

Zorginkoopbeleid 2023

Ziekenvervoer

1. Zorginkoopbeleid Ziekenvervoer

Met het zorginkoopbeleid Ziekenvervoer informeren wij u over onze uitgangspunten bij de inkoop van ziekenvervoer. Wat u van ons mag verwachten en wat wij u vragen.

1.1. Visie op Ziekenvervoer

Binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw) hebben verzekerden in specifieke gevallen recht op een vergoeding voor ziekenvervoer. Ziekenvervoer is ondersteunend aan zorgverlening. Omdat het ziekenvervoer bedoeld is voor specifieke (kwetsbare) patiëntgroepen, vindt Eno het belangrijk dat het vervoer goed geregeld is. Daarnaast vinden wij het van belang dat onze verzekerden kunnen vertrouwen op vervoer van uitstekende kwaliteit en hoogwaardige service- en dienstverlening. Wij willen 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.

Ook 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 ziekenvervoer te contracteren bij één professionele vervoerspartner. Eén organisatie die verantwoordelijk is voor het organiseren, coördineren én uitvoeren van het ziekenvervoer en hiervoor gebruik maakt van verschillende regionale onderaannemers. Zo kunnen onze verzekerden zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk gebruik maken van ziekenvervoer.

1.2. Inkoopkader

Eno koopt 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 onze verzekerden zelf regelen, waarna vergoeding van de kosten van het vervoer plaatsvindt. Het contracteren van taxivervoer besteden wij uit aan onze vervoerspartner Zorgvervoercentrale Nederland (ZCN). ZCN is gespecialiseerd in het organiseren, coördineren en uitvoeren van mobiliteitsdiensten, met een landelijk dekkend netwerk van taxivervoerders.

1.3. Minimale eisen aan zorgaanbieders

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 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 Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (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 het contracteren van taxivervoer houden we rekening met de kwaliteitseisen en klantbeleving. Eno is van mening dat vervoerders in algemene zin de eisen in acht horen te nemen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard aan de te leveren dienst worden gesteld. Bovendien verwachten wij dat de vervoerder 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 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 ziekenvervoer rijdt 7 dagen per week, 24 uur per dag. Het 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 maken we afspraken 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 met ingang van 2021 een overeenkomst voor vijf kalenderjaren (2021-2025) voor ziekenvervoer afgesloten.

1.8. Procedure zorginkoop

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 2023 geen overeenkomsten aanbiedt voor het organiseren, coördineren en uitvoeren van het ziekenvervoer.

1.8.1. Nieuwe zorgaanbieders

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

1.9. Innovatie

Innovatie is één van de speerpunten van het beleid van Eno. Wij zien dat de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de zorg onder druk staat. Er is sprake van een toenemende zorgvraag, de zorgvraag wordt complexer en mensen wonen langer thuis. Daarnaast hebben we te maken met krapte op de arbeidsmarkt. In onze ogen kan innovatie een belangrijke bijdrage leveren om deze druk te verminderen. Patiënten vragen er ook om. De beschikbaarheid van nieuwe mogelijkheden en technieken in de zorg gaat niet voorbij aan zorgvragers en logischerwijs ontstaat daardoor de vraag naar de toepassingen. Ook zijn wij ervan overtuigd dat innovatie een bijdrage levert aan onze strategische doelen.

Met innovatie doelen wij overigens niet alleen op de technologische vernieuwingen maar ook op vernieuwende processen, sociale innovatie of nieuwe financieringsvormen. Wij maken daarom graag afspraken met u over innovaties die een aantoonbare bijdrage leveren aan onze beleidsvisie en -doelstellingen. Eno gaat daarover graag het gesprek met u aan, primair aan de hand van de bestaande innovatiemogelijkheden binnen de beleidsregelgeving van de NZa (zorgsoortspecifiek of de beleidsregel Innovatie). Meer informatie over ons algemene innovatiebeleid treft u aan op onze website.

1.10. Duurzaamheid

De zorgsector is medeverantwoordelijk voor klimaatverandering en milieuvervuiling en dat heeft ernstige gevolgen voor de leefomgeving en de gezondheid. Als zorgverzekeraars vinden we het van groot belang om - naast onze eigen verduurzaming - een bijdrage te leveren aan de verduurzaming van het gehele zorglandschap. Daarom gaan we ons als zorgverzekeraars gezamenlijk inzetten om de verduurzaming van de zorgsector te versnellen.

Daartoe gaan we, in overleg met de verschillende zorgbranches, de inkoop van duurzame zorg verder uitwerken. Vooruitlopend daarop verwachten we van alle zorgaanbieders dat ze zich committeren aan de landelijke CO2-doelstellingen en, zoals afgesproken in het klimaatakkoord, hun CO2-routekaart ontwikkelen en aanleveren.

1.11. 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. De formulieren kunt u vinden op onze website.

Declareren

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

Machtigingen

Voor algemene informatie over machtigingen kunt u per e-mail contact opnemen via declaratie@eno.nl u belt naar (0570) 68 74 46. Een aanvraag voor een machtiging kunt u sturen naar toestemming@eno.nl.

Daarnaast kunt u voor sommige vormen van zorg gebruik maken van het Machtigingenportaal VECOZO.

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 de website www.agbcode.nl.

1.12. Overzicht wijzigingen ten opzichte van 2022

Wij hebben voor de inkoop van Ziekenvervoer met ingang van 2021 een overeenkomst voor de duur van vijf kalenderjaren met onze vervoerspartner ZCN afgesproken. In dit zorginkoopbeleid Ziekenvervoer 2023 zijn daarom geen wijzigingen aangebracht ten opzichte van het zorginkoopbeleid 2022.

Disclaimer

Dit zorginkoopbeleid is opgesteld met inachtneming van de thans bekende wettelijke, beleids- en financiële kaders. Wij behouden ons het recht voor om het zorginkoopbeleid alsmede de bijbehorende zorginkoopprocedure op enig moment aan te passen wegens gewijzigde of nog te wijzigen wet- en regelgeving of onvoorziene, uitzonderlijke omstandigheden. Wij informeren u dan tijdig via onze website.