van passende en effectieve zorg.

Digitale zorg

Digitale zorg is een onderdeel van het verlenen van zorg op de juiste plek. In lijn met het verlenen van zorg op de juiste plek sluit Zorg en Zekerheid zich aan bij de Ambities Zorginkoop digitalisering 2024 zoals benoemd in het [Algemeen zorginkoopbeleid](#).

3.5 Duurzaamheid

Zoals genoemd in Bijlage 1 'Uniforme landelijke tekst duurzaamheid Zorgverzekeraars Nederland (ZN)' en in het [Algemeen zorginkoopbeleid](#) sluiten wij ons aan bij de Green Deal Duurzame Zorg (GDDZ) 3.0 en de vereisten uit de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De algemene duurzaamheidscriteria richting zorgaanbieders staan vermeld in het [Algemeen zorginkoopbeleid](#). Naast deze algemene duurzaamheidscriteria, gelden voor ziekenvervoer zorgaanbieders aanvullende duurzaamheidscriteria. Zorgverzekeraars nemen duurzaamheidscriteria mee in de contractering ziekenvervoer voor nieuwe overeenkomsten. Concreet betekent dit in de contracteringsperiode stap voor stap minder CO₂ uitstoot.

Wij gaan met onze gecontracteerde vervoerspartij in gesprek over het onderwerp 'duurzaamheid' om te bepalen welke maatregelen zij kunnen dragen aan verduurzaming van de zorgsector.

4 Wat wil Zorg en Zekerheid bereiken?

4.1 Speerpunten ziekenvervoer

Optimalisatie samenwerking gecontracteerde vervoerspartij

Zorg en Zekerheid vindt het belangrijk om toekomstbestendig ziekenvervoer te bieden. De continuïteit hebben wij geborgd door meerjarige afspraken te maken met een gecontracteerde vervoerspartij. Op deze manier blijven de administratieve lasten beheersbaar en investeren we in een langdurige samenwerking. De gecontracteerde vervoerspartij heeft specifieke kennis die noodzakelijk is om aan de grote diversiteit van vervoersvragen van verzekerden te voldoen. Zorg en Zekerheid wil met name afspraken over goede en betrouwbare dienstverlening maken en deze zo mogelijk continu verbeteren. Daarom maken wij ook graag gebruik van de nieuwste ontwikkelingen. Samen met de gecontracteerde vervoerspartij beoordelen wij waar en hoe wij verbeteringen op het gebied van bijvoorbeeld ritplanning, stiptheid, efficiëntie, digitalisering en klanttevredenheid kunnen doorvoeren.

Focus op doelmatigheid en rechtmatigheid

Zorg en Zekerheid controleert en beoordeelt of de zorg die vergoed wordt vanuit de Zorgverzekeringswet aan de wet- en regelgeving voldoet. Ook controleert en beoordeelt Zorg en Zekerheid 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. Daarom maken wij afspraken in onze overeenkomsten, waarbij we met een machtiging de doelmatigheid van ingezet vervoer controleren. Hierbij controleert Zorg en Zekerheid bijvoorbeeld of vervoer is ingezet op het moment dat ook daadwerkelijk zorg vanuit de Zorgverzekeringswet is geleverd.

4.2 Innovatief zorgaanbod

Zorg en Zekerheid staat open voor innovatief zorgaanbod. Het [Algemeen zorginkoopbeleid](#) beschrijft de vereisten die Zorg en Zekerheid stelt aan innovatief zorgaanbod.

Wij staan open voor innovatieve ideeën en voorstellen die positief bijdragen aan de kwaliteit, doelmatigheid en klantervaring van het ziekenvervoer. Denk hierbij aan 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 duidelijke meerwaarde heeft ten opzichte van het huidige ziekenvervoer.

5 Hoe komt u als zorgaanbieder in aanmerking voor een overeenkomst?

5.1 Minimum- en kwaliteitseisen

Zorgaanbieders kunnen in aanmerking komen voor een overeenkomst als zij voldoen aan de eisen die Zorg en Zekerheid stelt. Het [Algemeen zorginkoopbeleid](#) beschrijft de algemene minimum- en kwaliteitseisen. Vanuit ziekenvervoer gelden de volgende aanvullende kwaliteits- en minimeisen:

- De vervoerder biedt een integraal vervoersaanbod met collectief, solo-, rolstoel- en ligitaxivervoer.
- 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 taxivervoer.
- 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 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 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) en het kwaliteitskader voor Liggend Zorgvervoer van de Stichting Liggend Zorgvervoer.

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. 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 de voertuigen, 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 de vervoerder belangrijke signalen deelt met Zorg en Zekerheid.

5.2 Informatie voor gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorgaanbieders

Zorg en Zekerheid heeft een meerjarige overeenkomst met een landelijke contractpartij. Deze overeenkomst geldt van 2022-2026. Er is daarom geen ruimte voor nieuwe gecontracteerde zorgaanbieders.

6 Hoe ziet het contracteerproces eruit?

6.1 Bepalen van de tarieven

Zorg en Zekerheid heeft een meerjarige overeenkomst met een landelijke vervoerspartij, waarbij vaste tarieven zijn afgesproken. Zorg en Zekerheid zet zich in voor een inkoop-, prijs- en servicebeleid dat ten goede komt aan de verzekerden. Het uitgangspunt is adequaat en doelmatig ziekenvervoer tegen een reële vergoeding. Deze vergoeding komt tot stand door onderzoek naar de in de markt gebruikelijke tarieven.

6.2 Aanbod van de overeenkomsten

Zorg en Zekerheid heeft een meerjarige overeenkomst met een landelijke vervoerspartij. Deze overeenkomst geldt van 2022 tot en met 2026.

6.3 Planning

De planning voor het inkoopjaar 2023 ziet er als volgt uit:

Uiterste datum	Inkoopactiviteit ziekenvervoer
1 april 2022	Publicatie zorginkoopbeleid op: www.zorgenzekerheid.nl .
12 november 2022	Informeren van verzekerden over het gecontracteerde zorgaanbod via de zorgzoeker op de website van Zorg en Zekerheid.
Gedurende 2022-2026	Publicatie van eventuele aanvullingen op het zorginkoopbeleid op: www.zorgenzekerheid.nl .

7 Heeft u vragen?

Wij hopen dat u een helder beeld heeft van het ziekenvervoer inkoopbeleid 2023-2026 van Zorg en Zekerheid. Heeft u vragen over de contractering, dan kunt u deze vragen per e-mail stellen via contractbeheer@zorgenzekerheid.nl. U kunt Zorg en Zekerheid tussen 8 en 12 uur telefonisch bereiken op 071 582 5441.

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 interne factoren of 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.

Bijlage 1: Uniforme landelijke tekst duurzaamheid Zorgverzekeraars Nederland (ZN)

Inleiding

Verduurzamen van de zorgsector

De zorgsector is verantwoordelijk voor 7% van de CO₂-uitstoot, 13% van het grondstofverbruik en 4% van het afval in Nederland (RIVM, 2022). Dat heeft ernstige gevolgen voor onze leefomgeving en gezondheid.¹ Als zorgverzekeraars vinden we het van groot belang om – naast onze eigen verduurzaming – een bijdrage te leveren aan de verduurzaming van het gehele zorglandschap (Zvw- en Wlz-breed). Daarom zetten we samen met zorgaanbieders in op de versnelling van de verduurzaming van de zorgsector en monitoring daarvan.

We doen dit op basis van de afspraken die in Nederland gemaakt zijn in de Green Deal Duurzame Zorg 3.0 (GDDZ 3.0). De GDDZ 3.0 is op 4 november 2022 door zorgbranches², kennisinstituten, ministeries, de Patiëntenfederatie Nederland en Zorgverzekeraars Nederland getekend. De kaders van de Green Deal zijn het Rijksbrede beleid en (internationale) wetgeving, waaronder 55% CO₂-reductie in 2030, 50% minder gebruik van primaire abiotische grondstoffen in 2030 en de Ketenaanpak Medicijnresten uit Water. Meer informatie hierover is te vinden in de GDDZ 3.0.³

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)

Een nieuwe ontwikkeling is de Europese CSRD die bedrijven en organisaties verplicht te rapporteren over de impact van hun activiteiten op mens en milieu. Dit geldt niet alleen voor de impact van de eigen bedrijfsvoering, maar voor impacts in de gehele keten van leveranciers en afnemers van de rapporterende organisatie. Zorgverzekeraars zijn wettelijk verplicht om (in 2026) te rapporteren conform de CSRD-vereisten over het verzekeringsjaar 2025.⁴ Dit betekent dat wij mogelijk informatie over de duurzaamheidsprestaties van onze leveranciers en zorgaanbieders nodig hebben. We verwachten dat zorgaanbieders de informatie aanleveren die zorgverzekeraars van hen nodig hebben in kader van de CSRD-wetgeving. De zorgverzekeraars stemmen de uitvraag onderling, en met de GDDZ3.0- partners, af. We beperken zo veel mogelijk de administratieve lasten die dit voor zorgaanbieders met zich meebrengt. Hoe dit er voor 2025 precies uit gaat zien, is op dit moment nog niet bekend. Zodra hierover meer duidelijk is, zult u door de zorgverzekeraars worden geïnformeerd. We spannen ons in om hierover zo snel mogelijk, en bij voorkeur voor 30 juni 2024, duidelijkheid te kunnen bieden.

¹ [Het effect van de Nederlandse zorg op het milieu. Methode voor milieuvoetafdruk en voorbeelden voor een goede zorgomgeving | RIVM](#)

² Voor de Zvw-bekostigde zorgverlening betreffen de GDDZ3.0-partners de zorgbranches Actiz, de Nederlandse ggz, KNMP, NfU en NVZ.

³ [Green Deal Samen werken aan duurzame zorg \(Green Deal 3.0\)](#)

⁴ Sommige (grotere) zorgverzekeraars rapporteren al per 2025 conform de CSRD-vereisten (over verzekeringsjaar 2024).

Zorginkoopbeleid 2025

Om samen met zorgaanbieders in te zetten op de versnelling van de verduurzaming van de zorgsector, verwachten we van zorgaanbieders dat zij:

- zich committeren aan de doelen van de GDDZ 3.0 die op 4 november 2022 tussen zorgpartijen is overeengekomen voor de periode tot en met 2026. Wij bedoelen met commitment dat de zich committerende zorgaanbieder zich in beleid en handelen aantoonbaar en uitlegbaar richt op het realiseren van de doelstellingen van de GDDZ3.0.;
- duurzaamheid verankeren in hun strategie. Van kleinere zorgaanbieders verwachten we aandacht voor duurzaamheid in plannen en ontwikkelingen;
- in geval zij verplicht zijn een jaarverslag te maken maar niet CSRD-plichtig zijn, in het jaarverslag ook rapporteren over de duurzaamheidsprestaties van hun organisatie (voor zo ver beschikbaar) en hoe die zich verhouden tot doelen en ambities van de organisatie (voor zo ver bepaald);
- conform GDDZ3.0 (art. 4.2.e.) een mobiliteitsplan hebben opgesteld gericht op het terugdringen van de CO2-emissie t.g.v. vervoersbewegingen van medewerkers (alleen zorgaanbieders met meer dan 100 fte).⁵

We dragen bij aan inspiratie en handelingsperspectief voor zorgaanbieders door de verspreiding van groene voorbeelden in de zorgsector. Zie www.zn.nl voor Groene Initiatieven die de zorgverzekeraars daartoe hebben verzameld.

⁵ [RVO inzake rapportage werkgebonden personenmobiliteit; MPZ inzake wetgeving werkgebonden personenmobiliteit](#)