

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Curatieve Zorg

08.17.80
WD

VWS

Nierpatiënten Vereniging Nederland
T.a.v. drs. W.J.M. van Dinter, directeur
Postbus 284
1400 AG BUSSUM

07 MEI 2008

Ons kenmerk
CZ/EZK 2847236

Inlichtingen bij
Frank Berens

Doorkiesnummer
070-3406645

Den Haag
6 mei 2008

Onderwerp
Rapport NZA

Bijlage(n)

Uw brief
WvD/sz/08.033

Geachte heer Van Dinter,

Uw brief met het onderwerp kwaliteit van zittend ziekenvervoer (ZZV), van 31 maart 2008 heb ik in goede orde ontvangen. In uw brief meldt u een onzorgvuldige uitvoering van de regeling ZZV. Daarbij beschrijft u dat er uit uw achterban berichten komen dat de situatie het laatste half jaar niet is verbeterd en in een aantal gevallen zelfs verslechterd is. U grijpt het rapport van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) aan om deze situatie onder onze aandacht te brengen.

Op 11 april 2008 heeft de minister van VWS het betreffende NZa rapport naar de Tweede Kamer doorgestuurd, vergezeld van een reactie. Hieronder put ik uit deze reactie om u van een antwoord te voorzien.

Zittend ziekenvervoer is het vervoer van woonadres van verzekerde naar behandellocatie en terug. De verzekerde heeft een aanspraak op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Zorgverzekeraars hebben een zorgplicht en zijn verantwoordelijk voor de organisatie van het vervoer. Zij maken kwaliteitsafspraken met vervoerders. De NZa houdt toezicht op de naleving van de zorgplicht van de zorgverzekeraars.

Het afgelopen jaar heeft de NZa verschillende meldingen ontvangen van consumenten(organisaties) over het zittend ziekenvervoer. Ook de media hebben hierover bericht. Patiënten zouden geconfronteerd worden met lange wacht- en omrijtijden, wat vervelend is voor iemand die net een behandeling heeft ondergaan, maar ook tot gevolg kan hebben dat iemand een behandeling mist. Dit laatste kan tot gezondheidsproblemen leiden. Ook de bejegening door chauffeurs zou te wensen overlaten.

De Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland heeft er daarnaast op gewezen dat bij aanbesteding van één vervoerder, deze als het ware een monopolie krijgt, waardoor consumenten bij ontevredenheid niet zomaar een andere vervoerder kunnen kiezen en daarmee een prikkel afgeven om op kwaliteit te concurreren. Ook zou klagen over het vervoer geen zin hebben, omdat klachten niet naar tevredenheid zouden worden afgehandeld.

Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG
Telefoon (070) 340 79 11
Fax (070) 340 78 34

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX DEN HAAG

Correspondentie uitsluitend
richten aan het postadres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.

Internetadres:
www.minvws.nl

VVFES

De door zorgverzekeraars met vervoerders gemaakte kwaliteitsafspraken hebben vooral betrekking op het vervoermiddel, de chauffeur, bereikbaarheid en wacht- en reistijden. Daarnaast worden ook administratieve afspraken gemaakt over betalingsvoorwaarden en aanlevering van managementrapportages.

Nagenoeg alle zorgverzekeraars hebben afspraken gemaakt over de kwaliteit van het vervoermiddel (maximale leeftijd, wettelijke eisen en aanwezige voorzieningen). Met betrekking tot de andere afspraken is er meer verschil tussen zorgverzekeraars. Vooral bij afspraken over het opleidingsniveau van de chauffeur, hulp bij afleveren van de patiënt op de bestemming en de bereikbaarheid bestaan grote verschillen tussen zorgverzekeraars en zijn voor een aantal zorgverzekeraars verbeteringen mogelijk.

Uit het onderzoek is volgens de NZa overigens niet gebleken dat het aantal of niveau van de gemaakte afspraken afhangt van de wijze waarop het vervoer is georganiseerd. In geval van aanbesteding worden niet per sé meer of minder kwaliteitsafspraken gemaakt dan bij brede contractering. Minder dan de helft van de zorgverzekeraars maakt gebruik van klanttevredenheidsonderzoeken. Daar staat tegenover dat een meerderheid van de zorgverzekeraars afspraken heeft gemaakt over een periodieke aanlevering van managementrapportages en klachtenverantwoordingen door de vervoerders.

Gelet op deze uitkomsten is de NZa van mening dat de zorgverzekeraars in samenwerking met betrokken partijen tot een concrete en toetsbare norm moeten komen ten aanzien van de kwaliteit van het zittend ziekenvervoer. Wanneer de NZa begin 2009 nog te weinig verbetering ziet bij het zittend ziekenvervoer, zal de NZa actie ondernemen om er voor te zorgen dat verzekeraars deugdelijke en haalbare eisen stellen en handhaven. De NZa geeft aan zonodig zelf tot normstelling over te gaan.

De NZa geeft in haar rapportage aan dat de ontwikkelingen rond zittend ziekenvervoer zullen worden gevolgd via de verantwoording in de uitvoeringsverslagen van de zorgverzekeraars. Verantwoording over klachtenbehandeling, klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsafspraken in het uitvoeringsverslag worden voorgeschreven. Daarnaast worden via signaaltoezicht meldingen over knelpunten en de acties om deze op te lossen, gevolgd.

Met deze maatregelen spreek ik de verwachting uit dat de organisatie van het zittend ziekenvervoer door zorgverzekeraars en uitvoering door vervoerders op korte termijn aanzienlijk zal worden verbeterd.

Hoogachtend,

de Minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,
namens deze,
de directeur Curatieve Zorg,

Arnold Moerkamp

