

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1529

Vragen van de leden **Ploumen** en **Kerstens** (beiden PvdA) aan de Minister voor Medische Zorg over *haperend ziekenvervoer in Overijssel* (ingezonden 8 januari 2020).

Antwoord van Minister **Bruins** (Medische Zorg) (ontvangen 29 januari 2020).

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het artikel ««Kan ik straks wel geopereerd worden?» Onvrede over nieuwe vervoerder van Zilveren Kruis»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u zich voorstellen dat het erg stressvol is voor mensen die naar het ziekenhuis moeten, om niet zeker te zijn van hun vervoer van of naar huis?

#### Antwoord 2

Ja.

#### Vraag 3

Komt de kwaliteit van zorg in het gedrang door het uitblijven van vervoer van en naar het ziekenhuis doordat afspraken en operaties mogelijk moeten worden verzet?

#### Antwoord 3

Nee. Op dit moment heb ik geen signalen dat de kwaliteit van zorg in het gedrang is gekomen. Wel heeft met name een aantal verzekerden van zorgverzekeraar Zilveren Kruis langer moeten wachten op een taxi of is er geen taxi gekomen waardoor zij zelf vervoer hebben moeten regelen.

<sup>1</sup> RTV Oost, 6 januari 2020, ««Kan ik straks wel geopereerd worden?» Onvrede over nieuwe vervoerder van Zilveren Kruis» (<https://www.rtvooost.nl/nieuws/323828/Kan-ik-straks-wel-geopereerd-worden-Onvrede-over-nieuwe-vervoerder-van-Zilveren-Kruis>).

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat mensen niet de dupe mogen worden van dergelijke «opstartproblemen» en zorgverzekeraars Zilveren Kruis en Eno daarom zo snel mogelijk alternatieve maatregelen moeten treffen om mensen van en naar het ziekenhuis te brengen, zoals het inzetten van een vervangend taxibedrijf?

#### Antwoord 4

Ik deel de mening dat mensen niet de dupe mogen worden van de problemen. Ook Zilveren Kruis en Eno delen deze mening en betreuren het dan ook dat er voor een aantal verzekerden toch ongemak is ontstaan. Om dit zoveel mogelijk te beperken, hebben zij samen met ziekenvervoerservice ZCN maatregelen genomen om iedereen zo snel en goed mogelijk te helpen. Zo heeft ZCN extra telefoonlijnen geopend om de wachttijden aan de telefoon te minimaliseren en zijn verzekerden én zorgaanbieders actief geïnformeerd over alternatieve manieren om een taxirit te boeken, bijvoorbeeld via WhatsApp. Daarnaast heeft Zilveren Kruis verzekerden direct online geïnformeerd over de beschikbare kanalen om snel een rit naar een zorgaanbieder te reserveren en al haar verzekerden die gebruik maken van zittend ziekenvervoer een brief gestuurd waarin de situatie is uitgelegd en oplossingen worden aangeboden. Ook is een groot aantal ziekenhuizen en dialysecentra persoonlijk geïnformeerd over de situatie en de mogelijkheden om op alternatieve wijze een rit te boeken. Verder heeft Zilveren Kruis verzekerden de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van niet-gecontracteerde taxivervoerders. Verzekerden die zelf alternatief taxivervoer hebben geregeld, krijgen hiervoor dezelfde vergoeding als bij een gecontracteerde taxivervoerder. Eno heeft aangegeven dat bij een aantal van haar verzekerden problemen ontstonden rond de machtigingen. Als reactie daarop heeft Eno met ZCN besloten om de machtigingsprocedure te vereenvoudigen. Verder heeft Eno om de dag contact gehad met Nierpatiëntenvereniging Solidair.

#### Vraag 5

Vervullen zorgverzekeraars Zilveren Kruis en Eno met deze haperende overstap naar een andere ziekenvervoerservice naar uw mening hun verantwoordelijkheid en zorgplicht richting hun klanten?

#### Antwoord 5

De zorgverzekeraars hebben verschillende maatregelen getroffen, zie mijn antwoord op vraag 4. Ik heb de overtuiging dat zij de ernst van de situatie hebben onderkend en acties hebben ondernomen om het ziekenvervoer te borgen. Zilveren Kruis heeft laten weten dat de bereikbaarheid sterk is verbeterd en de gemiddelde wachttijd voor verzekerden bij de telefoondienst van ziekenvervoerservice ZCN inmiddels is teruggelopen tot een halve minuut of minder. Eno heeft gemeld inmiddels geen signalen meer te ontvangen over onvoldoende bereikbaarheid van de telefoondienst van ZCN. Het is aan de toezichthouder op zorgverzekeraars, de Nederlandse Zorgautoriteit, om te beoordelen of Zilveren Kruis en Eno aan hun wettelijke zorgplicht hebben voldaan.

#### Vraag 6

Bent u bereid in gesprek te treden met genoemde zorgverzekeraars en hen te verzoeken een speciaal telefoonnummer te openen dat mensen die ziekenvervoer nodig hebben kunnen bellen, opdat zij geholpen kunnen worden wanneer nodig, en zij niet binnen «uiterlijk twee dagen» worden teruggebeld? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 6

Ik heb regelmatig contact gehad met de zorgverzekeraars over hun analyse van de problemen en de acties die zij ondernemen om deze zo snel mogelijk op te lossen. Zo heeft Zilveren Kruis, in aanvulling op de klantcontactlijnen van ZCN, op haar website het telefoonnummer van de zogenaamde «Vervoerslijn» vermeld. Verzekerden die zittend ziekenvervoer nodig hebben kunnen deze telefoonlijn bellen. Zilveren Kruis en ZCN zorgen er dan samen voor dat zij direct worden geholpen. Eno heeft gemeld inmiddels geen signalen meer te ontvangen over onvoldoende bereikbaarheid van de telefoondienst van ZCN.