



# **Format 2 Minimumeisen Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025-2028**

**Versie: 1.0 definitief  
Datum: 8 december 2023**

## Format 2 Minimumeisen

In dit hoofdstuk zijn de minimumeisen vermeld die Zilveren Kruis stelt aan de Aanbieder.

Elke vraag moet worden beantwoord met ja of nee. Bij het niet voldoen aan één of meer van de gestelde eisen wordt de Inschrijving niet in behandeling genomen. Als een eis niet volledig is ingevuld dan wordt deze behandeld als niet voldaan.

De Geselecteerde aanbieder dient te allen tijde, zowel gedurende de Inkoopprocedure en voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst als gedurende de (eventueel verlengde) looptijd van de Overeenkomst, te voldoen aan de in dit format gestelde eisen. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor te allen tijde te toetsen of de Geselecteerde aanbieder aan de in dit format gestelde eisen voldoet, waarbij de Geselecteerde aanbieder door Zilveren Kruis kan worden verzocht zijn standpunt met nadere bewijzen te onderbouwen. Indien op enig moment wordt vastgesteld dat de Geselecteerde aanbieder aan één of meerdere eisen van dit format niet voldoet, is Zilveren Kruis met inachtneming van hetgeen is bepaald onder “Voorbehouden in de inkoopprocedure” in het Inkoopbeleid bevoegd de Geselecteerde aanbieder niet te contracteren c.q. de Overeenkomst met de Geselecteerde aanbieder met onmiddellijke ingang te ontbinden.

# Inhoudsopgave

1.	Beroepsbevoegdheid.....	4
2.	OPOV-regeling .....	5
3.	Implementatie .....	5
4.	Transitie.....	5
5.	Inzet onderaannemers.....	5
6.	Regie en uitvoering .....	6
7.	Vervoersplicht.....	6
8.	Keuzevrijheid.....	7
9.	Eigen bijdrage en eigen risico .....	8
10.	Regie organisatie.....	8
11.	Reserveren van ritten.....	8
12.	Verstoring van een rit .....	10
13.	Stiptheid.....	10
14.	Voorwaarden gesteld aan combinatiemogelijkheden van vervoer.....	11
15.	Eisen aan voertuigen.....	12
16.	Rolstoel- en liggend vervoer.....	13
17.	Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden .....	14
18.	Specifiek Intensieve Kind Zorg (IKZ) .....	14
19.	Specifiek Liggend vervoer.....	15
20.	Eisen aan de chauffeurs en medewerkers .....	15
21.	Realtime terugkoppeling.....	17
22.	Ritinformatie.....	17
23.	Routeplanner .....	17
24.	Naleving en controle.....	18
25.	Klachtenprocedure.....	19
26.	Financiële draagkracht.....	20
27.	Wachtkamerovereenkomst.....	21
28.	Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst .....	21
29.	Informatiebeveiliging .....	21
30.	Managementrapportages.....	22
31.	Tarieven.....	22
32.	Declareren en betalen .....	23

## 1. Beroepsbevoegdheid

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
1	<p><b>Inschrijving Kamer van Koophandel</b></p> <p>De Aanbieder overlegt bij de Inschrijving een uittreksel, niet ouder dan van 1 januari 2024, waaruit blijkt dat hij bij de Kamer van Koophandel van zijn vestigingsplaats is ingeschreven. Een uittreksel van een buitenlands handelsregister is akkoord. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om een beëdigde vertaling op te vragen en daarnaast het recht om ontbrekende gegevens, die wel op een Nederlands uittreksel staan, op te vragen (op een door Zilveren Kruis te bepalen wijze) bij Aanbieder.</p>	
2	<p><b>Wet Personenvervoer 2000</b></p> <p>De Aanbieder en in te zetten onderaannemers, zijn in het bezit van alle benodigde vergunningen krachtens artikel 5 van de Wet Personenvervoer 2000. Indien een Aanbieder niet onder de werkingssfeer van de Wet Personenvervoer 2000 valt (en daaronder gesloten besluiten), dan geldt dit vereiste niet voor de Aanbieder, maar wel voor diens onderaannemers die onder de werkingssfeer van de Wet personenvervoer 2000 en daaronder gesloten besluiten vallen.</p>	
3	<p><b>Verklaring Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM)</b></p> <p>Zilveren Kruis vindt het van zeer groot belang dat een Geselecteerde aanbieder niet concurreert op arbeidsvoorwaarden.</p> <p>De Geselecteerde aanbieder en in te zetten onderaannemers, die onder de werkingssfeer van de Cao-taxi vallen, dienen te beschikken over genoemde verklaring 'voldoende' van het Sociaal Fonds Taxi. Indien een Aanbieder niet onder de werkingssfeer van de Cao-taxi valt, dan geldt dit vereiste niet voor de Geselecteerde aanbieder, maar wel voor diens onderaannemers die onder de werkingssfeer van de Cao-taxi vallen.</p> <p>Zilveren Kruis stelt als eis dat de Geselecteerde aanbieder en diens onderaannemers gedurende de gehele looptijd beschikken over een verklaring 'voldoende' van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Conform de meest recente cao-afspraken publiceert Sociaal Fonds Mobiliteit een overzicht van bedrijven die het bedrijfsoordeel 'voldoende' hebben ontvangen, inclusief de meest recente afgifte datum.</p> <p>Sociaal Fonds Mobiliteit publiceert een overzicht van bedrijven die het bedrijfsoordeel 'voldoende' hebben ontvangen, inclusief de meest recente afgifte datum. Het overzicht met bedrijven staat gerangschikt op KvK-nummer. Sociaal Fonds Mobiliteit een actueel overzicht op <a href="https://www.sfmobiliteit.nl">Bedrijfsoordeel - SFM (sfmobiliteit.nl)</a>. Zilveren Kruis stelt geen nadere eisen aan hoe oud de verklaring maximaal mag zijn.</p>	
4	<p><b>TX Keur</b></p> <p>Alle vervoerders die ingezet worden voor de uitvoering van het ziekenvervoer dienen in het bezit te zijn van een geldig TX-keur of gelijkwaardig keurmerk. De Geselecteerde aanbieder die de uitvoering in zijn geheel niet zelf verzorgt, heeft geen TX-Keur nodig. Geselecteerde aanbieder dient dan wel te beschikken over ISO 9001 certificering gericht op het primaire proces.</p> <p>De Aanbieder dient een kopie te overleggen van het document bij de Inschrijving waaruit dit keurmerk blijkt. De Aanbieder dient aan te tonen of dit keurmerk gelijkwaardig is.</p>	

## 2. OPOV-regeling

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
5	Geselecteerde aanbieder voert de regeling Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten (OPOV) uit de CAO Taxivervoer 1 januari 2023 tot en met 30 juni 2024 uit. Dit betekent dat de Geselecteerde aanbieder in beginsel aan werknemers gelijk aan het equivalent van 75% van het totaal benodigde aantal inzeturen een baanaanbod moet doen. Dit aanbod doet Geselecteerde aanbieder aan werknemers die werkzaam zijn bij de huidige gecontracteerde vervoerder ten aanzien van het ziekenvervoer 2020-2024. Als het vervoer door een ander dan de Geselecteerde aanbieder wordt uitgevoerd, ziet de verplichting van de Geselecteerde aanbieder erop dat hij dient toe te zien dat die feitelijke onderaannemer aan de OPOV-regeling voldoet.	

## 3. Implementatie

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
6	Uiterlijk 2 weken na de definitieve verlening van de Opdracht overhandigt de Geselecteerde aanbieder een gedetailleerd implementatieplan inclusief de voorgestelde overlegstructuur tijdens de implementatie.	
7	Geselecteerde aanbieder voert uiterlijk 4 weken voor ingang van de Overeenkomst een afnametest uit waaruit blijkt dat de gehele implementatie succesvol is afgerond en legt deze voor aan Zilveren Kruis. Eventuele knelpunten gedurende de implementatie worden direct aan Zilveren Kruis gemeld inclusief impact en beheersmaatregel.	

## 4. Transitie

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
8	Geselecteerde aanbieder zorgt voor een transitieplan waarin minimaal beschreven staat op welke wijze geborgd wordt dat ritten vanaf 1 januari 2025 uiterlijk op 1 december 2024 (of zo mogelijk eerder) geboekt/overgezet kunnen worden. Het transitieplan is onderdeel van format 3 'Projectorganisatie'.	
9	Geselecteerde aanbieder maakt afspraken met de huidige gecontracteerde vervoerder over een soepele overgang van het uitvoeren van het ziekenvervoer naar de nieuwe Geselecteerde aanbieder. De Verzekerden ondervinden geen hinder van deze overgang.	

## 5. Inzet onderaannemers

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
10	Om een landelijke dekking te garanderen kan Geselecteerde aanbieder onderaannemers inzetten. De onderaannemers voldoen ook aan de in het Inkoopdocument, bijlagen, Overeenkomst, vraag-en-antwoondronde(s), gestelde voorwaarden, met uitzondering van de Geschiktheidseisen (en eventuele toelichting daarop), tenzij dit uitdrukkelijk op onderaannemers van toepassing is verklaard.	



Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
11	De Geselecteerde aanbieder blijft tegenover Zilveren Kruis verantwoordelijk voor de onderaannemers bij de uitvoering van de Overeenkomst.	
12	De Geselecteerde aanbieder spreekt met de onderaannemers een faire vergoeding af die passend is voor de uit te voeren dienstverlening. Onder fair verstaat Zilveren Kruis minimaal het volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Geselecteerde aanbieder een tarief vergoedt aan de onderaannemer waarmee de onderaannemer de exploitatie rendabel kan uitvoeren;</li> <li>• De Geselecteerde aanbieder verhoogt de tarieven van de onderaannemers jaarlijks met de Nea-index, voor het eerst per 1-1-2025;</li> <li>• De Geselecteerde aanbieder altijd een minimale ritvergoeding gelijk aan zes (6) kilometer vergoedt aan de onderaannemer;</li> <li>• De Geselecteerde aanbieder de toeslagen voor rolstoelvervoer, IKZ en liggend vervoer ook toepast op de vergoeding richting de onderaannemer;</li> <li>• De Geselecteerde aanbieder een vast opstarttarief voor het liggend vervoer verstrekt aan de onderaannemer.</li> </ul>	

## 6. Regie en uitvoering

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
13	De Geselecteerde aanbieder is verantwoordelijk voor de dagelijkse regie bij de uitvoering van het ziekenvervoer inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aannahme van de vervoersopdracht;</li> <li>• coördinatie van het vervoer;</li> <li>• ziekenvervoer onder zijn verantwoordelijkheid op basis van een vervoersmachtiging van de Vervoerslijn;</li> <li>• monitoren uitvoering (kwaliteitsbewaking);</li> <li>• contracteren onderaannemers;</li> <li>• klachtenafhandeling;</li> <li>• borgen keuzevrijheid Verzekerden;</li> <li>• financiële verantwoording en declaratie met Zilveren Kruis.</li> </ul>	

## 7. Vervoersplicht

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
14	Geselecteerde aanbieder garandeert te alle tijden het vervoer van Verzekerden van Zilveren Kruis die recht hebben op ziekenvervoer binnen de aangegeven kwaliteitseisen en voor de overeengekomen prijs.	
15	De Geselecteerde aanbieder heeft de plicht Zilveren Kruis Verzekerden die een vervoersmachtiging van de Vervoerslijn hebben te vervoeren. Het betreft uitsluitend het vervoer naar vertrek- en bestemmingsadres zoals vastgelegd in de machtiging.	
16	Beschikt aantoonbaar over voldoende voertuigen (taxi's, (rol)stoelbussen, ligtaxi's), (opgeleid) personeel en onderaannemers zodat zij het ziekenvervoer van Verzekerden kunnen uitvoeren.	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
17	De Geselecteerde aanbieder levert op verzoek van Zilveren Kruis, in voorkomende situaties op basis van medische indicatie, maatwerk in de dienstverlening zoals beschreven in eis 52 en 53. Zilveren Kruis heeft een inspanningsverplichting om maatwerk tot een minimum te beperken. In geval van maatwerkvervoer vergoedt Zilveren Kruis in principe geen toeslag. Indien noodzakelijk zal er in overleg aanvullende afspraken worden gemaakt tussen Geselecteerde aanbieder en Zilveren Kruis. Zilveren Kruis legt niet vast hoeveel maatwerkindicaties er zijn.	
18	De Geselecteerde aanbieder verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, onderaannemers, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.	
19	Garandeert de aanwezigheid van een opvouwbaar rolstoel of kinderzitje in de auto als dat bij de aanname van de rit is afgesproken, het initiatief hiervoor ligt bij de Geselecteerde aanbieder.	

## 8. Keuzevrijheid

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
20	<p>Geselecteerde aanbieder verzorgt vervoer waar de Verzekerde altijd recht op heeft. De Geselecteerde aanbieder garandeert de keuzevrijheid van de Verzekerden. In het geval de uitvoering niet naar tevredenheid wordt uitgevoerd heeft de Verzekerde het recht, uitsluitend in geval van gegronde redenen, een andere chauffeur te eisen. Zilveren Kruis bepaalt wat een gegronde reden is.</p> <p>Keuzevrijheid is een recht van de Verzekerde. In beginsel heeft de Verzekerde slechts recht op een andere chauffeur en niet direct een andere vervoerder, tenzij vervoer door dezelfde vervoerder in redelijkheid niet meer van de Verzekerde kan worden verlangd. In dat geval is de laatste en uiterste optie het inzetten van een andere vervoerder. Er moet echt sprake zijn van een gegronde reden en pogingen gedaan zijn om het probleem op te lossen, wil de Verzekerde aanspraak maken op een andere vervoerder.</p> <p>Weigeren van een Verzekerde is niet toegestaan. Als de Geselecteerde aanbieder een klacht heeft over een Verzekerde dan dient Geselecteerde aanbieder contact op te nemen met de Vervoerslijn van Zilveren Kruis.</p> <p>In het geval dat de veiligheid van de chauffeur en/of andere passagiers in het geding is dan dient Geselecteerde aanbieder direct in contact te treden met de Vervoerslijn van Zilveren Kruis en trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van de Geselecteerde aanbieder, Verzekerde en Zilveren Kruis.</p>	

## 9. Eigen bijdrage en eigen risico

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
21	De wettelijke eigen bijdrage en wettelijk eigen risico van Verzekerden wordt door Zilveren Kruis geïncasseerd en verrekend.	

## 10. Regie organisatie

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
22	De Geselecteerde aanbieder beschikt uiterlijk op 1 december 2024 voor aanvang van de Overeenkomst over een volledig ingerichte en operationele regieorganisatie.	
23	De Geselecteerde aanbieder richt de regieorganisatie zo in dat er voldoende capaciteit en flexibiliteit is om de ontvangen oproepen en reserveringen op kwalitatief hoog niveau te behandelen. 80% van alle telefonische aanvragen wordt binnen 30 seconden door een medewerker wordt opgenomen (dus geen bandje of keuzemenu). Telefonische wachttijden blijven tot maximaal een (1) minuut beperkt.	
24	<p>De Geselecteerde aanbieder is gedurende de operationele tijden van het vervoer bereikbaar voor Verzekerden en onderaannemers.</p> <p>De Verzekerden die recht hebben op ziekenvervoer worden vervoerd, overeenkomstig de afgegeven machtiging van de Vervoerslijn, naar zorgverleners of zorgverlenende instellingen en volgen de openingstijden van die zorgverleners of zorgverlenende instellingen.</p> <p>De op te vragen ritdata (bijlage 4) bij deze inkoopprocedure geeft inzicht in de tijden van het vervoer.</p>	
25	De Geselecteerde aanbieder heeft regionaal een vast aanspreekpunt voor ziekenhuizen en frequent bezochte locaties.	
26	De Geselecteerde aanbieder heeft regionaal een eigen telefoonnummer voor ziekenhuizen en frequent bezochte locaties.	

## 11. Reserveren van ritten

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
27	Verzekerden hebben de mogelijkheid om via zowel digitale als analoge kanalen een rit of reeks ritten te boeken.	
28	Per telefoon, die dagelijks van 7.00 uur tot 23.00 uur en gedurende zeven dagen per week bereikbaar is door een eigen telefoonnummer, waarvoor Verzekerden niet meer dan het gebruikelijke lokale telefoontarief hoeven te betalen.	
29	Verzekerden moeten ook via een website 24 uur per dag, 7 dagen in de week ritten kunnen reserveren. De website moet 'drempelvrij' (niveau 2) of gelijkwaardig zijn zodat mensen met een beperking deze gemakkelijk kunnen gebruiken.	



Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
30	Geselecteerde aanbieder stelt een applicatie beschikbaar voor Zorginstellingen zodat zorgverleners eenvoudig de retourrit voor de Verzekerde kan reserveren. De zorgverlener kan de retourrit reserveren door de retourtijd in te voeren.	
31	De Geselecteerde aanbieder levert een (native)app of website, die zowel mobiel (responsive) als via een desktop goed benaderbaar is voor Verzekerden. Hierin is minimaal deze functionaliteit opgenomen: ritten kunnen plannen, boeken, realtime inzicht in de actuele ophaaltijd, waarden van de rit, inzicht in de rithistorie, geplande ritten, en de mogelijkheid in contact te komen met de chauffeur en de klantenservice (indienen klacht).	
32	Verzekerden ontvangen een bevestiging van de gereserveerde ritten en worden op meerdere momenten op de hoogte gehouden van de status van de rit.	
33	Verzekerden moeten voor het reserveren van een rit of reeks ritten gebruik kunnen maken van een geautomatiseerd, fraudebestendig en klantvriendelijk reserveringssysteem.	
34	Geselecteerde aanbieder maakt voor de zichtbaarheid van de ritten van Zilveren Kruis gebruik van de in gebruik zijnde (of eventueel in gebruik te nemen) Informatieschermen bij instellingen. Zilveren Kruis heeft zelf geen eigen schermen operationeel.	
35	<p>Geselecteerde aanbieder ontvangt vanuit Zilveren Kruis in realtime een vervoersmachtiging die via een webservice naar het systeem van de Geselecteerde aanbieder wordt gepusht.</p> <p>Het bericht kan inhouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwe vervoersmachtiging inclusief eventueel maatwerk (zie eis 53) van de Verzekerde per datum vandaag of in de toekomst;</li> <li>- Wijziging bestaande vervoersmachtiging (geldigheid, herkomst/bestemming, aantal kilometers en maatwerk (zie eis 53). Een wijziging gaat in per datum vandaag.</li> </ul> <p>Intrekking van een bestaande vervoersmachtiging: gaat in per datum vandaag plus 1 dag en reeds gereserveerde ritten komen te vervallen.</p>	
36	De klantcontact adviseurs zijn klantgericht en geven een samenvatting van de gereserveerde rit en aantal machtigingen. Als het aantal gemachtigde ritten bijna op zijn dan attendeert de klantcontact adviseur de Verzekerde hierop en verwijst deze door naar Zilveren Kruis. Het attenderen van de Verzekerde mag ook via een pushbericht, sms of mail afhankelijk van het voorkeurskanaal van de Verzekerde.	
37	De klantcontact adviseurs verstrekken aan Verzekerden die informatie die voor het vervoer van belang is (waaronder in ieder geval: naam van de vervoerder, het verloop van de rit en het vervolg).	
38	Bij zowel het reserveren per telefoon, website, (native) app wordt aan de Verzekerde gevraagd of hij/zij gebruik wil maken van de terugbelservice. Deze dienst (gratis voor de Verzekerde) houdt in dat de Verzekerde circa 5 minuten voor aankomst van de chauffeur persoonlijk gebeld wordt of op verzoek van de Verzekerde een sms-, whatsapp- of pushbericht ontvangt.	
39	<p>Geselecteerde aanbieder vraagt aan Verzekerde of hij/zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolstoel, rollator of ander hulpmiddel meeneemt;</li> <li>• Handbagage meeneemt;</li> <li>• Hulp-of geleidehond meeneemt;</li> <li>• Een begeleider meeneemt;</li> </ul>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reserveert op vertrek- of aankomsttijd.</li> </ul>	
40	In beginsel vraagt Verzekerde heenritten 24 uur van tevoren aan. Als in een voorkomend geval de reservering binnen 24 uur plaatsvindt, dan moet de reservering geaccepteerd worden.	
41	Voor retourritten geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten. In overleg met de Verzekerde en met diens instemming, mag de retourrit ook eerder aanvangen.	
42	<p>Het kan voorkomen dat het niet lukt om de rit 24 uur van tevoren te boeken. Dit komt voor bij een spoedrit (door Vervoerslijn bepaald). Er wordt van de Geselecteerde aanbieder verwacht om deze rit uit te voeren.</p> <p>In de volgende gevallen kan het gaan om een spoedrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De Verzekerde moet binnen 24 uur vervoerd worden per taxi en er is een medische reden dat het vervoer niet kan worden uitgesteld;</li> <li>De Verzekerde is met spoed vervoerd in het weekend of 's nachts;</li> <li>De Verzekerde wordt binnen 24 uur ontslagen uit een zorginstelling.</li> </ul>	

## 12. Verstoring van een rit

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
43	Bij verstoringen van een rit, ongeacht de oorzaak, voert de Geselecteerde aanbieder vanuit de Geselecteerde aanbieder een goede regie met als doel de vertraging tot een minimum te beperken. Geselecteerde aanbieder communiceert proactief naar de Verzekerde en geeft de reden van verstoring, duur en mogelijke alternatieve oplossingen door aan de Verzekerde.	
44	Als een Verzekerde vertraging/verstoring ondervindt dan kan deze direct in contact komen met de Geselecteerde aanbieder. Geselecteerde aanbieder stelt alles in het werk om een oplossing te bieden voor de ontstane situatie.	
45	De Geselecteerde aanbieder beschikt over operationeel gerelateerde protocollen waaronder een voor calamiteiten, slecht weer, etc. Deze ontvangt Zilveren Kruis graag tijdens de implementatieperiode.	

## 13. Stiptheid

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
46	<p>Afwijkingen van de met de Verzekerde afgesproken <u>vertrektijd</u> van de rit zijn niet meer dan 15 minuten en 0 seconden (vóór of na het afgesproken tijdstip). Als de Verzekerde de rit heeft geboekt op <u>aankomsttijd</u> dan mag de Verzekerde niet meer dan 30 minuten en 0 seconden vóór het afgesproken tijdstip worden afgezet en niet later dan de geboekte aankomsttijd.</p> <p>Voor de berekening van de bonus-malusregeling (eis 83, "kwaliteit van de uitvoering") geldt dat uitsluitend de te laat (15 minuten en 0 seconden <u>na</u> het afgesproken tijdstip) ritten meetellen.</p>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	Ritten die vóór het afgesproken tijdstip worden uitgevoerd zijn toegestaan mits de Verzekerde hiermee instemt.  Zie ook Bijlage 6 KPI's.	
47	Minimaal 92% van alle ritten dienen binnen de 15 minuten en 0 seconden minuten vóór of na het afgesproken tijdstip te vallen.	
48	Regionaal (op onderaannemer en locatieniveau) moeten minimaal 88% van alle ritten binnen de 15 minuten en 0 seconden vóór of na het afgesproken tijdstip te vallen. Als deze norm niet wordt gehaald dan stelt de Geselecteerde aanbieder een verbeterplan op waarin de stappen zijn beschreven hoe de gewenste norm van 92% wordt gerealiseerd.	

#### 14. Voorwaarden gesteld aan combinatiemogelijkheden van vervoer.

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
49	De Geselecteerde aanbieder mag Verzekerden gecombineerd vervoeren met Verzekerden van andere zorgverzekeraars dan Zilveren Kruis en met het deeltaxivervoer zoals WMO- en collectief vraagafhankelijk- vervoer. Verzekerden van Zilveren Kruis mogen niet gecombineerd vervoerd worden met leerlingenvervoer, disco vervoer of regulier straattaxivervoer.	
50	Het aantal personen in het vervoermiddel blijft in alle gevallen binnen de normen die gelden voor het gebruikte vervoermiddel.	
51	De extra tijd ten opzichte van de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route voor de Verzekerde mag altijd 10 minuten bedragen. Bovenop deze 10 minuten mag de Verzekerde maximaal 25% extra reistijd hebben ten opzichte van de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route in tijd. Zilveren Kruis en Geselecteerde aanbieder maken gebruik van dezelfde versie en instellingen (snelste route) van de routeplanner Easy Travel® (zie ook eis 79).  <b>Voorbeeld:</b> de snelste route van vertrekadres naar de eindbestemming op basis van Easy Travel® bedraagt 20 minuten voor Verzekerde A. Vanwege een combinatie (gecombineerd vervoer) zal de maximale reistijd voor de Verzekerde altijd 10 minuten extra mogen bedragen bovenop de rechtstreekse reistijd. De maximale reistijd voor de Verzekerde (A) bedraagt in dit voorbeeld: $20 + 10 + (25\% * 20 \text{ minuten}) = 35 \text{ minuten}$ .  Zie ook Bijlage 6 KPI's.	
52	Verwacht wordt dat de Geselecteerde aanbieder rekening houdt met specifieke behoeftes van de Verzekerde.	
53	Solovervoer kan in die gevallen waarin de vervoersmachtiging expliciet aangeeft dat gecombineerd vervoer medisch gezien niet verantwoord is. Er wordt dan een machtiging afgegeven voor 'solovervoer'. Zilveren Kruis streeft naar zo min mogelijk indicaties maatwerk en 'solovervoer'. Gezien de aard van het ziekenvervoer is maatwerk en de indicatie 'solovervoer' in sommige gevallen noodzakelijk. De Geselecteerde aanbieder moet daadwerkelijk zorgdragen dat naast de chauffeur, geen andere passagier dan de Verzekerde meerijdt in het voertuig, behoudens in voorkomend	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	<p>geval een begeleider (deze reist gratis mee). Als de Geselecteerde aanbieder de indicatie waarin wordt aangegeven dat gecombineerd vervoer medisch gezien niet verantwoord is in twijfel trekt, is de Geselecteerde aanbieder verplicht hiervan melding te maken aan Zilveren Kruis. Zilveren Kruis kan dan contact opnemen met de medisch adviseur Vervoerslijn. Wel dient de Geselecteerde aanbieder de rit uit te voeren overeenkomstig de afgegeven vervoersmachtiging.</p> <p>Overig maatwerk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personen auto</li> <li>• Voorin zitten</li> <li>• Deur tot deur begeleiding</li> <li>• Liggend vervoer</li> <li>• Begeleider</li> <li>• Kamer tot kamer vervoer</li> </ul>	
54	<p>Voor solovervoer en overig maatwerk geldt geen afwijkende ritprijs. Voor liggend vervoer geldt wel een afwijkende vergoeding. Voor het prijsformulier en de toeslagen per type vervoer zie Format 12 Prijsformulier van het inkoopbeleid.</p>	
55	<p>In specifieke gevallen kan van de mogelijkheid tot combinatie en/of wachttijden worden afgeweken. Dit laatste is ter beoordeling van Zilveren Kruis.</p>	

## 15. Eisen aan voertuigen

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
56	<p>Voor alle voertuigen geldt:</p> <p>Alle in te zetten voertuigen zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en voldoen uiteraard aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling. De Geselecteerde aanbieder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang het vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in deze Minimumeisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Verzekerden. Dit betekent dat het voertuig geschikt moet zijn voor het vervoeren van de Verzekerde. Voorbeeld: een Verzekerde die in een rolstoel zit mag in een rolstoelbus worden vervoerd, maar ook in bijvoorbeeld een Volkswagen Caddy die geschikt is voor het vervoer van een aan een rolstoelgebonden Verzekerde.</p> <p>Minimaal 25% van de beladen voertuigkilometers moeten per 1 januari 2025 worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Per 1 januari 2026 is dat minimaal 30%, per 1 januari 2027 minimaal 35% en per 1 januari 2028 inclusief de verlengjaren minimaal 40%. Rolstoelvoertuigen en ligitaxi's zijn <u>uitgezonderd</u> van de emissievrije eis. De minimale eis is Euro 6.</p>	
57	<p>De taxi's, taxibussen, rolstoelbussen en ligitaxi's (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de Verzekerden vervoerd worden, zijn maximaal zeven jaar oud.</p>	

## 16. Rolstoel- en liggend vervoer

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
58	De Geselecteerde aanbieder beschikt over voldoende voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen mét inzittende en zónder inzittende en Verzekerden die liggend vervoerd moeten worden. Met 'vervoer van (elektrische) rolstoelen mét inzittende' wordt bedoeld dat een Verzekerde rolstoelgebonden is en zittend in de rolstoel vervoerd moet worden. Met 'vervoer van (elektrische) rolstoelen zónder inzittende' wordt bedoeld dat de Verzekerde de transfer kan maken naar een zitplaats in het voertuig en dus niet zittend in zijn/haar (elektrische) rolstoel wordt vervoerd. Het aantal voertuigen moet zo zijn dat de huidige en elke toekomstige vraag bediend kan worden.	
59	Als de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet voor het vervoeren van Verzekerden in een (elektrische) rolstoel of liggend, dan moeten deze voertuigen zijn voorzien van een liftvoorziening. Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar 'bestelauto's' (in de categorie VW Caddy) worden gebruikt voor vervoer van een rolstoel dan moeten deze voorzien zijn van een slipvaste hellingbaan.	
60	Alle voertuigen die gebruikt worden voor rolstoel- en liggend vervoer moeten zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoel/ligbed vast te zetten. Met dit systeem moet de rolstoel/ligbed vastgezet worden.	
61	De Geselecteerde aanbieder verklaart zich bereid, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan te sluiten bij nieuwe voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoel-vastzetsystemen en deze (in de voertuigen) toe te passen.	
62	De Verzekerde in een rolstoel moet vastgezet worden door de chauffeur of de begeleider van de Geselecteerde aanbieder met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem. Dit systeem moet gekoppeld zijn aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig.	
63	In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank.	
64	<p>De ingezette voertuigen moeten voorzien zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een lage instap waardoor alle reizigers gemakkelijk het voertuig in en uit kunnen stappen;</li> <li>• Voldoende beenruimte waardoor alle reizigers gemakkelijk in en uit de auto kunnen stappen en comfortabel kunnen zitten;</li> <li>• Een zithoogte geschikt voor ouderen en Verzekerden met een beperking (alle reizigers);</li> <li>• De veiligheidsgordels moeten zijn aangepast aan de doelgroep van het vervoer (bij vervoer van kinderen een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen);</li> <li>• Vasthoudbeugels aan iedere stoel;</li> <li>• Voldoende sta-, grip- en geleidestangen;</li> <li>• Goede vering en comfortabele stoelen;</li> <li>• Een goed werkende verwarming en airco;</li> <li>• Voorzien van een EHBO-doos;</li> <li>• Een routeplanner/navigatiesysteem;</li> <li>• Goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties;</li> <li>• Fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers;</li> <li>• Banden die veilig zijn onder alle weersomstandigheden;</li> </ul>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daarnaast zijn de voertuigen van binnen en van buiten schoon en volledig rookvrij.</li> </ul>	

## 17. Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
65	<p>Het vervoer van (elektrische) rolstoelen dient te gebeuren volgens de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR)' welke door Platform Code VVR is gepubliceerd. Vervoerder dient aan de meest actuele versie van de code VVR te voldoen. Geselecteerde aanbieder mag alleen Verzekerden vervoeren waarvan de rolstoel voldoet aan de eisen van de code VVR. Indien een rolstoel niet voldoet dan mag de Verzekerde niet vervoerd worden. In dat geval verwijst de Geselecteerde aanbieder de Verzekerde door naar de Vervoerslijn van Zilveren Kruis.</p>	

## 18. Specifiek Intensieve Kind Zorg (IKZ)

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
66	<p>De Geselecteerde aanbieder is op de hoogte en zal zich conformeren aan het hierna volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De algemene richtlijnen van het VDVK (verpleegkundig dagverblijf) waar de Geselecteerde aanbieder voor rijdt;</li> <li>• Het stroomschema vervoersprotocol opgesteld door de branchevereniging van de VGVK;</li> <li>• De vigerende richtlijnen "Vervoer van en naar het verpleegkundig kinderdagverblijf", (zoals in het verleden opgesteld door VGVK) van de branchevereniging BINKZ;</li> <li>• Het vervoer vindt plaats van maandag tot vrijdag. Tijdstip van ophalen en thuisbrengen is vooraf besproken met ouders en taxi-coördinator (van het Verpleegkundig Kinderdagverblijf). Er wordt nooit zonder overleg met ouder(s) en/of manager afgeweken van de ritbestemming.</li> </ul>	
67	<p>Geselecteerde aanbieder voldoet aan de richtlijnen vervoer van en naar het verpleegkundig dagverblijf die zijn opgesteld door de BINKZ. Specifieke scholing voor de chauffeurs van Geselecteerde aanbieder worden in onderling overleg tussen verpleegkundig dagverblijf en Geselecteerde aanbieder geregeld.</p>	
68	<p>Geselecteerde aanbieder is verantwoordelijk voor de veiligheid van de kinderen tijdens het vervoer. Kinderen dienen vervoerd te worden met vervoerszitjes die goedgekeurd zijn met ECE labels. Kinderen mogen niet in een naar achteren gericht kindbeveiligingssysteem worden vervoerd op een plaats met een airbag, tenzij de airbag is uitgeschakeld.</p>	
69	<p>Geselecteerde aanbieder is verantwoordelijk voor de coördinatie van de zorg tijdens het kindvervoer met inachtneming van bestaande afspraken met ouder(s) en BINKZ richtlijnen.</p>	



Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
70	Gezien de kwetsbaarheid van de kinderen heeft Zilveren Kruis de uitdrukkelijke wens dat de Geselecteerde aanbieder de bestaande vervoerders als onderaannemer contracteert. Tijdens de implementatie koppelt Zilveren Kruis de Geselecteerde aanbieder aan de huidige gecontracteerde vervoerders.	

## 19. Specifiek Liggend vervoer

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
71	Vervoer is van kamer tot kamer vervoer.	
72	Voor liggend vervoer geldt dat retourritten gelijktijdig geboekt moeten worden met de heenritten. Dit betekent een vooraanmeldtijd van 24 uur In overleg met de Verzekerde en met diens instemming, mag de retourrit ook eerder aanvangen.	

## 20. Eisen aan de chauffeurs en medewerkers

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
73	<p>Chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld zijn aan de uitoefening van hun beroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een geldig rijbewijs voor de betreffende voertuigcategorie en een chauffeurspas;</li> <li>• Het certificaat “levensreddend handelen”;</li> <li>• Aantoonbaar kennis te hebben van de omgang met de doelgroep, (zoals bijvoorbeeld via de leergangen van het Sociaal Fonds Mobiliteit);</li> <li>• Aantoonbaar kennis en ervaring te hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);</li> <li>• Aantoonbaar kennis te hebben van en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen en kennis hebben van het Rolstoel ABC (van het Sociaal Fonds Mobiliteit);</li> <li>• Aantoonbaar kennis te hebben van omgang met dementerende Verzekerden (training Dementie in de taxi, van het Sociaal Fonds Mobiliteit);</li> <li>• Aantoonbaar kennis te hebben van de omgang met Verzekerden uit het ziekenvervoer (training zittend ziekenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit);</li> <li>• In geval van dialysevervoer hebben de medewerkers een training te hebben gevolgd hoe om te gaan met dialyse patiënten;</li> <li>• Specifiek IKZ-vervoer: voldoen aan de richtlijnen vervoer van en naar het verpleegkundig dagverblijf die zijn opgesteld door de Vereniging Gespecialiseerde Verpleegkundige Kindzorg (BINKZ).</li> </ul> <p>Daarnaast zijn zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het bezit van het certificaat “levensreddend handelen” Dit certificaat moet zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;</li> <li>• Herkenbaar zijn als chauffeur (badge of bedrijfskleding);</li> </ul>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;</li> <li>• Klantvriendelijk en dienstverlenend;</li> <li>• Getraind in 'Het Nieuwe rijden'.</li> </ul> <p>Hebben zij kennis van en ervaring met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt;</li> <li>• Het omgaan met de diverse doelgroepen ziekenvervoer;</li> <li>• Het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;</li> <li>• Het vastzetten en veilig vervoeren van Verzekerden die liggend vervoerd worden;</li> <li>• Het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen;</li> <li>• Zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, voor zover dit niet in strijd is met ARBO-wetgeving;</li> <li>• De relevante afspraken uit de Overeenkomst met Zilveren Kruis.</li> </ul> <p>Zorgen zij voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik veiligheidsgordels;</li> <li>• Reizigers te helpen bij het in- en uitstappen;</li> <li>• Erop toe te zien dat er niet wordt gerookt in het zichtveld van Verzekerden;</li> <li>• Erop toe te zien dat in het voertuig nooit wordt gerookt;</li> <li>• Verzekerden niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig. De chauffeur haalt de sleutels uit het contactslot en houdt deze bij zich bij het verlaten van het vervoermiddel en informeert de in het voertuig zittende Verzekerde;</li> <li>• Handsfree bellen door middel van een carkit. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt.</li> </ul> <p>De chauffeurs hebben een zodanige rijstijl waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Verzekerde;</li> <li>• Verzekerden zich veilig en comfortabel voelen.</li> </ul>	
74	De chauffeur meldt zich bij het woonadres van de Verzekerde door op de bel te drukken. In geval van een openbare instelling of zorginstelling dan meldt de chauffeur zich bij de receptie en/of de wachtruimte van die instelling.	
75	Als de chauffeur de Verzekerde niet aantreft dan meldt hij/zij dit aan de centrale regie die contact opneemt met de Verzekerde. In een openbare ruimte of zorginstelling meldt de chauffeur zich bij de receptie/balie van de polikliniek en of de ingerichte wachtruimte van de zorginstelling. Als ondanks pogingen de chauffeur de Verzekerde niet aantreft dan laat hij een loosmelding achter (Geselecteerde aanbieder is vrij om te bepalen op welke wijze de Verzekerde hierover wordt geïnformeerd).	

## 21. Realtime terugkoppeling

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
76	De Geselecteerde aanbieder dient de koppeling met de vervoerders en de eigen centrale te regelen op zodanige wijze dat via de agendasoftware realtime data-uitwisseling van de data in de Boordcomputer Taxi, de dataterminal en de statusmeldingen foutloos plaatsvindt. Minimaal 98% van de ritten moeten realtime vanuit het voertuig worden teruggekoppeld aan de agendasoftware.	

## 22. Ritinformatie

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
77	Voor uitvoering van de materiële controle en voor de kwantitatieve en kwalitatieve analyse door Zilveren Kruis levert de Geselecteerde aanbieder onbewerkte ritinformatie aan. De frequentie, inhoud en de vorm van aanlevering van deze onbewerkte ritinformatie wordt tijdens de implementatie gezamenlijk vastgesteld. Uiteindelijke doel van deze aanlevering is een koppeling tussen de administraties van Geselecteerde aanbieder en Zilveren Kruis die op dagbasis actueel is. In Bijlage 5 is beschreven welke data minimaal beschikbaar gesteld wordt aan Zilveren Kruis. Zie ook eis 93.	
78	Geselecteerde aanbieder verleent medewerking voor totstandkoming van de benodigde koppelingen aan de systemen van Zilveren Kruis. Zilveren Kruis kan het proces van data uitwisseling wijzigen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het doel is om het proces van Geselecteerde aanbieder en Zilveren Kruis efficiënt verloopt. Data zal persoonsgegevens bevatten waardoor rekening gehouden moet worden met de AVG en de eisen die daaraan gesteld zijn. Dit gaat onder andere maar niet alleen over verplichte normering (ISO) van de dataveiligheid van Geselecteerde aanbieder. In Bijlage 3 treft u de actuele documentatie aan over de koppelingen. Tijdens de implementatie ontvangt Geselecteerde aanbieder een eventuele geactualiseerde versie. De kosten die Geselecteerde aanbieder hiervoor maakt zijn voor eigen rekening. Zilveren Kruis zal hiervoor geen extra vergoeding betalen. Zie ook eis 104 en Bijlage 3 uit het Inkoopbeleid.	

## 23. Routeplanner

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
79	Het aantal te declareren kilometers ligt vast in de vervoersmachtiging. Het aantal kilometers in de machtiging wordt bepaald door Zilveren Kruis. Geselecteerde aanbieder maakt hierbij gebruik van de met Zilveren Kruis afgestemde versie van routeplanner Easy Travel® uitgaande van de snelste route van het vertrekadres van een Verzekerde naar de eindbestemming. Op postcode (4 cijfers en 2 letters) en het huisnummer wordt de afstand van herkomstadres naar bestemmingsadres bepaald. Tijdens de implementatie wordt afgesproken welke versie van de routeplanner Easy Travel® wordt gehanteerd.	

## 24. Naleving en controle

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee						
80	In geval er gedurende de uitvoering knelpunten ontstaan dan stelt Geselecteerde aanbieder Zilveren Kruis direct op de hoogte.							
81	Als er sprake is van een (dreigend) faillissement van een door de Geselecteerde aanbieder gecontracteerde onderaannemer, dan stelt Geselecteerde aanbieder Zilver Kruis direct op de hoogte.							
82	In geval een onderaannemer zijn TX Keur of gelijkwaardig keurmerk verliest dan mag deze niet meer worden ingezet voor het vervoer van de Verzekerden.							
83	<p>Zilveren Kruis wil prestaties die de gestelde normen overtreffen extra waarderen door middel van een bonus en prestaties die onder de norm liggen beboeten door middel van een malus.</p> <p>Bij het bepalen van een bonus of malus zijn meerdere regelingen van kracht.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een regeling waarbij de kwaliteit van de uitvoering (stiptheid, extreem te laat, omrijtijd en klachten) bepaalt of er een bonus/ malus van toepassing is. Dit wordt ieder kwartaal vastgesteld.</li> <li>2. Een regeling waarbij de ervaring van de Verzekerden bepaalt of er een bonus/malus van toepassing is. Dit wordt ieder kwartaal gedaan door Zilveren Kruis en vastgesteld.</li> <li>3. Op iedere beladen kilometer die niet duurzaam is uitgevoerd, volgens het aanbod van de Geselecteerde aanbieder, wordt een korting van 5% op het beladen kilometer tarief toegepast (exclusief toeslagen), rolstoelvoertuigen en ligtaxi's uitgezonderd. Dit wordt ieder kwartaal vastgesteld.</li> </ol> <p>Een keer per kalenderjaar vindt de financiële verrekening plaats tussen Zilveren Kruis en Geselecteerde aanbieder. De verrekening vindt plaats binnen 2 maanden na afloop van het voorgaande kalenderjaar.</p> <p><b>Kwaliteit van de uitvoering</b></p> <p>Voor de stiptheid en het aantal klachten geldt het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zilveren Kruis zal een bonus van € 20.000 aan Geselecteerde aanbieder betalen als &gt;95% van de ritten per kwartaal op tijd worden gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal minder of gelijk is dan 3 per 1000 ritten. Met "op tijd" wordt bedoeld de omschrijving in eis 46.</li> <li>2. Zilveren Kruis legt een malus van € 20.000 op aan Geselecteerde aanbieder als ≥90% - &lt;92% van het aantal ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal hoger is dan 3 per 1000 ritten.</li> <li>3. Zilveren Kruis legt een malus van € 50.000 op aan Geselecteerde aanbieder als &lt;90% van het aantal ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal hoger is dan 3 per 1000 ritten.</li> <li>4. Bij ernstige overschrijding van de maximale ophaaltijd (dit is maximaal 30 minuten afwijking ten opzichte van de afgesproken vertrektijd) <u>kan</u> een korting opgelegd worden van 10% op het kilometertarief van die rit(ten).</li> <li>5. Bij overschrijding van de omrijtijd <u>kan</u> een korting opgelegd worden van 10% op het kilometertarief van die rit(ten).</li> <li>6. In alle overige situaties is een bonus of malus niet van toepassing.</li> </ol> <table border="1" data-bbox="220 1933 1235 2007"> <thead> <tr> <th data-bbox="220 1933 448 1973">Stiptheid*</th> <th data-bbox="448 1933 900 1973">Gegronde klachten per 1000 ritten</th> <th data-bbox="900 1933 1235 1973">Bonus - malus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="220 1973 448 2007">&gt;95%</td> <td data-bbox="448 1973 900 2007">≤3</td> <td data-bbox="900 1973 1235 2007">bonus van € 20.000</td> </tr> </tbody> </table>	Stiptheid*	Gegronde klachten per 1000 ritten	Bonus - malus	>95%	≤3	bonus van € 20.000	
Stiptheid*	Gegronde klachten per 1000 ritten	Bonus - malus						
>95%	≤3	bonus van € 20.000						

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee																
	<table border="1"> <tr> <td>≥90% -&lt;92%</td> <td>&gt;3</td> <td>malus van € 20.000</td> </tr> <tr> <td>&lt;90%</td> <td>&gt;3</td> <td>malus van € 50.000</td> </tr> </table> <p>*Voor de berekening van de bonus-malusregeling geldt dat uitsluitend de te laat (15 minuten en 0 seconden <u>na</u> het afgesproken tijdstip) ritten meetellen. Zie eis 46.</p> <p>Zie ook Bijlage 6 KPI's</p> <p><b>Klanttevredenheid</b></p> <p>Zilveren Kruis houdt per kwartaal een representatief klanttevredenheidsonderzoek (N ≈230) onder de Verzekerden. De resultaten van dit onderzoek gelden voor de bepaling van de bonus of malus voor dat kwartaal. In de meting, op basis van een representatieve steekproef, worden een aantal gerichte vragen gesteld waarin de Verzekerden direct uiting geven aan hun ervaring met het ziekenvervoer. De vragen zijn gerelateerd aan de gestelde (kwaliteits) eisen uit dit Inkoopdocument. Zilveren Kruis is bereid de vraagstelling af te stemmen met de Geselecteerde aanbieder, maar behoudt uiteindelijk altijd de eindverantwoordelijkheid omtrent het opstellen van de vragen.</p> <p>De hoofdvragen die onderdeel uitmaken van de vragenlijst zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formele controle op uitvoering;</li> <li>• Bejegening;</li> <li>• Communicatie: telefonische bereikbaarheid, gebruik app;</li> <li>• Dienstverlening: ondersteuning chauffeur;</li> <li>• Stiptheid en omrijtijd;</li> <li>• Kwaliteit en snelheid van de klachtenafhandeling;</li> <li>• Klantervaring.</li> </ul> <p>De hoogte van de bonus of malus wordt bepaald aan de hand van de eindscore van het klanttevredenheidsonderzoek en volgens onderstaande tabel. De bonus of malus is een vast bedrag en wordt een (1) keer per jaar vastgesteld en verrekend.</p> <p><b>Score (o.b.v. 10-puntsschaal)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Bonus - malus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80% van de respondenten geeft een score van &lt;7 geeft</td> <td>Malus €50.000</td> </tr> <tr> <td>80% van de respondenten geeft een score van ≥7.0 en &lt;8.0</td> <td>Geen bonus, geen malus</td> </tr> <tr> <td>80% van de respondenten geeft een score van ≥8 en &lt;8.5</td> <td>Bonus €25.000</td> </tr> <tr> <td>80% van de respondenten geeft een score van ≥8.5</td> <td>Bonus €50.000</td> </tr> </tbody> </table>	≥90% -<92%	>3	malus van € 20.000	<90%	>3	malus van € 50.000	Omschrijving	Bonus - malus	80% van de respondenten geeft een score van <7 geeft	Malus €50.000	80% van de respondenten geeft een score van ≥7.0 en <8.0	Geen bonus, geen malus	80% van de respondenten geeft een score van ≥8 en <8.5	Bonus €25.000	80% van de respondenten geeft een score van ≥8.5	Bonus €50.000	
≥90% -<92%	>3	malus van € 20.000																
<90%	>3	malus van € 50.000																
Omschrijving	Bonus - malus																	
80% van de respondenten geeft een score van <7 geeft	Malus €50.000																	
80% van de respondenten geeft een score van ≥7.0 en <8.0	Geen bonus, geen malus																	
80% van de respondenten geeft een score van ≥8 en <8.5	Bonus €25.000																	
80% van de respondenten geeft een score van ≥8.5	Bonus €50.000																	

## 25. Klachtenprocedure

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
84	De Geselecteerde aanbieder verzorgt de klachtenregistratie en -afhandeling. Zilveren Kruis hecht grote waarde aan een efficiënt werkende en klantgerichte klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn. Tijdens de implementatie wordt de inhoud en frequentie van de klachtenrapportage vastgesteld.	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
85	<p>De Geselecteerde aanbieder hanteert de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten kunnen laagdrempelig en via meerdere kanalen worden ingediend door de Verzekerde;</li> <li>• De Verzekerde ontvangt binnen 24 uur een ontvangstbevestiging van de klacht.</li> <li>• De Geselecteerde aanbieder neemt binnen 24 uur telefonisch contact op met de indiener;</li> <li>• De Verzekerde kan de afhandeling actief volgen;</li> <li>• De klacht wordt uiterlijk binnen 4 werkdagen schriftelijk door de Geselecteerde aanbieder afgehandeld;</li> <li>• Klachten die bij Zilveren Kruis zijn ingediend (over de uitvoering van het ziekenvervoer) worden doorgestuurd aan de Geselecteerde aanbieder;</li> <li>• Geselecteerde aanbieder registreert de klachten en zorgt voor de afhandeling;</li> <li>• Tweedelijnsklachten (bijvoorbeeld repeterende klachten) die bij Zilveren Kruis zijn ingediend. Zilveren Kruis handelt deze klachten af. Deze klachten worden opgenomen in de klachtenrapportage van de Geselecteerde aanbieder.</li> </ul>	
86	<p>Geselecteerde aanbieder levert periodiek een klachtenrapportage op. Geselecteerde aanbieder rapporteert periodiek het overzicht met klachten door middel van xls of csv bestanden. Het overzicht bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam indiener klacht;</li> <li>• Omschrijving van de klacht;</li> <li>• Datum en tijd van de rit;</li> <li>• Datum melding van de klacht;</li> <li>• Datum afhandeling van de klacht;</li> <li>• Ritnummer;</li> <li>• Naam Verzekerde;</li> <li>• Status (gegrond/ongeground);</li> <li>• Categorie (bijvoorbeeld stiptheid, reistijd, bejegening, etc.);</li> <li>• Wijze van afhandeling;</li> <li>• Status van de klacht;</li> <li>• Geground/ongeground;</li> <li>• Over welke onderaannemer gaat de klacht.</li> </ul>	
87	Zilveren Kruis heeft online en realtime toegang tot de klachtenrapportage.	

## 26. Financiële draagkracht

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
88	Geselecteerde aanbieder heeft een meldingsplicht aan Zilveren Kruis in geval de gestelde eisen aan de financiële draagkracht lager zijn dan de gestelde normen danwel signalen zijn dat deze lager uitkomen.	



## 27. Wachtkamerovereenkomst

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
89	<p>Er wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten met de Aanbieder die in de Inkoopprocedure als tweede is geëindigd. Geselecteerde aanbieder garandeert dat de implementatie maximaal een (1) maand bedraagt. Zilveren Kruis zal, indien zij besluit de wachtkamerovereenkomst in te roepen, met deze partij in overleg treden over het implementatietraject.</p> <p>Zilveren Kruis begrijpt dat een volledige implementatie volgens het ingediende plan mogelijk niet haalbaar is. Van belang is dat het vervoer in alle omstandigheden gegarandeerd is. Hierover zullen partijen met elkaar in overleg treden en daaromtrent afspraken met elkaar maken.</p>	

## 28. Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
90	<p>Bij het beëindigen van de Overeenkomst werkt de Geselecteerde aanbieder volledig mee aan een zorgvuldige en soepele overgang van het ziekenvervoer naar een opvolgende Geselecteerde aanbieder en verstrekt Zilveren Kruis in dit verband alle informatie waar Zilveren Kruis om verzoekt.</p>	

## 29. Informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
91	<p>De Geselecteerde aanbieder dient aan te tonen over een gedegen informatiebeveiliging te beschikken door middel van het overleggen van een kopie van een geldig certificaat (NEN ISO 27001) of gelijkwaardig, wat toe ziet op de aard van de werkzaamheden, welke is opgesteld door een erkende instantie. Het certificaat dient te zijn voorzien van een Verklaring van Toepasselijkheid (VvT). Indien de Geselecteerde aanbieder gebruik maakt van diensten van derden, welke relevant zijn voor uitvoering van de opdracht, dient deze derde aantoonbaar een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging te hebben.</p> <p>Zilveren Kruis aanvaardt gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties. Zilveren Kruis aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van de informatiebeveiliging. De Geselecteerde aanbieder dient de gelijkwaardigheid van het verstrekte certificaat te motiveren. Indien de Geselecteerde aanbieder niet beschikt over dit certificaat of een gelijkwaardig certificaat dient u bij Inschrijving een onafhankelijke verklaring in, waaruit blijkt dat de door u genomen maatregelen gelijkwaardig zijn aan het gestelde in deze eis. De bovengenoemde certificaten moeten zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie). In geval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van de hiervoor bedoelde certificaten. In het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht. De certificaten mogen bij inlevering niet verlopen zijn en dienen</p>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	gedurende de opdracht niet te verlopen. Indien een certificaat verlopen is kan dit reden zijn tot ontbinding van de opdracht.	

### 30. Managementrapportages

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
92	Om de uitvoering van de Overeenkomst te kunnen monitoren ontvangt Zilveren Kruis periodiek een managementrapportage waaruit blijkt dat de Geselecteerde aanbieder voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Tijdens de implementatie wordt de vorm, inhoud en frequentie gezamenlijk vastgesteld van de managementinformatie en ritdata.	
93	Periodiek verstrekt Geselecteerde aanbieder aan Zilveren Kruis de ritdata zoals beschreven in bijlage 5. Zilveren Kruis wenst deze data realtime via een beveiligde database koppeling te ontvangen (XML/JSON). Vooralsnog volstaat een periodieke aanlevering door middel van xls of csv bestanden verzonden via een beveiligde mail/verbinding (bij voorkeur Zivver). De beveiligingseisen worden tijdens de implementatie afgesproken. Zie ook eis 77.	
94	Ter onderbouwing van de factuur wordt aanvullend een volledig maandoverzicht van alle gereserveerde en uitgevoerde ritten aangeleverd bij de factuur. Zie voor specificaties bijlage 5;	
95	Tijdens de implementatie wordt de inhoud en frequentie van de managementrapportage gezamenlijk vastgesteld.	

### 31. Tarieven

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
96	Het inschrijftarief voor het ziekenvervoer betreft een all-in tarief en dekt alle kosten die voortkomen uit de Overeenkomst. Zilveren Kruis gaat niet akkoord met bijkomende kosten gedurende de duur van de Overeenkomst en eventuele verlengingsjaren.	
97	De door de Geselecteerde aanbieder aangeboden prijzen dienen exclusief Btw en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's.	
98	<p>De NEA-indexering is van toepassing. Uw inschrijfprijs is gebaseerd op prijspeil 2024. Het tarief wordt per 1 januari 2025 voor het eerst geïndexeerd en vanaf die datum jaarlijks. De NEA index wordt toegepast op de tarieven excl. BTW. De tarieven worden afgerond op 2 decimalen.</p> <p>Dit betekent dat op 1 januari 2025 de tarieven worden verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2025 en op 1 januari 2026 de tarieven worden verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2026. Enzovoort.</p> <p>De Geselecteerde aanbieder informeert Zilveren Kruis minimaal één kalendermaand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefherziening over de nieuwe tarieven.</p>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
99	Als de Geselecteerde aanbieder door bijzondere omstandigheden (tijdelijk) zelf niet in staat is om een Verzekerde adequaat te vervoeren dan kan Verzekerde in samenspraak met de Vervoerslijn en Geselecteerde aanbieder een ongecontracteerde vervoerder regelen. De meerkosten kunnen worden verrekend met de Geselecteerde aanbieder.	
100	<i>Minimale vergoeding per rit</i> Zilveren Kruis vergoedt aan de Geselecteerde aanbieder een prijs per beladen kilometer (het km-tarief) per Verzekerde, met een minimale ritlengte vergoeding en toeslagen. Voor het prijsformulier en de toeslagen per type vervoer, zie Format 12 Prijsformulier van het inkoopbeleid.	
101	<i>Toeslag rolstoelbus per beladen kilometer</i> Voor ritten van Verzekerden die zijn geïndiceerd op grond van het criterium 'uitsluitend verplaatsen met een rolstoel' en ook daadwerkelijk worden vervoerd met een rolstoelbus, geldt een toeslag op het geoffreerde tarief per beladen km. Het gaat dus om Verzekerden die permanent in een rolstoel zitten. De toeslag geldt niet voor Verzekerden die in een opvouwbare rolstoel zitten. Voor het prijsformulier en de toeslagen per type vervoer, zie Format 12 Prijsformulier van het inkoopbeleid.	
102	<i>Toeslag IKZ-vervoer per beladen kilometer</i> Voor ritten van Verzekerden die zijn geïndiceerd op grond van het criterium <i>Intensieve Kind Zorg (IKZ)</i> , geldt een toeslag op het geoffreerde tarief per beladen km. Voor het prijsformulier en de toeslagen per type vervoer, zie Format 12 Prijsformulier van het inkoopbeleid.	
103	<i>Vast starttarief en toeslag per beladen kilometer voor liggend vervoer</i> Voor ritten van Verzekerden die zijn geïndiceerd op grond van het criterium <i>liggend vervoer</i> , geldt een vast starttarief en een toeslag op het geoffreerde tarief per beladen km. Voor het prijsformulier en de toeslagen per type vervoer, zie Format 12 Prijsformulier van het inkoopbeleid.	

## 32. Declareren en betalen

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
104	De Geselecteerde aanbieder is gehouden aan het Declaratie en webserviceprotocol te vinden op de <a href="#">website</a> van Zilveren Kruis. De belangrijkste punten zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geselecteerde aanbieder is in staat de machtiging van Zilveren Kruis te verwerken;</li> <li>• Geselecteerde aanbieder houdt in de eigen administratie bij in hoeverre een vervoersmachtiging is uitgenut;</li> <li>• De Geselecteerde aanbieder declareert dagelijks de uitgevoerde ritten in één (1) declaratiebestand per dag. Dagelijkse aanlevering is van belang omdat het ritsaldo op deze wijze up to date blijft. Verzekerden krijgen via 'mijn Domein' inzicht in het actuele ritsaldo. 'Mijn Domein' is eigendom van Zilveren Kruis (bijvoorbeeld 'mijn Zilveren Kruis');</li> <li>• De declaratie komt overeen met gegevens op de machtiging;</li> <li>• Geselecteerde aanbieder declareert uitsluitend de werkelijk gereden ritten. Loos- en geannuleerde ritten komen niet voor vergoeding in aanmerking;</li> </ul>	

Nr.	Omschrijving	Voldoet ja/nee
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij digitale declaraties hanteren zorgverzekeraars voor betaalbaarstelling ten opzichte van de datum ontvangst factuur een betaaltermijn van maximaal 15 dagen (<a href="#">Ziekenvervoer - Zilveren Kruis</a>).</li> </ul> Zie ook eis 78 en Bijlage 3 uit het Inkoopbeleid.	

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....