

| Nummer | Paragraaf                                                      | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Pag 2 Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering                     | Kan het Zilveren Kruis aangeven om hoeveel aanvragen personenalarmering gemiddeld over de afgelopen 5 jaar behandeld zijn door de niet Eurocross Assistance centrale?                                                                                                                                                                                                                                       | Nee, wij verstrekken deze gegevens niet. Wij verwijzen u naar pagina 5, punt 4 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018 voor een indicatie van het aantal verzekerden die gebruikmaken van personenalarmering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2      | Hfd. 1                                                         | "Zilveren Kruis: gaat met winnende externe partij en eigen Eurocross uiteindelijk op exact dezelfde voorwaarden inclusief prijzen werken." - Wat betekent dit uiteindelijk voor verdere afspraken tussen Zilveren Kruis en de zorgaanbieder bijvoorbeeld mbt de verdeling van de aantallen klanten tussen beide partijen?                                                                                   | Er wordt geen verdeling gemaakt. Wanneer een andere dan de huidige aanbieder de overeenkomst wordt gegund, wordt de verzekerde geïnformeerd en kan deze kiezen tussen gecontracteerde partijen. Wij geven geen volume garantie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3      | Pag 3 Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering                     | Is het ons is toegestaan om te werken met meer dan 1 serviceprovider voor de apparatuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja, dit is toegestaan. Voor de distributie is onderaanneming toegestaan, wij verwijzen u naar pagina 3 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4      | Hfd. 1                                                         | Pagina 3 eerste bullet "Intakegesprek" - Wat wordt hier op deze plek met dit intake gesprek bedoeld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | In bijlage 3 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018 wordt dit nader omschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5      | Pag 3 en 5 Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering                | Is het juist dat op grond van het inkoopbeleid onderaanneming is toegestaan terwijl het anderszins verplicht is dat de zorgaanbieder de alarmeringsapparatuur in eigendom heeft. Dit komt tegenstrijdig over. Hoe ziet u dat?                                                                                                                                                                               | Uw conclusie is juist. Abusievelijk staat in artikel 3 pagina 5 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018, dat de zorgaanbieder de alarmeringsapparatuur in eigendom moet hebben. Dat is onjuist. Omdat wij onderaanneming toestaan, mits uiteraard is voldaan aan de in het inkoopbeleid gestelde voorwaarden, heeft de zorgaanbieder de alarmeringsapparatuur niet in eigendom te hebben. Ook hiervoor geldt dat de alarmeringsapparatuur volledig voldoet aan de vereisten uit het inkoopbeleid.                                                                                                                                                                          |
| 6      | Pag 5 Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering                     | Onder punt 3 stelt het Zilveren Kruis dat de zorgaanbieder de alarmering apparatuur in eigendom heeft. Volgens ons staat dit haaks op het mogen werken met onderaannemers als serviceprovider voor apparatuur.                                                                                                                                                                                              | Zilveren Kruis leest geen vraag. Zie het antwoord op vraag 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7      | Pag 5 en 6 Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering                | Op basis van welke elementen kan ik een offerte uitbrengen voor de gevraagde dienstverlening van het Zilveren Kruis?                                                                                                                                                                                                                                                                                        | In de formats 1 tot en met 8 staat beschreven welke informatie u dient aan te leveren voor een volledige inschrijving. Zie ook stap 2 van het contracteringsproces, pagina 6 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8      | Hfd. 1                                                         | "De zorgaanbieder heeft: landelijke dekking voor de levering van personenalarmering" - Wordt hiermee landelijke dekking mbt levering van apparatuur bedoeld?                                                                                                                                                                                                                                                | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9      | Tarieven                                                       | Wij constateren dat de tarieven voor 2018 - 2020 fors lager liggen dan de huidige tarieven. Kunt u een onderbouwing geven van deze tariefswijziging?                                                                                                                                                                                                                                                        | Op basis van benchmark heeft Zilveren Kruis geconstateerd dat de het omzetten van stuktartief naar huurtarief in 2015 heeft geleid tot tarieven die niet marktconform zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10     | Tarieven                                                       | Wij hebben de tarieven bij u opgevraagd maar betwijfelen of wij de dienstverlening voor dit tarief kunnen organiseren. Bent u bereid deze tarieven te herzien?                                                                                                                                                                                                                                              | Nee, zie antwoord op vraag 9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11     | Hfd. 3                                                         | Tarieven: zijn de tarieven aan (jaarlijkse) indexatie onderhevig? En zo ja, wat is de basis van indexatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee, er is gedurende de looptijd van het contract geen sprake van indexering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12     | Hfd. 3                                                         | Tarieven indicatiestelling: zijn er vergoedingen voor het uitvoeren van de indicatiestellingen? En zo ja, wat zijn deze?                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee, de tarieven zijn all-in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13     | Hfd. 3                                                         | Tarieven storingen/schade/verlies: Hoe dient omgegaan te worden met verlies van alarmeringsapparatuur, storingen/schade door toedoen van de verzekerde? Kunnen hier additionele tarieven voor in rekening gebracht worden bij verzekerde?                                                                                                                                                                   | Nee, de tarieven zijn all-in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14     | Hfd. 5 - 3                                                     | "medio november maken wij bekend aan onze klanten ...": jaarlijks is het binnen verzekeringsland erg druk ivm prolongatie. Geldt dit ook voor dit product? Kunnen wij op bepaalde momenten in het jaar pieken verwachten, bijvoorbeeld einde van het jaar?                                                                                                                                                  | Op het moment dat er sprake is van transitie kan de aanbieder het eerste kwartaal van 2018 te maken krijgen met het overgaan van verzekerden naar de nieuwe aanbieder. In 2017 zijn 6,4% verzekerden overstapt naar een andere verzekeraar. (Bron: Vektis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 15     | Inkoopdocument                                                 | U schrijft voor om de door u bijgevoegde formats te gebruiken. Bent u bereid deze formats in een bewerkbare (Word-)versie aan te bieden en/of staat het aanbieders vrij om deze documenten één op één te dupliceren?                                                                                                                                                                                        | Een bewerkbare versie kunt u opvragen bij hulpmiddelen@zilverenkruis.nl.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16     | Format 4. Werkend alarmeringssysteem                           | U vraagt aanbieders aan te geven op welke manier ze landelijke dekking realiseren. Beperkt uw vraag zich in deze tot het leveren en plaatsen van alarmapparatuur?                                                                                                                                                                                                                                           | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 17     | Format 5. Onderaannemerschap                                   | Indien wij besluiten om de opdracht zonder onderaannemers uit te voeren, volstaat format 5 dan met deze korte bevestiging?                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja, u geeft in format 5 aan of u gebruik maakt van onderaanneming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 18     | Format 6. Transitieplan                                        | U vraagt de documenten geanonimiseerd in te vullen zodat er geen identificeerbare kenmerken zijn. Het is lastig om Format 6 zodanig te beschrijven dat de tekst niet identificeerbaar maakt. Wilt u het criterium van "niet identificeerbaar" laten vallen of kunt u aangeven hoe u dit ziet?                                                                                                               | Het criterium "niet identificeerbaar" blijft gehandhaafd. Zilveren Kruis is van mening dat iedere zorgaanbieder een geanonimiseerd transitieplan kan opstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 19     | Format 6. Transitieplan. Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering. | Kan het Zilveren Kruis aangeven om hoeveel aansluitingen personen alarmering het gaat binnen het Transitieplan?                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee, wij verstrekken deze gegevens niet. Wij verwijzen u naar pagina 5, punt 4 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018 voor een indicatie van het aantal verzekerden die gebruikmaken van personenalarmering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 20     | Format 6. Transitieplan                                        | 1. Hoeveel klanten zouden naar schatting overgezet moeten worden?<br>2. Welke apparatuur van welke leverancier wordt op dit moment gebruikt?<br>3. Dienen alle klanten met elke type apparatuur omgezet te worden?<br>4. Welke fasering in tijd en aantallen is gewenst?<br>5. In hoeverre dient de communicatie direct tussen ons en verzekerde te verlopen, of dient deze via Zilveren Kruis te verlopen? | 1. Wij verstrekken deze gegevens niet. Wij verwijzen u naar pagina 5, punt 4 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018 voor een indicatie van het aantal verzekerden die gebruik maken van personenalarmering.<br>2. De huidige apparatuur voldoet aan criteria zoals beschreven op pagina 4 van het inkoopbeleid personenalarmering 2018.<br>3. De omzetting dient in overleg met de huidige zorgaanbieder plaats te vinden.<br>4. De fasering vindt plaats in overleg tussen nieuwe zorgaanbieder, huidige zorgaanbieder en Zilveren Kruis.<br>5. De communicatie naar verzekerden m.b.t. transitie vindt plaats in overleg met Zilveren Kruis en de nieuwe zorgaanbieder. |
| 21     | Format 7                                                       | Kan de onderaannemer een Duitse GmbH zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja, dat is mogelijk. Mits de onderaannemer aan dezelfde (kwaliteits) eisen voldoet als de gecontracteerde zorgaanbieder. Dit is onder de verantwoordelijkheid van de contractant en kan worden getoetst door Zilveren Kruis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 22     | Bijlage 3 - 3.2.2.3                                            | 1. "alarmopvolgers" - wie is verantwoordelijk voor het "contracteren" van de (fysieke) alarmopvolging? Is hier een bestaand proces voor?<br>2. "alarmopvolgers" - wie is verantwoordelijk voor het aanleveren/doorgeven van wijzigingen van de (fysieke) alarmopvolging, bijvoorbeeld contactpersonen, gegevens, protocollen? Is hier een bestaand proces voor?                                             | 1. Zilveren Kruis contracteert alarmopvolging voor onze aanvullende verzekering(en). Deze contractering vindt plaats conform het Zilveren Kruis inkoopbeleid.<br>2. De verzekerde is verantwoordelijk voor het doorgeven van de contactpersonen. De gecontracteerde zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het verwerken van de aanpassingen die de klant heeft doorgegeven. Zilveren Kruis heeft hiervoor geen protocol.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23     | Bijlage 3 - 3.3                                                | "Intakegesprek" - mag dit gesprek telefonisch plaatsvinden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 24     | Bijlage 3 - 3.3                                                | "Intakegesprek" - is er informatie beschikbaar over de huidige duur van een intake gesprek?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nee, Zilveren Kruis heeft deze informatie niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 25     | Bijlage 3 - 3.3                                                | "Intakegesprek" - wanneer het resultaat van de intake is dat de verzekerde een medische indicatie voor deze dienst heeft, neemt de verzekerde dan in alle gevallen de personenalarmering af bij de zorgcentrale die de intake uitvoert?                                                                                                                                                                     | In het algemeen neemt verzekerde de zorg af bij de zorgaanbieder waar de intake heeft plaatsgevonden. De verzekerde kiest zelf waar de zorg wordt afgenomen. Doorgaans kiest de verzekerde de instelling waar hij de intake doet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 26     | Bijlage 3 - 3.3                                                | "Intakegesprek" - hoe vindt controle door Zilveren Kruis op de indicatiestelling uitgevoerd door de zorgcentrale plaats?                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Via achteraf controle. Zie hiervoor <a href="https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/controllers/paginas/default.aspx">https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/controllers/paginas/default.aspx</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 27     | Bijlage 3 - 3.3.1                                              | "spoedzorg" - geldt de levering van spoedzorg 7 dagen per werk, 24 uur per dag?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |