

Overzicht NVN-richtnormen bij zittend ziekenvervoer en criteria van de vier grootste concerns






Het overzicht start met algemene informatie over de vier grote concerns van zorgverzekeraars; welke labels (zorgverzekeraars) vallen daaronder? Daarna volgt informatie over de NVN-richtnormen voor zittend ziekenvervoer. Per norm wordt getoond welke criteria de grote concerns hanteren wanneer zij het zittend ziekenvervoer inkopen. Daar moet het vervoer van en naar de dialyse in praktijk ook aan voldoen.






Inhoud van het overzicht:






- [Welke labels \(zorgverzekeringen\) vallen onder de grote zorgverzekeraars](#)
- [Keuze uit vervoerders](#)
- [Combinatievervoer \(samen met andere patiënten vervoerd worden\)](#)
- [Maximale omrijtijd bij combinatievervoer](#)
- [Tijdstip van ophalen van huis](#)
- [Tijdstip van ophalen uit het ziekenhuis](#)
- [Belservice te laat heenrit](#)
- [Plaats van ophalen en terugbrengen \(2x\)](#)
- [Tijdstip aankomst in centrum](#)
- [Plaats aankomst in centrum](#)
- [Belservice te laat retourrit](#)
- [Kwaliteit van het vervoer \(2x\)](#)
- [Bejegening](#)
- [Deskundigheid chauffeur \(2x\)](#)
- [Informatievoorziening](#)
- [Telefonische bereikbaarheid \(2x\)](#)
- [Klachtenprocedure](#)
- [Patiënttevredenheidsonderzoek](#)
- [Tot wanneer gelden de criteria van de zorgverzekeraars?](#)
-






Kleuren in het overzicht:






- Wit is conform de NVN-richtnorm (+);
- Groen is een sterk positieve afwijking van de NVN-richtnorm (++);
- Oranje is een negatieve afwijking (-);
- Rood is een sterk negatieve afwijking (--).






Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Labels		<ul style="list-style-type: none"> • Avéro Achmea • FBTO • Interpolis • OZF Achmea • Pro Life Zorgverzekeringen • Zilveren Kruis Achmea • TakeCareNow! 	<ul style="list-style-type: none"> • Anderzorg • Menzis • Hema 	<ul style="list-style-type: none"> • CZ • Delta Lloyd • OHRA 	<ul style="list-style-type: none"> • IZA • IZZ • UMC • Univé <ul style="list-style-type: none"> • ZEKUR • Zorgzaam • VGZ <ul style="list-style-type: none"> • GemeentePakket • Bewuzt
Heeft de patiënt keuze uit verschillende vervoerders?	Geen norm over vastgesteld.	<p>(-) De patiënt krijgt een vervoerder toebedeeld, aan de hand van de postcode.</p> <p>(+) Wanneer de patiënt problemen heeft met de vervoerder kan deze overstappen naar de 2^{de} gecontracteerde vervoerder in het vertrekperceel.</p>	(+) Menzis werkt in Nederland met drie gecontracteerde coördinatiecentra die allemaal werken met diverse taxibedrijven.	<p>(+) CZ heeft in totaal zo'n 300 vervoerders verspreid over het land waar patiënt uit kan kiezen.</p> <p>(++) Bij Delta Lloyd en Ohra vrije keuze mits de vervoerder in het bezit is van het TX-keurmerk.</p>	(++) Ja, bij VGZ kan elke patiënt kiezen uit 2 verschillende vervoerders (echt 2 verschillende bedrijven). Indien men ontevreden is over de huidige vervoerder kan men overstappen zonder aanvragen nieuwe machtiging o.i.d.






Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Nierpatiënten mogen samen met andere patiënten vervoerd worden (= combinatievervoer)	Geen NVN-norm, dat is wettelijk zo geregeld.	Ja, heen en terug.	Ja, heen en terug.	Ja, op de heenweg. (+) Op de terugweg wordt men alleen samen met andere dialysepatiënten vervoerd in een taxi-auto (niet in een taxi-bus).	Ja, heen en terug.
Maximale omrijtijd bij combinatievervoer	In het geval van combinatievervoer mag de extra reistijd niet meer dan 25% van de oorspronkelijke reistijd zijn met een maximum van 30 minuten extra reistijd.	(+) Idem.	(+) Idem.	(++) Idem, maar voor dialysepatiënten geldt een maximum van 15 minuten extra reistijd.	(--) De omrijtijd mag bij combinatievervoer maximaal 50% langer zijn dan de reistijd zonder combinaties, met een maximum van 30 minuten.
Tijdstip van ophalen van huis	De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het afgesproken tijdstip +/- 15 minuten.	(+) Idem.	(++) De patiënt wordt thuis opgehaald op het afgesproken tijdstip.	(+) Idem.	(+) Idem.






Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Tijdstip van ophalen uit het ziekenhuis	De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het afgesproken tijdstip +/- 15 minuten.	(--) De patiënt wordt opgehaald binnen 30 minuten na de afgesproken tijd. (++) Indien de ophaaltijd 24 uur vantevoren is besproken dan wordt de patiënt opgehaald op het afgesproken tijdstip.	(--) De patiënt wordt opgehaald binnen 30 minuten na het moment van bellen. (++) De patiënt wordt uit het ziekenhuis opgehaald op het afgesproken tijdstip indien de retourrit minimaal 24 uur vantevoren is doorgegeven.	(+) Idem.	(+) Idem.
Belservice	De vervoerder <u>belt</u> altijd 10 minuten voor de feitelijke ophaaltijd naar de patiënt.	(-) De vervoerder moet de patiënt informeren wanneer hij later komt voorrijden dan is afgesproken.	(-) Er is een <u>te laat sms</u> -en/of belservice. De klant kan hierover afspraken maken met de vervoerder.	(--) Er wordt niet standaard gebeld. Wanneer de chauffeur te laat is, dient hij de patiënt hiervan in kennis te stellen of in ieder geval een centraal nummer beschikbaar te stellen waar patiënt naar toe kan bellen om de reden van vertraging te vernemen en de verwachte aankomsttijd.	(-) De vervoerder informeert de patiënt als hij niet op het aangegeven tijdstip bij de ophaallocatie is (thuis of ziekenhuis) OF als hij vantevoren voorziet niet op tijd op de bestemming aan te komen.






Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Plaats van ophalen/terugbrengen (1)	De plaats van ophalen en terugbrengen is: <ul style="list-style-type: none"> De voordeur van de woning. In het geval van een flatgebouw <u>de hal</u> van het gebouw. 	(+) Idem. (-) In het geval van een flatgebouw de <u>portiekdeur</u> van het gebouw.	(+) Idem. (-) In het geval van een flatgebouw de <u>voordeur</u> van het gebouw.	(+) Idem. (++) In het geval van een flatgebouw <u>op de etage</u> waar de patiënt woont.	(+) Idem. (+) Idem. Van deur tot deur, geen verdere specificatie bij ophaallocatie.
Plaats van ophalen/terugbrengen (2)	In het geval van een verzorgingshuis <u>de hal</u> van het gebouw.	(-) In het geval van een verzorgingshuis de <u>portiekdeur</u> van het gebouw. (+) In het geval van een verzorgingshuis: de centrale hal.	(-) In het geval van een verzorgingshuis de <u>voordeur</u> van het gebouw.	(-) in het geval van een verzorgingshuis <u>de voordeur</u> van de centrale ontvangstruimte.	(+) Idem. Zie hierboven, verzorgingshuis wordt niet specifiek genoemd in de contracten/normen.




Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Tijdstip van aankomst in centrum	De vervoerder zorgt er voor dat de patiënt op tijd aanwezig is bij het centrum. Het centrum dient aan de vervoerder en de patiënt aan te geven wanneer de patiënt uiterlijk in het centrum (centrale hal) dient te zijn.	(+) Idem. En maximaal 30 minuten te vroeg.	(+) Idem. En maximaal 30 minuten te vroeg.	(++) Idem en hij mag maximaal 15 minuten te vroeg zijn. Extra: Mocht patiënt te laat op zijn afspraak komen en hierdoor een rekening van zijn behandelaar ontvangen vanwege niet nakomen van de afspraak, dan kan patiënt deze kosten verhalen op de vervoerder.	(+) Op de door de patiënt aangegeven tijd, maximaal 30 minuten voor aanvang van de behandeling, minimaal 10 minuten voor aanvang van de behandeling aanwezig bij het centrum.
Plaats van aankomst in centrum	De hal van het centrum. Als de patiënt niet zelfstandig van de hal van het centrum naar de afdeling kan komen, dient het dialysecentrum begeleiding te regelen voor vervoer naar de afdeling.	(+) Idem. (+) Idem.	(+) Idem. (+) Idem.	(+) Idem. (+) Idem.	(+) Idem. (+) Idem. Als de patiënt NIET zelfredzaam is, wordt hij NIET alleen achtergelaten in de centrale hal maar maakt de vervoerder afspraken met het ziekenhuis/afdeling over begeleiding van de patiënt.

Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Belservice te laat retourrit	Indien de chauffeur verwacht meer dan 15 minuten later te komen dan de afgesproken ophaaltijd, wordt <u>het centrum</u> gebeld met de mededeling <u>hoeveel later</u> de taxi zal komen.	(+) Op enkele dialyselocaties zijn zogenaamde ETA- schermen. Hierop kan de patiënt real-time taxi-info zien. De vervoerder moet de patiënt informeren wanneer hij later komt voorrijden dan is afgesproken.	(+) Idem. Alleen de <u>patiënt</u> wordt gebeld.	(+) Idem. Extra: Ook de reden van vertraging dient te worden vermeld.	(+) De vervoerder belt altijd als hij niet op het afgesproken tijdstip (onafhankelijk van hoeveel minuten) bij ophaallocatie is, deze belservice is naar de patiënt en niet naar de afdeling/centrum.
Kwaliteit van het vervoer (1)	De kwaliteit van het vervoermiddel is van dien aard dat de patiënten comfortabel en veilig vervoerd worden.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van een TX-keur certificaat of gelijkwaardig keurmerk.	(+) Idem.	(+) Idem.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van het TX-keur certificaat welke garant staat voor kwaliteit van vervoer.
Kwaliteit van het vervoer (2)	Het voertuig moet voldoen aan de wettelijke eisen omtrent het vervoer.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van een TX-keur certificaat of gelijkwaardig keurmerk.	(+) Idem.	(+) Idem.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van het TX-keur certificaat welke garant staat voor kwaliteit van vervoer.

Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Bejegening	De chauffeur moet voldoen aan de normen die gesteld zijn in de gedragscode zoals beschreven in het reglement TX-keur.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van een TX-keur certificaat of gelijkwaardig keurmerk.	(+) Idem.	(+) Idem.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van het TX-keur certificaat welke garant staat voor kwaliteit van vervoer.
Deskundigheid chauffeur (1)	De chauffeur beschikt over de gewenste opleiding en beschikt over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De chauffeur heeft kennis van het vervoersgebied. De chauffeur beschikt over een EHBO diploma en/of certificaat levensreddend handelen.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van een TX-keur certificaat of gelijkwaardig keurmerk.	(-) Een <u>recente</u> VOG is niet verplicht maar in eerste instantie wel vereist. Menzis kan te allen tijde weer om een recente VOG verzoeken als daartoe reden is.	(+) Idem.	(+) Idem. Het bedrijf dient in het bezit te zijn van het TX-keur certificaat welke garant staat voor kwaliteit van vervoer.
Deskundigheid chauffeur (2)	De chauffeur is bekend met de specifieke kenmerken van een dialysepatiënt.	(-) Geen specifieke eisen qua bekendheid met dialysepatiënten. Achmea stimuleert bij vervoerders wel dat chauffeurs kennis nemen van verschillende doelgroepen.	(++) Veel chauffeurs hebben inmiddels het Menzis ABC gedaan waar ook informatie over dialysepatiënten voor komt.	(++) Idem. CZ werkt met het dialyse ABC voor taxichauffeurs.	(-) Geen specifieke eisen qua bekendheid met dialysepatiënten, behalve wat reeds in TX-keur is opgenomen.

Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Informatievoorziening	De patiënt moet schriftelijk <u>door iedere partij (verzekeraar en vervoerder)</u> geïnformeerd zijn over de afspraken en normen waaraan het zittend ziekenvervoer moet voldoen.	(-) Patiënt wordt telefonisch op de hoogte gebracht van de vervoersvoorwaarden en er wordt verwezen naar de flyer op de website. Deze flyer kan op verzoek ook per post gestuurd worden.	(-) Menzis heeft informatie op de website staan en een brochure zittend ziekenvervoer.	(+) CZ stuurt standaard een <u>brochure</u> mee met de machtiging. Deze brochure is eventueel ook op de website in te zien. De <u>vervoerder</u> kan de folder opvragen en uitreiken.	(+) VGZ stuurt de machtiging, hierin staat beschreven wat de patiënt moet doen om een rit aan te vragen. Ook de <u>VGZ-website</u> heeft uitgebreide informatie. De vervoerder stuurt een informatiebrief welke minimaal informatie omvat over de maximale omrijtijd, ophaaltijdstop, te laat komen, etc.
Telefonische bereikbaarheid (1)	De vervoerder of telefooncentrale waar naartoe gebeld wordt om afspraken te maken of om gewijzigde ophaaltijden door te geven is <u>24 uur bereikbaar</u> (mag ook via internet).	(+) Idem.	(+) Idem.	(+) Idem. Een goede fysieke en telefonische bereikbaarheid, zodat de kwaliteit en continuïteit van het vervoer 7 dagen in de week kan worden gewaarborgd.	(++) Telefonische bereikbaarheid 24 uur per dag tegen maximaal het regulier binnenlands tarief.

Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Telefonische bereikbaarheid (2)	En dient zorg te dragen voor een zodanige bezetting dat <u>op werkdagen van 8.00 - 18.00 uur</u> een gesprek met een bevoegde werknemer <u>binnen 2 minuten</u> plaatsvindt.	(++) De vervoerder is <u>iedere dag van 7.00 - 23.00 uur</u> bereikbaar. Bij voorkeur ritten aanvragen tussen 8.30 - 17.00 uur. Garandeert dat van de 100 telefoongesprekken 90 gesprekken binnen 20 seconden (3 keer overgaan) worden aangenomen en patiënten te woord worden gestaan.	(+) Idem.	(+) Van het binnenkomende telefoonverkeer wordt 95% binnen een gemiddelde wachttijd van 1 minuut beantwoord. Extra: De individuele maximale wachttijd bedraagt nooit meer dan 2 minuten.	(++) Telefonische bereikbaarheid 24 uur per dag tegen maximaal het regulier binnenlands tarief.
Klachten-procedure	Het moet voor de dialysepatiënten duidelijk zijn waar een eventuele klacht over het vervoer kan worden ingediend. Dit is de verantwoordelijkheid van de <u>zorgverzekeraar</u> .	(+) De patiënt kan in eerste instantie een klacht melden bij de eigen <u>vervoerder</u> . De vervoerder informeert de patiënt z.s.m. telefonisch of schriftelijk. Zo niet, dan kan de patiënt contact opnemen met Zilveren Kruis.	(+) Over uitvoering kan de patiënt de klacht melden bij de <u>vervoerder en/of Menzis</u> . Over beleid/inkoop bij Menzis. Komt men er niet uit, dan kan de patiënt terecht bij de Geschillencommissie Taxivervoer.	(+) De <u>vervoerder</u> zorgt voor goede voorlichting over de klachtenprocedure en wijst de patiënt desgevraagd op de mogelijkheid van het indienen van klachten en de procedure; <u>CZ</u> verwijst zelf via diverse communicatiemiddelen (brochure, website etc.) op de mogelijkheid om bij CZ een klacht in te dienen.	(+) De <u>vervoerder</u> beschikt over een interne klachtenprocedure. In deze klachtenprocedure moet tenminste invulling gegeven worden aan de punten: definitie klacht, registratie, procedure. Als de patiënt er met de vervoerder niet uit komt, kan deze bij <u>VGZ</u> een klacht indienen. Ook VGZ heeft een eigen klachtenprocedure.

Onderwerp	Richtnorm van de NVN	Criteria Achmea voor de taxivervoerder	Criteria Menzis voor de taxivervoerder	Criteria CZ voor de taxivervoerder	Criteria VGZ voor de taxivervoerder
					
Patiënt tevredenheid onderzoek	De zorgverzekeraar houdt jaarlijks een representatieve steekproef onder patiënten naar de tevredenheid over het zittend ziekenvervoer.	(+) Zilveren Kruis voert 10x per jaar een klant enquête uit.	(+) Jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder alle gebruikers van zittend ziekenvervoer.	(+) CZ voert onderzoek uit naar klanttevredenheid. In postcodegebieden waar Connexion gecontracteerd is, wordt bij iedere 100 ^{ste} rit een vragenformulier vanuit Connexion aan de patiënt verzonden	(--), Er wordt GEEN klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Voor reviews sluit men zich aan bij de landelijke website Zorgkaart. Wel komen alle klachten via afd. klachten bij zorginkoop (anoniem) terecht zodat men de vervoerders kan monitoren en aanspreken.
Tot wanneer gelden de criteria?		31-12-2018 Met de optie om 1 jaar te verlengen.	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2021