

# Inkoopdocument

## Zittend ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022

12 juli 2019

Zilveren Kruis | Zorginkoop

Bijlage 1 onderdeel van de overeenkomst Zittend Ziekenvervoer

### **Toepassing**

Zittend ziekenvervoer waarop de verzekerde krachtens de Zorgverzekeringswet artikel 2.14 van het Besluit zorgverzekering Bzv) en de bijbehorende besluiten en regelingen en de van kracht zijnde verzekeringsvoorwaarden zoals deze thans luiden, aanspraak heeft. Voor wat betreft de aanvullende verzekering, wordt onder Zittend ziekenvervoer verstaan het zittend ziekenvervoer waarop verzekerden van Zilveren Kruis op grond van hun aanvullende verzekeringsvoorwaarden recht hebben.

# Inhoudsopgave

<b>1. Wat zijn de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van 2019?</b>	<b>5</b>
<b>2. Wat willen we bereiken en wat betekent dit voor u?</b>	<b>5</b>
2.1 Doelstellingen van deze Inkoopprocedure	5
2.2 Toekomstbestendige dienstverlening	5
2.3 Kwaliteit	6
2.4 Innovatie	6
<b>3. Wie kunnen een overeenkomst krijgen?</b>	<b>6</b>
3.1 Wij selecteren één Inschrijver	6
3.2 Wij stellen eisen aan uw bedrijf	6
3.3 De inschrijving zal op prijs en kwaliteit worden beoordeeld	7
3.4 Labels Zilveren Kruis	7
3.5 Een nieuwe formulering van de prestatie ziekenvervoer	7
3.6 Invoering nieuwe wet kan gevolgen hebben	7
<b>4. Inkoopprocedure</b>	<b>8</b>
4.1 De opdracht	8
4.2 De vergoeding	8
4.3 De gebruiker van het zittend ziekenvervoer	8
4.4 Programma van Eisen	9
4.5 Onkostenvergoeding	9
4.6 Vertrouwelijkheid	9
<b>5. Hoe ziet het contracteringsproces eruit?</b>	<b>9</b>
5.1 Voorbereidingsfase	9
5.2 Offertetraject	10
5.3 Formele afronding	10
5.4 Deze inkoopprocedure is geen aanbestedingsprocedure	10
5.5 Voorbehouden in deze Inkoopprocedure	10
5.6 Algemene voorwaarden	11
5.7 Faillissement	11
<b>6. Hoe ziet de planning eruit?</b>	<b>12</b>
6.1 Tijdsplanning Inkoopprocedure	12
6.2 De mogelijkheid tot het stellen van vragen	12
6.3 U neemt geen contact op met medewerkers van Zilveren Kruis over deze Inkoopprocedure	12
6.4 Onjuistheden meldt u voor 9 augustus 2019 12:00 uur	12
6.5 Aanlevering van de inschrijving	13

6.6	<i>Het hoofdstuk Gunningscriteria dient anoniem te zijn</i>	13
6.7	<i>U schrijft zelfstandig in</i>	13
6.8	<i>Voornemen tot verlenen van opdracht</i>	14
6.9	<i>Bezwaren en geschillen binnen 15 dagen na de dag van voorlopige verlening</i>	14
6.10	<i>Wachtkamervereenkomst</i>	14
6.11	<i>Bewaartermijn inschrijving</i>	14
6.12	<i>Gestanddoening tot 1 november 2019</i>	15
6.13	<i>Afronding inkoopbeleid 2020</i>	15
<b>7</b>	<b>Wat is de procedure voor beoordeling en verlening van de Opdracht</b>	<b>15</b>
7.1	<i>De beoordeling van de inschrijvingen</i>	15
7.2	<i>Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften</i>	15
7.3	<i>Beoordeling op Geschiktheidseisen</i>	15
7.4	<i>Toets aan het Programma van Eisen</i>	15
7.5	<i>Beoordeling van de inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria</i>	15
7.6	<i>Voorlopige verlening aan de hand van BPKV</i>	15
7.7	<i>Definitieve verlening</i>	15
7.8	<i>Beoordelingscommissie</i>	15
7.9	<i>De scores worden op de volgende manier bepaald:</i>	16
<b>8</b>	<b>Geschiktheidseisen</b>	<b>16</b>
8.1	<i>Waar moet u aan voldoen?</i>	16
8.2	<i>Geschiktheidseisen</i>	16
8.2.1	<i>Referentie</i>	16
8.2.2	<i>Financiële draagkracht</i>	16
8.3	<i>Verzekeringen</i>	17
<b>9</b>	<b>Gunningscriteria</b>	<b>18</b>
9.1	<i>Gunningscriteria en daaraan gestelde formaliteitseisen</i>	18
9.2	<i>Wijze van beoordelen</i>	18
<b>10</b>	<b>Beoordeling van de inschrijving</b>	<b>19</b>
10.1	<i>De kwaliteit van uw inschrijving wordt beoordeeld met een score.</i>	19
10.2	<i>De score drukt de inhoudelijke beoordeling uit</i>	19
10.3	<i>Prijs niet bekend bij de beoordelingscommissie</i>	19
10.4	<i>Beoordeling op prijs</i>	19
10.5	<i>De uiteindelijke punten worden zo berekend</i>	20
10.6	<i>Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding</i>	20
10.7	<i>Bij gelijke scores verlenen wij de opdracht aan de Inschrijver met de beste score op prijs</i>	20
<b>11</b>	<b>Implementatieplan</b>	<b>21</b>
	<i>Projectorganisatie</i>	21
	<i>Activiteitenplanning</i>	21
	<i>Communicatieplan</i>	22
	<i>Contracteren onderaannemers</i>	22

Risicoanalyse .....	22
<b>12 Kwaliteit voor de Verzekerde .....</b>	<b>23</b>
Kwaliteit van de uitvoering .....	23
Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers .....	23
Communicatie .....	23
Klachten .....	24
<b>13 Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer .....</b>	<b>24</b>
Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer .....	24
<b>14 Prijs.....</b>	<b>25</b>
<b>Format 1 Bedrijfsgegevens inschrijver .....</b>	<b>27</b>
<b>Format 2 Programma van Eisen.....</b>	<b>28</b>
<b>Format 3 Projectorganisatie.....</b>	<b>38</b>
<b>Format 4 Activiteitenplanning.....</b>	<b>39</b>
<b>Format 5 Communicatieplan.....</b>	<b>40</b>
<b>Format 6 Contracteren onderaannemers .....</b>	<b>41</b>
<b>Format 7 Risicoanalyse .....</b>	<b>42</b>
<b>Format 8 Kwaliteit van de uitvoering .....</b>	<b>43</b>
<b>Format 9 Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers.....</b>	<b>44</b>
<b>Format 10 Communicatie.....</b>	<b>45</b>
<b>Format 11 Klachten.....</b>	<b>46</b>
<b>Format 12 Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer .....</b>	<b>47</b>
<b>Format 13 Prijs.....</b>	<b>48</b>
<b>Format 14 Referentieverklaring .....</b>	<b>49</b>
<b>Format 15 Wachtkamervereenkomst.....</b>	<b>50</b>
<b>Format 16 Aanleveren van vragen.....</b>	<b>52</b>
<b>Format 17 Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. opdrachtnemer.....</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 1 Ritdata 2017-2018.....</b>	<b>54</b>
<b>Bijlage 2 Modelovereenkomst.....</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage 3 Ritinformatie .....</b>	<b>61</b>

## 1. Wat zijn de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van 2019?

Zilveren Kruis biedt u hierbij aan het 'Inkoopdocument Zittend ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022' (hierna: '**Inkoopprocedure**'). Zilveren Kruis wil met deze Inkoopprocedure één opdrachtnemer (hierna: '**Opdrachtnemer**') contracteren voor het zittend ziekenvervoer voor de gehele Nederlandse zorgverzekeringsmarkt. De Inkoopprocedure geldt ook voor De Friesland zorgverzekeraar (**DF**).

De Opdrachtnemer zal als regisseur zorgdragen voor de algehele vraag van Zilveren Kruis-verzekerden naar zittend ziekenvervoer in Nederland. Dit in tegenstelling tot afgelopen jaren, waarin Zilveren Kruis de markt voor zittend ziekenvervoer had opgedeeld in percelen en waarbij per perceel twee aanbieders de overeenkomst gegund kregen. Ook anders is dat de inschrijving niet alleen op prijs, maar ook op kwaliteit wordt beoordeeld. Doordat slechts een Opdrachtnemer wordt gecontracteerd, ligt de verantwoordelijkheid ten aanzien van de uitvoering van het zittend ziekenvervoer bij één organisatie.

## 2. Wat willen we bereiken en wat betekent dit voor u?

### 2.1 Doelstellingen van deze Inkoopprocedure

De grote diversiteit aan verzekerden vraagt om specifieke kennis en vaardigheden van een dienstverlener. Het vervoer van dialyse patiënten vraagt om een andere dienstverlening dan bijvoorbeeld aan een visueel gehandicapte. In alle gevallen geldt dat iedereen moet kunnen rekenen op een correcte bejegening en een betrouwbare dienstverlening.

Uit consultatie onder verzekerden en andere stakeholders van Zilveren Kruis is gebleken dat er een sterke behoefte bestaat aan één uiteindelijke dienstverlener als aanspreekpunt ten aanzien van zittend ziekenvervoer. Daarnaast is er behoefte aan goedwerkende en toegankelijke systemen platform waardoor verzekerden eenvoudig en snel hun vervoer kunnen regelen.

Zilveren Kruis wil aan deze behoeften tegemoet komen en ervoor zorgen dat haar verzekerden gebruik kunnen maken van uitstekend vervoer, waarbij ze tevens:

- eenvoudig hun ritten kunnen boeken via digitale en persoonlijke kanalen (zie ook format 2 PvE reserveren van ritten);
- (realtime) geïnformeerd worden over ophaaltijden en altijd op de hoogte zijn van wijzigingen;
- kunnen vertrouwen op goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers met kennis van zaken over de diversiteit van de doelgroepen (aandoeningen) en dat de dienstverlening hierop aansluit;
- Een hoge en stabiele klanttevredenheid gerealiseerd wordt. Dit betekent weinig klachten, hoge punctualiteit en waardering van de dienstverlening) zie ook format 2 PvE eis 71.

Naast de wens tot het verbeteren van de klanttevredenheid van Verzekerden, rust op Zilveren Kruis tevens de taak om de zorgkosten beheersbaar te houden en doelmatige zorg na te streven. Om aan beide te kunnen voldoen, kiest Zilveren Kruis voor het zittend ziekenvervoer voor een regisseursmodel waarbij één Opdrachtnemer wordt gecontracteerd. Deze is verantwoordelijk en maakt gebruik van onderaannemers. De technologische ontwikkelingen en behoeften bij onze Verzekerden kunnen het beste, naar onze mening, worden gefaciliteerd door een professionele organisatie die voldoende schaal en omvang heeft om deze technologische en digitale ontwikkelingen toe te passen op het zittend ziekenvervoer. Door gebruik te maken van lokale marktpartijen in de uitvoering wordt ook de lokale kennis maximaal benut. Regie en vervoer zijn dus sterk met elkaar verbonden. Door dit bij één partij onder te brengen en het stimuleren van contracteren van lokale marktpartijen is de verwachting dat de kwaliteit van de dienstverlening voor de Verzekerden het grootst is.

### 2.2 Toekomstbestendige dienstverlening

De uitvoering van deze Inkoopprocedure zal leiden tot slimmer, effectiever en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer. De technologische ontwikkelingen in de mobiliteitsmarkt zorgen ervoor dat communicatie gedurende het gehele proces van ritaanvraag, rit, aankomst op bestemmingsadres tot en met klantenservice veel beter kan worden afgestemd op de klantbehoefte. Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat haar verzekerden gebruik kunnen maken van die ontwikkelingen en dat zij kunnen vertrouwen op een uitstekende dienstverlening van callcenter medewerkers, chauffeurs en klantenservice. Ook hechten wij veel waarde aan de continuïteit van het zittend ziekenvervoer. Daarom kiest Zilveren Kruis voor één Opdrachtnemer, die als regisseur zorgdraagt voor het behalen van – onder meer – deze doelstellingen en dus ook voor het creëren van één gezamenlijk communicatieplatform.

## 2.3 Kwaliteit

Het kwaliteitsbeleid voor zittend ziekenvervoer wordt door Zilveren Kruis vormgegeven door in dit inkoopdocument eisen te stellen aan de kwaliteit. De kwaliteitsaspecten zijn zowel minimumeisen als gunningscriteria die naast het aspect prijs worden beoordeeld om te komen tot verlening van de opdracht. De kwaliteitseisen zijn geformuleerd in format 3 tot en met 12.

## 2.4 Innovatie

We stimuleren innovatieve oplossingen die bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit voor de Verzekerde. Wij vinden het belangrijk dat de dienstverlening blijft aansluiten bij de mogelijkheden die er op technologisch of mobiliteitsvlak zijn. Zilveren Kruis is ook bijzonder geïnteresseerd in zogenaamde Mobility as a Service (MaaS) oplossingen en de toepasbaarheid hiervan voor het zittend ziekenvervoer. Om dat te bereiken, kunt u denken aan het uitvoeren van proeftuinen en pilots, altijd in samenwerking met Verzekerden, Zilveren Kruis en belangenorganisaties. Eventueel in samenwerking met andere partijen als gemeenten, provincies, ov- bedrijven en mobiliteitsaanbieders. In format 12 'Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer', kunt u aangeven wat uw visie op mogelijke innovaties voor de dienstverlening is, alsook wat u daarbij concreet van Zilveren Kruis verwacht. Looptijd van de overeenkomst.

De overeenkomst zal worden gesloten voor een periode van drie (3) jaar, waarbij Zilveren Kruis tweemaal de optie heeft de overeenkomst eenzijdig met een (1) jaar te verlengen. De overeenkomst start op 1 januari 2020 en eindigt op 31 december 2022. Zilveren Kruis maakt eventuele verlenging uiterlijk een half jaar voor het verstrijken van de overeenkomst kenbaar.

## 3 Wie kunnen een overeenkomst krijgen?

Het doel van deze Inkoopprocedure is het sluiten van een 'Overeenkomst Zittend Ziekenvervoer 2020-2022' (hierna: 'de **Overeenkomst**') voor zittend ziekenvervoer met één Opdrachtnemer.

In dit document zijn verder de voorwaarden en eisen opgenomen op basis waarvan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor de Overeenkomst.

### 3.1 Wij selecteren één Inschrijver

De geselecteerde Inschrijver is door ons als beste beoordeeld in de Inkoopprocedure. Zilveren Kruis maakt deze gecontracteerde partij kenbaar via de website van de diverse labels waarop dit Inkoopdocument van toepassing is. Om de continuïteit, landelijke dekking en regionale binding van het zittend ziekenvervoer te garanderen moedigt Zilveren Kruis de inzet van onderaannemers aan. De wijze waarop u onderaannemers inzet is onderdeel van het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

Voorts dient de geselecteerde Inschrijver de regeling Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten (OPOV), opgenomen in bijlage 2A bij de CAO Taxivervoer 2019- 2020 uit te voeren. Dit betekent dat u als winnende inschrijver in beginsel aan werknemers gelijk aan het equivalent van 75% van het totaal benodigde aantal inzeturen een baanaanbod moet doen. Dit aanbod doet u aan werknemers die werkzaam zijn bij de huidige opdrachtnemers ten aanzien van het zittend ziekenvervoer 2016-2019. Zilveren Kruis heeft bij de publicatie van de inkoopprocedure op 1 april 2019 een overzicht gestuurd van de huidige contractanten aan het Sociaal Fonds Taxi. Het Sociaal Fonds Taxi heeft vervolgens de regie. U dient zelf contact opnemen met het Sociaal Fonds Taxi voor het ontvangen van de personeelslijst.

### 3.2 Wij stellen eisen aan uw bedrijf

Alle vervoerders die ingezet worden voor de uitvoering van het zittend ziekenvervoer moeten in het bezit zijn van een geldig TX-keur of gelijkwaardig keurmerk. De Opdrachtnemer die de uitvoering in zijn geheel niet zelf verzorgt, heeft geen TX-Keur nodig. De Opdrachtnemer dient dan wel te beschikken over ISO 9001 certificering gericht op het primaire proces. Een Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met vraagafhankelijk vervoer, de regisseursrol en voldoen aan de eis financiële gezondheid. Daarnaast zijn er minimale eisen geformuleerd (zie Format 2 Programma van Eisen).

Voorts stelt Zilveren Kruis eisen aan de medewerkers van de Inschrijver (en zijn onderaannemers). De medewerkers dienen onder meer in het bezit te zijn van:

- een geldig rijbewijs voor de betreffende voertuigcategorie en een chauffeurspas;
- het certificaat "levensreddend handelen".

De chauffeurs van vervoerders dienen:

- aantoonbaar kennis te hebben van de omgang met de doelgroep, (zoals bijvoorbeeld via de leergangen van het Sociaal Fonds Taxi);
- 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);
- 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.

Tot slot dienen in geval van dialysevervoer de medewerkers een training te hebben gevolgd hoe om te gaan met dialyse patiënten.

### **3.3 De inschrijving zal op prijs en kwaliteit worden beoordeeld**

Inschrijvers concurreren op zowel prijs als kwaliteit volgens de methode beste prijs-kwaliteitverhouding (**BPKV**).

### **3.4 Labels Zilveren Kruis**

De inkopende zorgverzekeraars worden in dit inkoopbeleid gevormd door Zilveren Kruis inclusief haar labels (zoals vermeld in de modelovereenkomst, bijlage 2) en DF.

### **3.5 Een nieuwe formulering van de prestatie ziekenvervoer**

Op verzoek van de Minister heeft het Zorginstituut in januari 2019 een advies over zittend ziekenvervoer uitgebracht. In de loop van 2019 neemt de minister een besluit over de prestatie zittend ziekenvervoer. De impact van deze nieuwe prestatie is op dit moment niet bekend en kan ten aanzien van deze Inkoopprocedure en de daaruit eventueel te sluiten Overeenkomst niet aan Zilveren Kruis worden tegengeworpen. Zilveren Kruis behoudt zich tevens het recht voor om bij een eventuele wijziging van de prestatie eenzijdig de naar het oordeel van Zilveren Kruis noodzakelijke wijzigingen aan de Inkoopprocedure en Overeenkomst door te voeren.

Voor nadere informatie over het vigerende standpunt aanspraak zittend ziekenvervoer verwijzen wij u naar de [website](#) van het Zorginstituut Nederland

### **3.6 Invoering nieuwe wet kan gevolgen hebben**

De Wet Toelating Zorginstellingen (**WTZi**) wordt naar verwachting (deels) vervangen door de Wet toetreding zorgaanbieders (**Wtza**). Op het moment van publicatie van deze Inkoopprocedure is nog niet duidelijk wanneer deze wet in werking treedt. Invoering van de Wtza kan gevolgen hebben voor de contractering. Wij informeren u tijdig over de mogelijke gevolgen van de inwerkingtreding van de Wtza. Zilveren Kruis behoudt zich voorts het recht voor om bij inwerkingtreding van de Wtza eenzijdig de naar het oordeel van Zilveren Kruis noodzakelijke wijzigingen aan de Inkoopprocedure en Overeenkomst door te voeren.

## 4 Inkoopprocedure

### 4.1 De opdracht

Het resultaat van deze Inkoopprocedure is een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van het zittend ziekenvervoer voor een periode van drie jaar met twee verlengingsopties van een (1) jaar. Tijdens de looptijd van deze Overeenkomst blijft de Opdrachtnemer Zilveren Kruis betrekken bij de uitvoering van de dienstverlening zodat deze blijft aansluiten op de behoeften van de Verzekerden. In de Overeenkomst is daarom structureel ruimte voor doorontwikkeling om de klantervaring en –tevredenheid van de Verzekerden zo hoog mogelijk te houden.

#### Omvang<sup>1</sup>

Zorgverzekeraar Zilveren Kruis en haar labels hebben 5 miljoen verzekerden (peildatum 1-1-2019). Jaarlijks maken ongeveer 23.000 verzekerden gebruik van het zittend ziekenvervoer per taxi. Het gaat dan jaarlijks om circa 900.000 ritten en 19 miljoen (beladen) kilometers van de Verzekerden. Het aantal verzekerden is stabiel. In bijlage 1 is beschreven hoe u de gedetailleerde ritinformatie over 2017 en 2018 kunt opvragen.

De in het Inkoopdocument opgenomen historische gegevens met betrekking tot het zittend ziekenvervoer zijn naar beste weten verzameld en opgesteld. De Opdrachtnemer kan aan deze gegevens geen rechten ontnemen, zelfs niet als deze gegevens achteraf onjuist blijken te zijn. De in het Inkoopdocument opgenomen gegevens en de eventuele onjuistheden daarvan, behoren tot de risicosfeer van de Opdrachtnemer. Alle fluctuaties in het toekomstig gebruik van het zittend ziekenvervoer worden geacht te zijn meegenomen en verwerkt in de inschrijving van Opdrachtnemer.

Inschrijvers hebben wegens het vraagafhankelijk karakter van het vervoer er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke situatie afwijkt van hetgeen in de inkoopdocumenten is aangegeven. De overgelegde ritdata is en blijft een momentopname en een inschrijver is zelf (in tegenstelling tot Zilveren Kruis) beter in staat een inschatting te maken (bijvoorbeeld aan de hand van de ritdata en toekomstverwachtingen). Mocht echter blijken dat de Zilveren Kruis daadwerkelijk onjuiste/volstrekt irreële ritdata heeft verstrekt, dan is Zilveren Kruis bereid daarover in overleg te treden met de opdrachtnemer en al dan niet haar verantwoordelijkheid dienaangaande te nemen.

Het Inkoopdocument maakt, samen met de vraag-en-antwoordronde(s) en de modelovereenkomst onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst, evenals de bijbehorende bijlagen en formats.

### 4.2 De vergoeding

Zilveren Kruis vergoedt aan de Opdrachtnemer een vergoeding per beladen kilometer (het km-tarief) per Verzekerde met altijd een minimale ritvergoeding gelijk aan zes (6) kilometer. Ook is een bonus-malusregeling van toepassing op uitvoeringsprestaties en klanttevredenheid. Deze bonus-malusregeling treft u aan Format 2 Programma van Eisen. Boven op de minimale ritvergoeding van zes (6) kilometer geldt een toeslag van 15% op het kilometertarief voor rolstoelritten. De prijs is een all-in prijs, dat wil zeggen dat voorrijkosten en toeslagen voor bijvoorbeeld wachttijd, begeleiding, parkeren, veerpont, tolgelden, kosten verbonden aan eventuele ontheffingsvergunning (o.a. tram-bus en pollers) in de prijs zijn verdisconteerd.

### 4.3 De gebruiker van het zittend ziekenvervoer

De eindgebruiker van het zittend ziekenvervoer is de Verzekerde van Zilveren Kruis (inclusief labels) en DF. Op grond van de volgende criteria (zie ook: [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)) wordt bepaald of een verzekerde in aanmerking komt voor het zittend ziekenvervoer:

- nierdialyse krijgen of consulten, onderzoek of controles die bij deze behandelingen noodzakelijk zijn;
- radio-, immuun- of chemotherapie krijgen bij kanker of consulten, onderzoek of controles die bij deze behandelingen noodzakelijk zijn;
- visueel gehandicapt zijn, zodanig dat niet alleen kan worden gereisd;
- zich uitsluitend in een rolstoel kunnen verplaatsen;

---

<sup>1</sup> Ritten i.v.m. intensieve kindzorg maken geen onderdeel uit van de opdracht. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om de ritten van Avéro Volmachten One Underwriting Health (circa 165.000 verzekerden) buiten de scope van deze opdracht te plaatsen.



- vanwege een langdurige ziekte of aandoening voor langere tijd is aangewezen op vervoer (hardheidsclausule).

Verzekerden hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van eigen vervoer, het openbaar vervoer of gecontracteerd vervoer of niet-gecontracteerd vervoer. Zilveren Kruis stuurt actief op gebruik van het eigen vervoer en openbaar vervoer. Verzekerden die gebruik maken van het gecontracteerde vervoer (scope van deze Inkoopprocedure) worden doorverwezen door Zilveren Kruis naar de Opdrachtnemer.

Zilveren Kruis geeft, als Verzekerde recht heeft op zittend ziekenvervoer, een machtiging af. De gegevens van de machtiging staan vermeld in het declaratieprotocol 2019, te vinden op de [website](#) van Zilveren Kruis. Verzekerde mag uitsluitend reizen overeenkomstig de gegevens op de machtiging en dus niet naar andere bestemmingen. De indicatie is bepalend voor de duur van de machtiging. Alle relevante informatie wordt op de machtiging vermeld.

#### 4.4 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de eisen die Zilveren Kruis stelt aan de uitvoering van de Opdracht. Door in te schrijven gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen in het Programma van Eisen. U geeft hiermee aan dat u bereid en in staat bent daaraan te voldoen.

#### 4.5 Onkostenvergoeding

Zilveren Kruis vergoedt geen kosten die verband houden met het indienen van een inschrijving.

#### 4.6 Vertrouwelijkheid

Zilveren Kruis gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de Inschrijvers. De Inschrijvers mogen de gegevens die Zilveren Kruis hen in verband met deze Inkoopprocedure ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

## 5 Hoe ziet het contracteringsproces eruit?

Het contracteringsproces bestaat uit 3 stappen.

### 5.1 Voorbereidingsfase

Op basis van het Inkoopdocument en het offertedocument (format 1 t/m 17) bereidt u uw inschrijving voor. De formats 1 tot en met 15 zijn verplicht om bij uw inschrijving op te leveren. Format 17 is alleen verplicht wanneer dit van toepassing is op de situatie van de Inschrijver:

Nummer	Bijlage
Format 1	Bedrijfsgegevens inschrijver
Format 2	Programma van Eisen
Format 3	Projectorganisatie
Format 4	Activiteitenplanning
Format 5	Communicatieplan
Format 6	Contracteren onderaannemers
Format 7	Risicoanalyse
Format 8	Kwaliteit van de uitvoering
Format 9	Goede opgeleide en dienstverlenende medewerkers
Format 10	Communicatie
Format 11	Klachten
Format 12	Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer
Format 13	Prijsformulier
Format 14	Referentieverklaring
Format 15	Wachtkamervereenkomst
Format 16	Aanleveren van vragen
Format 17	Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. opdrachtnemer.

**Let op:**

- U levert ook een verklaring in m.b.t. de financiële draagkracht (zie 8.2.2);
- Bewijs(gelijkwaardig) keurmerk TX-keur (zie format 2 PvE, eis 4)
- De in te dienen formats moeten zijn voorzien van een paraaf voor akkoord en datum op de aangegeven plek.

**5.2 Offertetraject**

U levert voor de sluitingsdatum (4 september 2019 om 12:00 uur) uw aanbod aan via e-mail: [zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl) onder vermelding van: 'offerte inkoopprocedure Zittend ziekenvervoer 2020-2022'. U gebruikt hiervoor de formats 1 t/m 15, en indien van toepassing format 17, uit de bijlage. Vul alle formats volledig in en voorzie deze van datum en een rechtsgeldige handtekening. De rechtsgeldigheid van een bevoegde vertegenwoordiger blijkt uit het uittreksel van de Kamer van Koophandel of een meegezonden volmacht.

Wij beoordelen of de inschrijving volledig is en of deze aan de gestelde inkoopvoorwaarden voldoet. Is voldaan aan de inkoopvoorwaarden, dan beoordeelt de beoordelingscommissie (zie hoofdstuk 7.8) de inschrijving en kent puntenscores toe aan de antwoorden op kwaliteit (zie ook hoofdstuk 7.9). Ook worden punten toegekend aan de geoffreerde prijs. Aan de hand van de score op kwaliteit en prijs wordt een rangorde vastgesteld. De inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt in beginsel de opdracht verleend.

We maken de voorlopige verlening bekend via e-mail. Inschrijvers worden afzonderlijk via e-mail geïnformeerd over de voorgenomen beslissing. De datum van verzending geldt als datum van de mededeling.

**5.3 Formele afronding**

De Overeenkomst wordt digitaal aangeboden via het zorgverlenersportaal. Na digitale bevestiging door Opdrachtnemer wordt deze definitief.

**5.4 Deze inkoopprocedure is geen aanbestedingsprocedure**

Zilveren Kruis is geen aanbestedende dienst in de zin van de Aanbestedingswet 2012 of de Europese aanbestedingsrichtlijnen. Het onderhavige inkoopbeleid is dan ook geen aanbestedingsprocedure zoals bedoeld in de aanbestedingsregelgeving. De Aanbestedingswet 2012 en de aanbestedingsbeginselen zijn dan ook uitdrukkelijk niet van toepassing. De rechtsrelatie tussen gegadigden en Zilveren Kruis wordt derhalve uitsluitend beheerst door de precontractuele goede trouw, redelijkheid en billijkheid, waarbij er uitdrukkelijk op wordt gewezen dat die precontractuele goede trouw, redelijkheid en billijkheid in dit geval niet wordt ingevuld door de aanbestedingsregels en de aanbestedingsbeginselen, maar uitsluitend door hetgeen in deze Inkoopprocedure is opgenomen.

**5.5 Voorbehouden in deze Inkoopprocedure**

Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om, zonder tot enige schadevergoedingsplicht gehouden te zijn:

- de Inkoopprocedure tussentijds, tijdelijk of definitief, om redenen die voor ons overtuigend zijn, geheel of gedeeltelijk aan te passen of op te schorten. Hieronder verstaan we mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen, wijzigingen in Zvw-aanspraken of gerechtelijke uitspraken;
- de Inkoopprocedure gedeeltelijk te stoppen en het overige deel voort te zetten;
- wijzigingen aan te brengen in de inkoopprocedure of in de aard en de omvang van de zorgprestaties die we inkopen;
- besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens de publicatie van dit document bij ons niet bekend waren of die we niet konden voorzien;
- als Zilveren Kruis tijdens de implementatiefase vaststelt dat de Opdrachtnemer niet in staat blijkt te zijn om met ingang van 1 januari 2020 zijn verplichtingen jegens Zilveren Kruis na te komen, heeft Zilveren Kruis het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade of kosten. Zilveren Kruis is in dat geval gerechtigd de Overeenkomst te verlenen aan de tweede Inschrijver of onderhands te verlenen aan een andere partij;
- In het geval de Opdrachtnemer niet tijdig beschikt over een landelijk dekkend netwerk, behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor om aanvullende vervoerders te contracteren als dat naar het oordeel van Zilveren Kruis nodig is om voldoende gecontracteerd aanbod te realiseren. Het bijcontracteren is ter volledige discretie van Zilveren Kruis.

- Wanneer de zorgplicht van Zilveren Kruis in het gedrang komt kan Zilveren Kruis, los van de inkoopprocedure onderhandelen en overeenkomsten afsluiten met vervoerders ten aanzien van vervoer dat onderdeel vormt van deze Inkoopprocedure;
- te verzoeken om toelichtingen of aanpassingen op/in een of meer ingediende inschrijvingen;
- een overeenkomst te sluiten met de tweede Inschrijver, en zo die niet wil de volgende(n) in rangorde indien de Opdrachtnemer op enig moment niet meer wenst de Overeenkomst gestand te doen, wanpresteert dan wel anderszins niet meer in staat is de Overeenkomst voort te zetten (bijvoorbeeld in geval van faillissement of wegens overheidsmaatregelen) en/of niet aan enige door Zilveren Kruis gestelde voorwaarde voldoet;
- de tijdsplanning te wijzigen.

De Inschrijver dient akkoord te gaan met bovengenoemde voorbehouden. De Inschrijver wordt geacht, door zijn inschrijving op deze Inkoopprocedure, onvoorwaardelijk in te stemmen met alle voorwaarden die genoemd zijn in dit onderliggende Inkoopdocument inclusief bijlagen en formats en de vraag-en-antwoordronde(s).

Zilveren Kruis publiceert eventuele aanvullingen en wijzigingen op haar [website](#).

Zilveren Kruis behoudt zich voorts het recht voor om:

- de Opdrachtnemer te verplichten specifieke door Zilveren Kruis aangewezen vervoerders te contracteren als onderaannemer voor de uitvoering van de Overeenkomst, al dan niet voor een specifieke regio, indien blijkt dat de Opdrachtnemer of een van haar onderaannemers lokaal, regionaal of landelijk haar verplichtingen uit de Inkoopprocedure (inclusief bijlagen, formats en vraag-en-antwoordronde(s)) of de Overeenkomst niet nakomt, zich zeer onzorgvuldig van haar taken kwijt of blijkt dat niet voldaan wordt aan het vereiste zorg te dragen voor een landelijk dekkend netwerk van vervoerders;
- zelf vervoerders als onderaannemer voor de uitvoering van de Overeenkomst te contracteren, al dan niet voor een specifieke regio, indien blijkt dat de Opdrachtnemer of een van haar onderaannemers lokaal, regionaal of landelijk haar verplichtingen uit de Inkoopprocedure (inclusief bijlagen, formats en vraag-en-antwoordronde(s)) of de Overeenkomst niet nakomt, zich zeer onzorgvuldig van haar taken kwijt of blijkt dat niet voldaan wordt aan het vereiste zorg te dragen voor een landelijk dekkend netwerk van vervoerders.
- de Overeenkomst met de Opdrachtnemer te beëindigen, indien blijkt dat de Opdrachtnemer, naar daartoe te zijn aangemaand, op structurele wijze haar verplichtingen uit de Inkoopprocedure (inclusief bijlagen, formats en vraag-en-antwoordronde(s)) of de Overeenkomst niet nakomt, zich zeer onzorgvuldig van haar taken kwijt of blijkt dat niet voldaan wordt aan het vereiste zorg te dragen voor een landelijk dekkend netwerk van vervoerders. In geval van beëindiging is Zilveren Kruis gerechtigd de Overeenkomst te sluiten met de tweede Inschrijver, en zo die niet wilt, de volgende(n) in rangorde.

## 5.6 Algemene voorwaarden

De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver worden expliciet uitgesloten.

## 5.7 Faillissement

Als er sprake is van faillissement kan Zilveren Kruis de Overeenkomst eenzijdig en onverwijld opzeggen. De Inschrijver is verplicht een faillissement per ommekeer te melden aan Zilveren Kruis.

Als er sprake is van een faillissement dan verzoekt Zilveren Kruis, ten einde het risico van discontinuïteit te voorkomen, de curator de vervoersactiviteiten op declaratiebasis te blijven leveren totdat Zilveren Kruis heeft besloten aan welke partij de vervoersactiviteiten worden toegekend.

## 6 Hoe ziet de planning eruit?

### 6.1 Tijdsplanning Inkoopprocedure

Datum	Onderwerp
12-07-2019	Publicatie inkoopbeleid
09-08-2019	Sluitingsdatum vragen stellen om 12:00 uur
16-08-2019	Publiceren vraag-en-antwoordronde 1
23-08-2019	Sluitingsdatum vragen stellen uitsluitend over vraag-en-antwoordronde 1 om 12:00 uur
28-08-2019	Publiceren vraag-en-antwoordronde 2
04-09-2019	Sluitingsdatum indienen inschrijvingen om 12:00 uur
04-09-2019	Start Beoordelingsfase
12-09-2019	Voorlopige verlening
27-09-2019	Definitieve verlening
27-09-2019	Start implementatiefase
30-09-2019	Sluiten overeenkomst
12-11-2019	Communicatie met verzekeren over gecontracteerde zorg via de Zilveren Kruis Zorgzoeker
01-01-2020	Start uitvoering overeenkomst zittend ziekenvervoer

Deze tijdsplanning is indicatief en kan te allen tijde door Zilveren Kruis worden gewijzigd. De genoemde data worden niet vervroegd bij een wijziging.

### 6.2 De mogelijkheid tot het stellen van vragen

Tijdens de procedure is er één keer een mogelijkheid tot het stellen van vragen, namelijk tot 9 augustus 12:00 uur. Dit kan alleen via e-mail: [zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl) onder vermelding van: 'vragen inkoopprocedure zittend ziekenvervoer'. Voor het indienen van de vragen maakt u gebruik van format 16: 'aanleveren van vragen'. De vraag-en-antwoordronde(s) (de gestelde vragen en onze antwoorden daarop) publiceren we op onze website <https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/vervoer/contracteren/Paginas/zittend-ziekenvervoer.aspx>.

De antwoorden op de vraag-en-antwoordronde(s) prevaleren boven de Inkoopprocedure. Wij adviseren Inschrijvers dan ook om goed kennis te nemen van de inhoud van de antwoorden.

### 6.3 U neemt geen contact op met medewerkers van Zilveren Kruis over deze Inkoopprocedure

Alle communicatie verloopt via [zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl). Het is niet toegestaan om vanaf de datum van publicatie van het Inkoopdocument contact op te nemen over deze Inkoopprocedure met medewerkers van Zilveren Kruis. Als u dat toch doet, wordt u uitgesloten voor de inschrijving. Wij willen hiermee iedere vorm van beïnvloeding uitsluiten.

### 6.4 Onjuistheden meldt u voor 9 augustus 2019 12:00 uur

Bent u als deelnemer aan deze Inkoopprocedure onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegengekomen? Laat dit zo snel mogelijk en tevens uiterlijk 9 augustus 2019 12:00 uur aan ons weten via [zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl). U kunt dat doen met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing in 'format 16 aanleveren van vragen'.

U kunt geen rechtsgeldig beroep doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die u niet uiterlijk voor 9 augustus 2019 12:00 uur heeft gesteld. In dat geval zijn uw rechten verwerkt. U kunt ook geen beroep doen op vragen die door anderen dan uzelf in dit verband zijn gesteld. Er wordt kortom een proactieve houding van inschrijvers verwacht.

Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) dit Inkoopdocument dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor 9 augustus 2019 schriftelijk kenbaar te maken, onder uitdrukkelijke vermelding dat het een bezwaar betreft. Indien u bezwaren blijft behouden tegen (een deel van) de inkoopprocedure, dient u op straffe van verval van recht om daar op een later tijdstip over te klagen, voor de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen 4 september

2019 voor 12 uur een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te Den Haag.

## **6.5 Aanlevering van de inschrijving**

**U dient uw inschrijving uiterlijk 4 september 2019 vóór 12:00 uur in per mail aan [zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl)**

Alle formats moeten volledig zijn ingevuld en waar nodig voorzien van datum en een rechtsgeldige handtekening. De bewijslast van rechtmatige en tijdige indiening van inschrijving ligt bij de Inschrijver. Een inschrijving die niet of niet tijdig wordt ingediend, wordt in beginsel uitgesloten van de procedure. Een inschrijving onder voorwaarden, een inschrijving waaruit blijkt dat aan één of meer voorwaarden die in deze inkoopprocedure worden opgelegd niet voldaan is, en/of een inschrijving die onvolledig is, wordt in beginsel eveneens uitgesloten van deelname aan de inkoopprocedure.

Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om in voorkomend geval van uitsluiting af te zien, wanneer in haar optiek redenen bestaan om herstel/aanvulling van de inschrijving toe te staan. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er sprake is van een eenvoudig te herstellen gebrek, een omissie of een onduidelijkheid die met een toelichting kan worden opgehelderd.

### **Ontvangstbevestiging**

Er wordt geen proces-verbaal gedeeld met de Inschrijvers. De inschrijvers ontvangen een ontvangstbevestiging van de inschrijving per e-mail. Deze ontvangstbevestiging zegt echter niets over de volledigheid of rechtsgeldigheid van de inschrijving.

### **Maximale omvang bestanden**

De maximale omvang van de bestanden die Zilveren Kruis kan ontvangen in de mailbox is 30 MB. Wij adviseren u om grote bestanden te zippen. Mocht u toch meer MB's willen versturen dan vragen wij u om dit vooraf per e-mail kenbaar te maken aan Zilveren Kruis. Wij hebben een eigen programma waarmee u grote hoeveelheden kunt versturen. Wij kunnen geen gebruik maken van andere bestanduitwisselingsites. Als er sprake is van een storing in onze mailbox hanteren we de volgende procedure:

Houd allereerst uw eigen mailbox in de gaten i.v.m. een eventuele foutmelding.

Ontvangt u een foutmelding, controleer dan de gegevens in uw verstuurd e-mail. Stuur ons ook een e-mail over de foutmelding. Samen kijken we dan naar een oplossing. Bewaar uw verstuurd e-mail naar ons altijd zorgvuldig. Als er namelijk sprake is van een storing dan is dat uw bewijs om aan te tonen dat u de inschrijving verstuurd heeft.

Let u er ook op dat het e-mailadres goed gespeld is. Het tijdstip van indienen van de offerte is tijdstip van binnenkomst bij ons.

## **6.6 Het hoofdstuk Gunningscriteria dient anoniem te zijn**

Een beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre u voldoet aan de gestelde Gunningscriteria. Voor een onafhankelijke beoordeling is het van belang dat voor de beoordelingscommissie niet te herleiden is wie de inschrijver is. U dient het hoofdstuk Gunningscriteria dan ook te anonimiseren. Het anonieme deel geldt uitsluitend voor de inhoud en documentatie ten behoeve van hoofdstuk 9 Gunningscriteria. Om uw inschrijving te concretiseren kunt u voorbeelden en onderbouwingen gebruiken. U dient geen contractnamen of productnamen te noemen. U kunt bijvoorbeeld aangeven dat u een omvangrijk contract uitvoert in het midden van het land en daar gebruik maakt van een boekingsapplicatie die gewaardeerd wordt door de gebruikers met een 8.

De beoordeling op de volledigheid van uw inschrijving aan de hand van de Geschiktheidseisen gebeurt door een medewerker van Zilveren Kruis die niet betrokken is bij de beoordeling van de inschrijvingen. De Geschiktheidseisen anonimiseert u niet.

## **6.7 U schrijft zelfstandig in**

U schrijft eenmalig en zelfstandig in. Dit betekent ook dat binnen een groep of concern (in de zin van artikel 2:24b BW) slechts één vennootschap mag inschrijven, op straffe van uitsluiting van alle tot de groep/concern behorende inschrijvers. Het verbod van meerdere inschrijvingen binnen een groep of concern geldt niet indien Inschrijvers aantonen dat zij volledig onafhankelijk van elkaar de inschrijving prepareren en indienen.

Het inschrijven als combinatie of met onderaannemers is niet toegestaan. Voor de uitvoering kan vanzelfsprekend wel een beroep gedaan worden op onderaannemers. Zilveren Kruis moedigt het gebruik van onderaannemers

aan. Verzekerden zijn gebaat bij continuïteit van dienstverlening en hechten waarde aan vertrouwde en veilige dienstverlening. Het gebruik maken van onderaannemers is derhalve onderdeel van de beoordeling van de Gunningscriteria. U geeft in format 6 aan hoe u samenwerkt met onderaannemers en zorgdraagt voor een landelijk dekkend netwerk van vervoerders.

Indien u voor de uitvoering van de Overeenkomst een derde/onderaannemer inschakelt draagt u er zorg voor dat de derde/onderaannemer ook voldoet aan alle eisen (de onderaannemers behoeven niet te voldoen aan de Geschiktheidseisen en eventuele toelichting daarop, tenzij dit uitdrukkelijk op de onderaannemers van toepassing is verklaard. Zie ook format 2 'PvE', eis 7) zoals gesteld in deze inkoopprocedure. De Opdrachtnemer draagt in zijn hoedanigheid als opdrachtgever te allen tijde volledige verantwoordelijkheid voor de door hem in te zetten onderaannemer. Als achteraf blijkt dat de onderaannemer niet aan de gestelde eisen voldoet, heeft Zilveren Kruis het recht om de Overeenkomst met u partiel of geheel te ontbinden, zonder dat Zilveren Kruis tot vergoeding van welke kosten of schade dan ook gehouden is, waarbij Zilveren Kruis het recht heeft eventuele aanvullende schade die zij door de tekortkoming lijdt op u te verhalen.

Indien u gebruik maakt van onderaannemers en u of Zilveren Kruis constateert dat een zorgtekort ontstaat, een onderaannemer faillieert of wanpresteert, rust op u de verplichting zo snel mogelijk een nieuwe onderaannemer te contracteren om de daardoor ontstane situatie te herstellen en de schade en overlast voor Zilveren Kruis tot een minimum te beperken.

### **6.8 Voornemen tot verlenen van opdracht**

Zilveren Kruis streeft ernaar op 12 september 2019 het voornemen tot het verlenen van de Opdracht mee te delen aan alle Inschrijvers en neemt een termijn van vijftien (15) kalenderdagen in acht beginnend vanaf de dag volgend op de dag van voorlopige verlening, alvorens zij overgaat tot definitieve verlening op (als streefdatum) 27 september 2019.

### **6.9 Bezwaren en geschillen binnen 15 dagen na de dag van voorlopige verlening**

Als u aanleiding ziet om een gerechtelijke procedure te starten, dan dient u deze aan te vangen binnen 15 kalenderdagen volgend op de dag van de voorlopige verlening, bij de rechtbank te Den Haag. Deze termijn is een vervalttermijn.

De Opdracht wordt definitief verleend door een schriftelijke bevestiging van Zilveren Kruis, uiteraard pas na ommekomst van eerdergenoemde vervalttermijn. Door deelname aan de Inkoopprocedure accepteren Inschrijvers dat zij hun eventuele bezwaar binnen de hiervoor gestelde termijn moeten indienen op straffe van verval van ieder recht om tegen de voorgenomen beslissing – in rechte – op te komen.

In het geval een inschrijver gebruik maakt van de mogelijkheid tot het starten van een gerechtelijke procedure bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag, dan wordt de opdracht pas na afloop van deze gerechtelijke procedure definitief verleend, maar ook dan komt deze pas tot stand indien de inschrijver een schriftelijke bevestiging daartoe van Zilveren Kruis ontvangt. Of en wanneer definitieve verlening dan exact plaatsvindt, is mede afhankelijk van de uitkomst van de rechterlijke procedure. Een eventueel hoger beroep van een inschrijver heeft een dergelijke schorsende werking niet.

### **6.10 Wachtkamerovereenkomst**

Er wordt na de beoordeling een wachtkamerovereenkomst gesloten met de Inschrijver die in de Inkoopprocedure als tweede is geëindigd met als doel om de continuïteit van de dienstverlening aan onze Verzekerden te borgen bij eventuele onvoorziene omstandigheden zoals het niet (tijdig) beschikken over een landelijk dekkend netwerk, wanprestatie, surseance van betaling en/of dreigend faillissement etc. Deze wachtkamerovereenkomst kent een vaste looptijd tot 1 januari 2022 (2 jaren) en kan vervolgens, met wederzijdse instemming, worden verlengd voor drie (3) keer een periode van een (1) jaar.

### **6.11 Bewaartermijn inschrijving**

Zilveren Kruis retourneert de inschrijvingen niet. Uiterlijk zes (6) maanden nadat Zilveren Kruis de Overeenkomst heeft gesloten worden de overige inzendingen vernietigd. Behalve als deze informatie in het kader van een (dreigend) juridisch geschil langer bewaard moet blijven.

## **6.12 Gestanddoening tot 1 november 2019**

Uw inschrijving dient u tot 1 november 2019 gestand te doen. Zilveren Kruis kan u – bijvoorbeeld wegens lopende juridische geschillen – verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

## **6.13 Afronding inkoopbeleid 2020**

Zilveren Kruis rondt het inkoopbeleid voor 2020 uiterlijk 1 november 2019 volledig af. Zilveren Kruis is conform de wettelijk vastgelegde transparantievereisten voor zorgverzekeraars verplicht om uiterlijk 12 november 2019 aan haar verzekerden inzicht bieden over wie zij heeft gecontracteerd, voordat verzekerden voor 2020 een zorgverzekering afsluiten.

# **7 Wat is de procedure voor beoordeling en verlening van de Opdracht**

## **7.1 De beoordeling van de inschrijvingen**

Zilveren Kruis beoordeelt de offerte in 5 stappen:

1. Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften
2. Beoordeling op de Geschiktheidseisen
3. Toets aan het Programma van eisen (minimumeisen)
4. Beoordeling van de inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria
5. Voornemen tot verlening van de Opdracht
6. Definitieve verlening

## **7.2 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften**

Zilveren Kruis toetst de inschrijving aan de vereisten, zoals in dit Inkoopdocument gesteld. Als de inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt Zilveren Kruis naar eigen discretie of de inschrijving mag worden aangevuld. Als dat niet mogelijk is, kan Zilveren Kruis besluiten de inschrijving terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.

## **7.3 Beoordeling op Geschiktheidseisen**

Om te bepalen welke Inschrijvers voor verlening van de Opdracht in aanmerking komen, beoordeelt Zilveren Kruis in eerste instantie de Inschrijver op de Geschiktheidseisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 8.2.

## **7.4 Toets aan het Programma van Eisen**

Van de Inschrijvers die geschikt zijn bevonden, wordt beoordeeld of hun inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen, zoals omschreven in Format 2.

## **7.5 Beoordeling van de inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria**

Indien uit de eerste drie stappen blijkt dat uw inschrijving volledig en conform is, dan komt uw inschrijving voor verdere beoordeling in aanmerking. Een beoordelingscommissie zal anoniem beoordelen in hoeverre u voldoet aan de door Zilveren Kruis gestelde Gunningscriteria, zoals omschreven in Hoofdstuk 0.

## **7.6 Voorlopige verlening aan de hand van BPKV**

De beoordelingscommissie van Zilveren Kruis beoordeelt in de eerste plaats aan de hand van de Gunningscriteria op kwaliteit en vervolgens op prijs. De Inschrijver met de hoogste totaalscore op basis van de BPKV, is de winnende. Zilveren Kruis deelt die beslissing mee aan alle Inschrijvers.

## **7.7 Definitieve verlening**

Als er gedurende de hiervoor gestelde termijn (zie ook hoofdstuk 6.9) geen bezwaar wordt aangetekend dan wordt de Opdracht definitief verleend door een schriftelijke bevestiging van Zilveren Kruis.

## **7.8 Beoordelingscommissie**

De beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijving op kwaliteit aan de hand van de Gunningscriteria. De beoordelingscommissie is een multidisciplinair team samengesteld uit experts van Zilveren Kruis. De commissie bestaat uit onder andere beleidsontwikkeling, klantcontact (vervoerslijn), naleving & controle, inkoop en een



vertegenwoordiger van een patiëntvereniging. Het beoordelingsteam bestaat uit 5 personen en wordt voorgezeten door een voorzitter die de inschrijvingen inhoudelijk niet beoordeelt.

### 7.9 De scores worden op de volgende manier bepaald:

- de beoordelingscommissie van Zilveren Kruis beoordeelt de kwaliteitsplannen;
- ieder lid van de beoordelingscommissie bepaalt onafhankelijk welke beoordeling én score hij geeft per inschrijving voor ieder subgunningscriterium;
- de individuele beoordelingen van de leden van de beoordelingscommissie op de subgunningscriteria worden vervolgens in plenaire vergadering besproken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op ieder subgunningscriterium;
- de beoordelingscommissies weet niet welke prijs bij welke kwaliteitsplannen behoren.

## 8 Geschiktheidseisen

### 8.1 Waar moet u aan voldoen?

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan Inschrijvers stellen om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. We hanteren Geschiktheidseisen.

### 8.2 Geschiktheidseisen

Uw inschrijving is ongeldig als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet. Wij sluiten de inschrijving dan in beginsel uit van verdere deelname aan deze Inkoopprocedure, tenzij Zilveren Kruis besluit om herstel/aanvulling toe te staan (zie het reeds bepaalde onder 6.5). U moet aantonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de opdracht. U toont dit aan via een referentie.

#### 8.2.1 Referentie

U levert een (1) referentieopdracht in waaruit blijkt dat uw organisatie in de laatste drie jaar, gerekend vanaf 1 januari 2019, minimaal 12 maanden, vraagafhankelijk vervoer in uitvoering heeft of heeft gehad:

#### Vraagafhankelijk vervoer

Met deze eis wil Zilveren Kruis vaststellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan het zittend ziekenvervoer. De inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende Vraagafhankelijk Vervoer (bijvoorbeeld Wmo-vervoer, collectief vraagafhankelijk vervoer, Valys, opdrachten buiten Nederland die de kenmerken hebben van Vraagafhankelijk Vervoer, zittend ziekenvervoer e.d.).

#### Referentie

U toont aan dat u verantwoordelijk bent voor de ritaanname en kwaliteit van de uitvoering van het vervoer. De omvang van de opdracht bedraagt minimaal 400.000 ritten per jaar binnen een (1) opdracht.

Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om navraag te doen bij de door u opgegeven referent.

#### 8.2.2 Financiële draagkracht

U beschikt over voldoende financiële draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele Overeenkomst. U dient aan alle onderstaande voorwaarden te voldoen:

- ofwel (a): het feit dat u in de laatste drie boekjaren (2016, 2017 en 2018) voor sluiting van de inschrijftermijn van deze Inkoopprocedure telkens een positief jaarresultaat (winst) heeft behaald van minimaal 2% ofwel (b) u weliswaar niet in elk jaar van de laatste 3 boekjaren een positief jaarresultaat (winst) heeft behaald, maar de cumulatieve negatieve resultaten (verliezen) geringer zijn dan de omvang van het eigen vermogen op de balans over het boekjaar 2018;
- solvabiliteit (mate waarin een organisatie over een buffer beschikt om eventuele verliezen op te vangen) bedraagt over de laatste drie boekjaren (2016, 2017 en 2018) minimaal 25%;
- current ratio (mate waarin de verschaffers van het kort vreemd vermogen uit de vlottende activa kunnen worden betaald) bedraagt over de laatste drie boekjaren (2016, 2017 en 2018)  $\geq 1,2$ ;
- dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat.



### **Definitie**

Current Ratio: Kortlopende vorderingen inclusief liquide middelen / kortlopende schulden

Solvabiliteit: Eigen vermogen / Balanstotaal

### **Opmerking**

Indien de jaarrekening 2018 nog niet voorhanden is, ontvangt Zilveren Kruis graag een concept jaarrekening 2018. Mocht ook deze niet voorhanden zijn, dan kunt u volstaan met de prognosecijfers 2018 inclusief communicatie met de accountant wanneer de afgetekende cijfers gereed zijn. Tevens ontvangen wij, naast de prognosecijfers 2018, graag de cijfers over 2015-2017.

### **Beroep op financiële draagkracht moederbedrijf**

Indien Inschrijver een beroep doet op de financiële draagkracht van een moederbedrijf dan geldt het volgende:

i) de moeder schriftelijk een garantieverklaring afgeeft ten aanzien van alle schulden van de dochter of ii) het moederbedrijf instaat voor de schulden van haar dochter middels een zogeheten – in juridische termen – 403-verklaring (<https://result.nl/wat-is-een-403-verklaring/>). Zonder een garantieverklaring of afgegeven 403-verklaring heeft Zilveren Kruis geen garantie dat de moeder daadwerkelijk instaat voor de gedragingen van een dochtervennootschap. In dat geval kan Zilveren Kruis geen rechten ontlenen aan de verklaring en verschuift het risico volledig naar de zorgverzekeraar. Om dit te voorkomen, ontvangt Zilveren Kruis (indien geen 403-verklaring is afgegeven) graag een ondertekende garantieverklaring van de moedervennootschap. Indien een inschrijver gebruik wil maken van de mogelijkheid een beroep te doen op de financiële draagkracht van de moedervennootschap dan dient u hiertoe het format (format 17) van Zilveren Kruis in te vullen en toe te voegen aan uw inschrijving. Dit format treft u aan op de [website](#) van Zilveren Kruis.

### **Wat levert u aan?**

U levert een jaarrekening en/of een verklaring van de accountant in waarin u aantoont aan bovenstaande eis te voldoen. Deze voegt u toe aan uw inschrijving.

## **8.3 Verzekeringen**

De volgende verzekeringen zijn uiterlijk bij aanvang van de Opdracht door de Opdrachtnemer afgesloten:

- a. Verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid (AVB), met een dekking van minimaal € 2.500.000, - (2,5 miljoen euro) per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen;
- b. Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000, - (1,0 miljoen euro) per gebeurtenis;
- c. Een Wettelijk Aansprakelijkheid Motorvoertuigen (WAM) verzekering per voertuig met een verzekerd bedrag van tenminste:
  - € 2.500.000, - (2,5 miljoen euro) voor materiële schade;
  - € 6.500.000, - (6,5 miljoen euro) voor letselschade per gebeurtenis;
  - € 1.220.000, - (1,22 miljoen euro) voor letselschade per slachtoffer.

Voor zover de Inschrijver voor de tenuitvoerlegging van de Overeenkomst gebruik maakt van onderaannemers, draagt de Inschrijver zorg voor deugdelijke naleving van de hierboven onder b en c genoemde eisen door de door hem ingeschakelde onderaannemers.

Op verzoek van Zilveren Kruis kan de Inschrijver onderstaande documenten overleggen:

- kopie van de polis;
- betalingsbewijs premie;
- polisvoorwaarden.

## 9 Gunningscriteria

### 9.1 Gunningscriteria en daaraan gestelde formaliteitseisen

Deze Inkoopprocedure wordt verleend aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Prijs en kwaliteit worden beide beoordeeld, zijn even belangrijk en hebben dezelfde weging van 50%. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Gunningscriteria	Maximale score
<b>Implementatieplan</b>	20
Projectorganisatie en Projectaanpak	4
Activiteitenplanning	4
Communicatieplan	4
Contracteren onderaannemers	4
Risicoanalyse	4
<b>Kwaliteit voor de Verzekerde</b>	26
De kwaliteit van de uitvoering	6
Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers	6
Communicatie	8
Klachten	6
<b>Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer</b>	4
<b>Totale score kwaliteit</b>	<b>50</b>
<b>Prijs</b>	<b>50</b>
Tarief per beladen km	
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

Per subgunningscriterium schrijven wij het aantal pagina's voor. Daarbij gelden de volgende eisen:

- lettertype Arial 9pt;
- regelafstand 13 (Kies bij Alinea de optie "ten minste" en "op 13");
- marges aan alle kanten minimaal 2 cm;
- Tekst links uitlijnen
- Tekstkleur zwart
- Gebruik 1 witregel tussen kopje en de alinea
- Gebruik 1 witregel tussen einde van de alinea en volgend kopje
- inclusief eventuele bijlagen;
- geen kolommen.

Slechts de pagina's die binnen het maximum aantal pagina's vallen, worden beoordeeld; iedere pagina daarboven wordt niet beoordeeld. (Dus bij maximaal 4 A4 worden bij een inzending van 6 pagina's, alleen de eerste 4 pagina's beoordeeld).

Indien uw inschrijving niet aan de hierboven opgesomde eisen voldoet, kan Zilveren Kruis naar eigen discretie uw inschrijving terzijde leggen dan wel u verzoeken uw inschrijving aan te passen/te herstellen (zie 6.5 van deze Inkoopprocedure).

### 9.2 Wijze van beoordelen

Zilveren Kruis beoordeelt de kwalitatieve gunnings- en subgunningscriteria op basis van de volgende aspecten:

- **volledigheid:** de beschrijving is volledig en alle relevante aspecten die in de vraagstelling staan, komen aan de orde in de beschrijving;
- **concreetheid:** de beschrijving is concreet en uit de beschrijving blijkt duidelijk begrip van de Inschrijver van de gevraagde onderwerpen en hun doel;
- **realiseerbaarheid:** de beschrijving is goed onderbouwd en realistisch;
- **aansluiting op de geformuleerde doelen:** de mate waarin uw inschrijving aansluit bij en een bijdrage levert aan het behalen van de beschreven doelen (zowel de algemene doelstellingen van Zilveren Kruis en een specifiek doel per onderdeel).

Deze aspecten hanteert de beoordelingscommissie om tot een score te komen, maar zijn geen aparte subgunningscriteria met een afzonderlijke weging.

## 10 Beoordeling van de inschrijving

### 10.1 De kwaliteit van uw inschrijving wordt beoordeeld met een score.

Bij het bepalen van de cijfers vergelijkt de beoordelingscommissie uw inschrijving met de andere inschrijvingen. Er is sprake van een relatieve beoordeling van uw inschrijving. Hoewel de formats ten behoeve van de Gunningcriteria (formats 3 tot en met 12) enige houvast bieden aan uw inschrijving, zijn deze ruim opgesteld. Er wordt van u als Inschrijver derhalve enige creativiteit verwacht; het 'afvinken' van de gegeven voorbeelden in de formats betekent daarmee niet dat u automatisch het maximaal aantal te behalen punten haalt.

### 10.2 De score drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt eensgestemd welke beoordeling en score uw inschrijving krijgt. U krijgt een beoordeling van een van de mogelijkheden uit onderstaande tabel.

Resultaat beoordeling	Omschrijving beoordeling	Score (% van het maximaal aantal te behalen punten)
Zeer goed	Uw antwoord geeft, naar mening van de beoordelaar zeer goed antwoord op de gestelde doelstelling bij dit criterium en de doelstellingen van Zilveren Kruis	100%
Goed	Uw antwoord geeft naar mening van de beoordelaar goed antwoord op de gestelde doelstelling bij dit criterium en de doelstellingen van Zilveren Kruis	80%
Ruim voldoende	Uw antwoord geeft naar mening van de beoordelaar ruim voldoende antwoord op de gestelde doelstelling bij dit criterium en de doelstellingen van Zilveren Kruis	60%
Voldoende	Uw antwoord geeft naar mening van de beoordelaar voldoende antwoord op de gestelde doelstelling bij dit criterium en de doelstellingen van Zilveren Kruis.	40%
Onvoldoende	Uw antwoord geeft naar mening van de beoordelaar onvoldoende antwoord op de gestelde doelstelling bij dit criterium en de doelstellingen van Zilveren Kruis	0%

### 10.3 Prijs niet bekend bij de beoordelingscommissie

De beoordelaars weten bij het beoordelen niet welke prijs bij een inschrijving hoort.

### 10.4 Beoordeling op prijs

Inschrijver biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan. Dit tarief is gebaseerd op prijspeil 2019 en exclusief de toeslagen. De aangeboden bedragen zijn uiterlijk 2 decimalen achter de komma (€ 0,01). De inschrijver met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 50 punten. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van het laagste tarief (zie onderstaande tabel).

Inschrijfprijs exclusief toeslagen en excl. BTW	Aantal punten
Laagst aangeboden kilometertarief	50
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,01	45
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,02	40
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,03	35
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,04	30
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,05	25
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,06	20
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,07	15
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,08	10
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,09	5

<b>Inschrijfprijs exclusief toeslagen en excl. BTW</b>	<b>Aantal punten</b>
Laagst aangeboden kilometertarief $\geq$ € 0,10	0

### 10.5 De uiteindelijke punten worden zo berekend

We vermenigvuldigen elke score met het maximaal aantal te behalen punten. Ter illustratie heeft Zilveren Kruis onderstaand rekenvoorbeeld opgenomen.

Gunningscriteria	Maximaal aantal te behalen punten	Score na consensusmeeting	Weging	Aantal punten
<b>Implementatieplan</b>				
Projectorganisatie en Projectaanpak	4	goed	80%	3,20
Activiteitenplanning	4	zeer goed	100%	4,00
Communicatieplan	4	goed	80%	3,20
Contracteren onderaannemers	4	ruim voldoende	60%	2,40
Risicoanalyse	4	goed	80%	3,20
<b>Kwaliteit voor de Verzekerde</b>				
De kwaliteit van de uitvoering	6	zeer goed	100%	6,00
Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers	6	voldoende	40%	2,40
Communicatie	8	goed	80%	6,40
Klachten	6	zeer goed	100%	6
<b>Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer</b>	4	goed	80%	3,20
<b>Totale score kwaliteit</b>	<b>50</b>			<b>40</b>
<b>Prijs</b>	<b>50</b>			<b>40</b>
<b>Totaal</b>	<b>100</b>			<b>80</b>

Inschrijver A scoort op het gunningscriterium in dit voorbeeld op kwaliteit 40 punten. Vervolgens wordt de score op prijs toegevoegd, in dit voorbeeld 40 punten. De inschrijvende partij in dit voorbeeld haalt een totaalscore van 80 punten.

### 10.6 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald aan de hand van de optelsom van alle scores op de (sub)gunningscriteria kwaliteit en prijs. Prijs en kwaliteit zijn in deze Inkoopprocedure even belangrijk. De inschrijving met de hoogste totale score heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding en is daarmee de winnende inschrijving. Zilveren Kruis sluit met de Inschrijver met de hoogste score (de BPKV-score) de Overeenkomst. Bij de voorlopige verlening communiceren wij naar elke Inschrijver die een geldige inschrijving heeft ingediend zijn totaalscore en de scores per subgunningscriterium. De scores per subgunningscriterium ronden we af op twee cijfers achter de komma. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per subgunningscriterium niet af.

### 10.7 Bij gelijke scores verlenen wij de opdracht aan de Inschrijver met de beste score op prijs

Indien twee inschrijvers beiden de hoogste totale score hebben, is de beste score op prijs van doorslaggevend belang. De Overeenkomst wordt in dat geval gesloten met de Inschrijver met i) de hoogste totale score en ii) de beste score op prijs. Is de score op prijs ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers met gelijke totaalscores, dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

## 11 Implementatieplan

### Doel

Een goed lopende implementatie van de uitvoering van het zittend ziekenvervoer is van groot belang voor Zilveren Kruis. Op die manier ondervinden de Verzekerden zo min mogelijk hinder van de ingang van een nieuwe contractperiode. Wij vinden het belangrijk dat uw beschrijving van de implementatie ons het vertrouwen geeft dat de dienstverlening tijdig en correct kan starten. Daarbij worden wij en waar van toepassing de Verzekerden, op tijd en volledig geïnformeerd over de voortgang van de implementatie.

Voor dit subgunningscriterium beschrijft u de implementatie. Deze beschrijving sluit aan bij de eisen die in het Programma van Eisen gesteld zijn.

In de onderstaande tabel zijn de onderwerpen opgenomen waarop u punten kan verdienen in het kader van de beoordeling.

Implementatieplan		Maximaal te behalen score
Format 3	Projectorganisatie	4
Format 4	Activiteitenplanning	4
Format 5	Communicatieplan	4
Format 6	Contracteren onderaannemers	4
Format 7	Risicoanalyse	4

### Projectorganisatie

#### Doel

Bij uw beschrijving van de projectaanpak geeft u aan hoe u invulling geeft aan het realiseren van de tijdige implementatie waarbij de kwaliteit van dienstverlening gegarandeerd wordt. Denk daarbij onder andere aan:

- hoe ziet uw projectorganisatie eruit;
- volledig ingerichte en functionerende regieorganisatie om ritten te reserveren en uit te geven. Hieronder valt de aansluiting van Zilveren Kruis op uw systeem om de vervoersmachtiging te kunnen verwerken en aansluiting van uw systeem op Zilveren Kruis om de declaratie via VECOZO<sup>2</sup> aan te kunnen aanleveren (zie Format 2 Programma van Eisen);
- tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van de regisseursfunctie;
- voldoende personeel (chauffeurs en regiemedewerkers) om de Overeenkomst uit te voeren;
- communicatie met de Verzekerden;
- soepele overgang van de huidige overeenkomsten naar de nieuwe Overeenkomst (transitieplan).

#### Wat levert u aan?

U beschrijft in maximaal 3 A4 op welke wijze u een tijdige start van het uitvoeren van het zittend ziekenvervoer per 1 januari 2020 realiseert en garandeert. U gaat daarbij in ieder geval in op de gekozen methode van projectbeheersing en de gehanteerde projectfasering en projectorganisatie die belast is met het uitvoeren van de implementatie en het voorbereiden van de daadwerkelijke uitvoering van het zittend ziekenvervoer. In de beschrijving worden de rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden omschreven.

### Activiteitenplanning

#### Doel

De realistische activiteitenplanning geeft vertrouwen dat de beschreven mijlpalen behaald worden volgens afspraken en voor de start van het vervoer op 1 januari 2020.

#### Wat levert u aan?

U stelt een (activiteiten)planning op van 1 A3. In deze planning komen minimaal de volgende onderdelen herkenbaar terug:

<sup>2</sup> Er zijn op dit moment geen kosten verbonden aan het declareren via Vecozo : <https://www.vecozo.nl/support/aanmelden-za/algemeen/zijn-er-kosten-verbonden-aan-een-aanmeldingovereenkomst-bij-vecozo>. Voor de koppeling met Zilveren Kruis voor het uitwisselen van machtigingen zijn wel aanpassingen nodig in uw software. Neem hierover contact op met u eigen softwareleverancier. Eventueel daarmee gepaard gaande kosten maken geen onderdeel uit van de Inkoopprocedure en komen voor eigen rekening van de opdrachtnemer.

- de projectfasering – zoals benoemd in de projectaanpak;
- de mijlpalen van op te leveren systemen en applicaties;
- het organiseren van gekwalificeerd en voldoende medewerkers;
- het inrichten van de organisatie voor de Opdracht (waaronder de regieorganisatie).

## **Communicatieplan**

### **Doel**

Voor een soepele overgang naar een nieuwe contractperiode is het van belang dat u goed communiceert tijdens de implementatieperiode. Het communicatieplan is gericht op optimale informatievoorziening naar, of communicatie met, Zilveren Kruis, Verzekerden en frequent bezochte/te bezoeken locaties zoals ziekenhuizen.

### **Wat levert u aan?**

In uw communicatieplan van maximaal 3 A4. gaat u minimaal in op de volgende onderdelen:

- communicatiestrategie;
- communicatielijnen (met wie wordt gecommuniceerd en waarover);
- frequentie;
- communicatiemiddelen

## **Contracteren onderaannemers**

### **Doel**

De Opdrachtnemer heeft een landelijk dekkend netwerk voor de uitvoering van de Opdracht zodat de Verzekerde altijd kan rekenen op adequaat vervoer.

**Wat levert u aan?** In uw plan van aanpak van maximaal 2 A4 beschrijft op hoe u borgt dat u op 1 januari 2020 een volledig landelijk dekkend netwerk van vervoerders heeft die voldoen aan de gestelde eisen uit dit Inkoopdocument.

In ieder geval komen daar de volgende aspecten in naar voren:

- realisatie en garanderen van een landelijk dekkend netwerk gedurende de looptijd van de Overeenkomst en eventuele verlengingen daar bij inbegrepen. Op welke wijze waarborgt u de continuïteit daarvan, hoe gaat u om met bijvoorbeeld wanpresterende onderaannemers, faillerende onderaannemers of weigerende onderaannemers?;
- de borging van keuzevrijheid voor de Verzekerde;
- hoe u invulling geeft aan partnerschap met de onderaannemer(s) vervoerder;
- hoe u organiseert dat de onderaannemer(s) een verantwoorde bedrijfsvoering realiseren.

## **Risicoanalyse**

### **Doel**

Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat u goed in staat bent de risico's van de implementatie van de opdracht in te schatten en te beheersen.

### **Wat levert u aan?**

U levert een risicoanalyse aan van maximaal 2 A4 die betrekking heeft op de implementatiefase. De genoemde risico's worden realistisch ingeschat – wat betreft de kans dat het risico zich voordoet en de impact ervan. Daarnaast zijn de voorgestelde beheersmaatregelen adequaat, realistisch, vallen binnen de kaders van het Programma van Eisen en zijn onderdeel van uw inschrijving. Uit de beschrijving wordt duidelijk wie betrokken zijn, verantwoordelijk is bij de uitvoering van de beheersmaatregelen.

Hierbij gaat u in ieder geval in op risico's die betrekking hebben op:

- tijdige afronding van de implementatie (voor 1 januari 2020);
- landelijk dekkend netwerk van vervoerders;
- koppeling systemen tussen Zilveren Kruis, Opdrachtnemer en onderaannemer(s).

## 12 Kwaliteit voor de Verzekerde

### Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat Opdrachtnemer regie voert over de dienstverlening van het zittend ziekenvervoer. Wij hechten daarom grote waarde aan een Opdrachtnemer die in staat is om de kwaliteit van het vervoer te waarborgen en te verbeteren. Bij de uitvoering van uw diensten houdt u zo veel mogelijk rekening met de mogelijkheden en de behoeften van de diverse Verzekerden (dialyse, rolstoel gebonden gebruikers etc.). Zilveren Kruis hecht er veel waarde aan dat iedere medewerker met de Verzekerde proactief communiceert en correct is in de bejegening. Hiervoor beschikt u over meerdere communicatiekanalen (persoonlijk én digitaal) die toegankelijk zijn voor het boeken van ritten tot en met de nazorg. Daarnaast vinden wij het erg belangrijk dat de Verzekerden kunnen rekenen op uitstekende dienstverlening van goed opgeleide medewerkers.

Voor dit subgunningscriterium beschrijft u de kwaliteit voor de Verzekerde. Deze beschrijving sluit aan bij de Eisen die in het Programma van Eisen gesteld zijn.

In de onderstaande tabel zijn de onderwerpen opgenomen waarop u punten kan verdienen in het kader van de beoordeling.

Kwaliteit voor de Verzekerde		Maximaal te behalen score
Format 8	De kwaliteit van de uitvoering	6
Format 9	Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers	6
Format 10	Communicatie	8
Format 11	Klachten	6

### Kwaliteit van de uitvoering

#### Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat de Verzekerden kunnen rekenen op adequaat vervoer. Het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening (denk hierbij onder andere aan stiptheid, rijstijl, hulp bij in- en uitstappen etc.). Ook de beleving van de Verzekerden speelt een belangrijke rol in hoe zij de kwaliteit ervaren.

#### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

### Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers

#### Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat Verzekerden kunnen vertrouwen en rekenen op goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers (regieorganisatie en chauffeurs) met kennis van zaken over de diversiteit van de doelgroep (aandoeningen) en een passende dienstverlening die hierop aansluit.

#### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

### Communicatie

#### Doel

Wij vinden het belangrijk dat de communicatie met en bejegening van de Verzekerden correct is en dat alle communicatiekanalen toegankelijk zijn. U houdt daarbij rekening met de diversiteit van de Verzekerden. Dit geldt zowel voor alle medewerkers die contact hebben met de Verzekerden. Verzekerden moeten gedurende het gehele proces van rit(ten) reserveren tot en met de aankomst op bestemming en bij verstoringen geïnformeerd zijn (denk hierbij aan het boeken en bevestigen van de rit, ophaaltijd, communicatie bij verstoringen etc.). Verzekerden kunnen naast persoonlijke klantcontact ook zelfstandig met een (native)app of website, die zowel mobiel(responsive) als via een desktop, hun rit(ten) organiseren.

#### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 3 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

## Klachten

### Doel

Wij vinden het belangrijk dat de Verzekerden op een laagdrempelige manier hun klachten kunnen indienen. Ook is het belangrijk dat klachten adequaat en empathisch worden opgepakt en afgehandeld. Wij vinden het belangrijk dat de klachtenprocedure waarborgt dat:

- deze toegankelijk is en specifiek is ingericht op de toegankelijkheid voor diversiteit aan Verzekerden;
- deze ingericht is op het herstellen van de tevredenheid van de indiener van de klacht;
- deze zo is ingericht dat uw organisatie leert en verbetert naar aanleiding van de ingediende klachten.

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

## 13 Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer

### Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer

#### Doel

We zijn geïnteresseerd in uw visie hoe u omgaat met innovaties en technologische oplossingen die bijdragen aan duurzaam en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer.

	Maximaal te behalen score
Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer	4

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) waarin u in ieder geval ingaat op de volgende onderdelen:

- uw visie op mogelijke innovaties voor de dienstverlening en in welk tijdsbestek
- de organisatorische invulling daarvan
- wat u concreet van Zilveren Kruis verwacht.



## 14 Prijs

### Doel

Zilveren Kruis wil de zorg- en beheerskosten beheersbaar houden. Wij willen dit bereiken door een fair tarief overeen te komen. De mogelijkheden om zittend ziekenvervoer van Zilveren Kruis te combineren met andere vervoersvormen draagt bij aan een gebalanceerde prijs.

### Ritdata

U kunt met de beschikbare data een onderbouwde calculatie maken. In bijlage 1 is beschreven op welke wijze u deze data kunt opvragen. U kunt geen rechten ontleen aan de data.

Voor een goed onderbouwde calculatie is verder het volgende van belang:

Het daadwerkelijke aantal ritten en aantal kilometers voor 2020 en volgende jaren is afhankelijk van een aantal ontwikkelingen:

- Het verzekerdenbestand van Zilveren Kruis is stabiel maar er is een jaarlijkse verzekerdenmutatie.
- Het deel van het verzekerdenbestand dat aanspraak kan maken op zittend ziekenvervoer hangt af van de zorgbehoefte van de Zilveren Kruis verzekerden.
- De aanspraak van de basisverzekering wijzigt. Hier zien we de volgende ontwikkelingen:
  - Uitbreiding basisverzekering per 1-1-2019. Dit leidt tot een verwachte toename in volume van 5-10%.
  - Mogelijke wijzigingen in de wet- en regelgeving.
- Circa 2% van alle verzekerden wordt alleen (solo) vervoerd worden i.v.m. haar medische situatie.
- Het percentage verzekerden dan daadwerkelijk in een rolstoel vervoerd wordt schatten wij op 10% tot 20%.

De opmerking ten aanzien van historische gegevens in 4.1 van het Inkoopdocument geldt ten aanzien van bovenstaande schattingen onverkort (er kan hieraan dus geen enkel recht worden ontleend).

### U biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan.

Inschrijver biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan. Dit tarief is gebaseerd op prijspeil 2019 en exclusief de toeslagen. De aangeboden bedragen zijn uiterlijk 2 decimalen achter de komma (€ 0,01). De inschrijver met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 50 punten. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van het laagste tarief (zie onderstaande tabel).

Inschrijfprijs exclusief toeslagen	Aantal punten
Laagst aangeboden kilometertarief	50
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,01	45
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,02	40
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,03	35
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,04	30
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,05	25
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,06	20
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,07	15
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,08	10
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,09	5
Laagst aangeboden kilometertarief ≥ € 0,10	0

In uw offerte houdt u rekening met de volgende uitgangspunten:

#### *Zilveren Kruis vergoed een tarief per beladen kilometer*

Zilveren Kruis vergoedt de ritten tegen een tarief per beladen kilometer.

#### *Vaststellen kilometers op basis van de snelste route*

Op postcode (4 cijfers en 2 letters) en het huisnummer wordt de afstand van herkomstadres naar bestemmingsadres bepaald uitgaande van de snelste route van het vertrekadres van een Verzekerde naar de eindbestemming (zie hiervoor nader Eis 68 in het Programma van Eisen). De afstand wordt afgerond op hele kilometers. Het aantal kilometers wordt op de machtiging aangegeven.

*Minimale vergoeding van 6 kilometer per rit*

Per rit zal altijd minimaal 6 kilometer voor een personenauto en rolstoeltaxi/bus worden vergoed.

*Toeslag rolstoelbus van 15% per beladen kilometer*

Voor ritten van Verzekerden die zijn geïndiceerd op grond van het criterium 'uitsluitend verplaatsen met een rolstoel' en worden vervoerd met een rolstoelbus geldt een toeslag van 15% 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.

Op basis van het geoffreerde tarief wordt het tarief voor rolstoelritten berekend. Deze wordt afgerond op 2 decimalen. Vervolgens worden de tarieven verhoogd met het voor dat jaar van toepassing zijnde BTW tarief. Ten slotte worden de tarieven afgerond op 2 decimalen.

*Indexering*

De NEA-indexering is van toepassing. Uw inschrijfprijs is gebaseerd op prijspeil 2019. Het tarief wordt per 1 januari 2020 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. Vervolgens worden de tarieven verhoogd met het voor dat jaar van toepassing zijnde BTW tarief. Ten slotte worden de tarieven afgerond op 2 decimalen.

## Format 1 Bedrijfsgegevens inschrijver

Officiële naam inschrijver:	
Rechtsvorm:	
Bezoekadres:	
Postcode en plaats:	
Naam contactpersoon:	
Telefoonnummer contactpersoon:	
E-mailadres contactpersoon:	
Volledig en actueel uittreksel inschrijving Kamer van Koophandel.	

De Inschrijver verklaart in te stemmen met de wijze waarop Zilveren Kruis de Inkoopprocedure en uiteindelijke verlening van de Overeenkomst voor het zittend ziekenvervoer uitvoert.

Aldus naar waarheid ingevuld op:

Datum:....., te: ..... (plaats),

Door: ..... (gevolmachtigde) van

..... (inschrijver).

Handtekening:.....

## Format 2 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk worden de minimumeisen vermeld die Zilveren Kruis stelt aan de Inschrijver.

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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aan de in dit format gestelde eisen voldoet, waarbij de Opdrachtnemer door Zilveren Kruis kan worden verzocht zijn standpunt met nadere bewijzen te onderbouwen. Indien op enig moment wordt vastgesteld dat de Opdrachtnemer aan één of meerdere eisen van dit format niet voldoet, is Zilveren Kruis met inachtneming van hetgeen is bepaald onder 5.5 bevoegd niet met Opdrachtnemer te contracteren c.q. de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Nummer	Omschrijving eis	Voldoet ja/nee
<b>Beroepsbevoegdheid</b>		
1	<p><b>Inschrijving Kamer van Koophandel</b></p> <p>De Inschrijver overlegt bij de inschrijving een uittreksel, niet ouder dan van 1 januari 2019, 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 Inschrijver.</p>	
2	<p><b>Wet Personenvervoer 2000</b></p> <p>De inschrijver en in te zetten onderaannemers, zijn in het bezit van alle benodigde vergunningen krachtens artikel 5 van de Wet Personenvervoer 2000. Indien een inschrijvende regisseur niet onder de werkingssfeer van de Wet Personenvervoer 2000 valt (en daaronder gesloten besluiten), dan geldt dit vereiste niet voor de inschrijver, 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 Taxi (SFT)</b></p> <p>Zilveren Kruis vindt het van zeer groot belang dat een Opdrachtnemer niet concurreert op arbeidsvoorwaarden.</p> <p>De Opdrachtnemer 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 inschrijvende regisseur niet onder de werkingssfeer van de Cao-taxi valt, dan geldt dit vereiste niet voor de Opdrachtnemer, maar wel voor diens onderaannemers die onder de werkingssfeer van de Cao-taxi vallen.</p> <p>Zilveren Kruis stelt als eis dat de Opdrachtnemer en diens onderaannemers gedurende de gehele looptijd beschikken over een verklaring 'voldoende' van het Sociaal Fonds Taxi. Conform de meest recente cao-afspraken publiceert Sociaal Fonds Taxi een overzicht van bedrijven die het bedrijfsoordeel 'voldoende' hebben ontvangen, inclusief de meest recente afgifte datum.</p>	
4	<p><b>TX Keur</b></p> <p>Alle vervoerders die ingezet worden voor de uitvoering van het zittend ziekenvervoer dienen in het bezit te zijn van een geldig TX-keur of gelijkwaardig keurmerk. De Opdrachtnemer die de uitvoering in zijn geheel niet zelf verzorgt, heeft geen TX-Keur nodig. Opdrachtnemer dient dan wel te beschikken over ISO 9001 certificering gericht op het primaire proces.</p> <p>De Inschrijver dient een kopie te overleggen van het document bij de inschrijving waaruit dit keurmerk blijkt. U dient aan te tonen of dit keurmerk gelijkwaardig is.</p>	

<b>OPOV-regeling</b>		
5	Opdrachtnemer voert de regeling Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten (OPOV) uit de CAO Taxi 2019- 2020 uit.	
<b>Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden</b>		
6	Het vervoer van (elektrische) rolstoelen dient te gebeuren volgens de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' welke door Platform Code VVR is gepubliceerd. Vervoerder dient aan de meest actuele versie van de code VVR te voldoen. Vanaf 1 juli 2020 mag alleen een crash geteste rolstoel (conform iso-7176-19, zichtbaar door haaksymbool) nog als vervangende zitplaats dienen. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer de verzekerde door naar de Vervoerslijn van Zilveren Kruis.	
<b>Inzet onderaannemers</b>		
7	Om een landelijk dekking te garanderen kan Opdrachtnemer onderaannemers inzetten. De onderaannemers voldoen ook aan de in het Inkoopdocument, bijlagen, Overeenkomst, vraag-en-antwoordronde(s), gestelde voorwaarden, met uitzondering van de Geschiktheidseisen (en eventuele toelichting daarop), tenzij dit uitdrukkelijk op onderaannemers van toepassing is verklaard.	
8	De Opdrachtnemer blijft tegenover Zilveren Kruis verantwoordelijk voor de onderaannemers bij de uitvoering van de Overeenkomst.	
9	De Opdrachtnemer spreekt met de onderaannemers een reële vergoeding af die passend is voor de uit te voeren dienstverlening.	
<b>Regie en uitvoering</b>		
10	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse regie bij de uitvoering van het zittend ziekenvervoer inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aannname van de vervoersopdracht;</li> <li>• coördinatie van het vervoer;</li> <li>• zittend 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>	
<b>Implementatie</b>		
11	Uiterlijk 3 weken na de definitieve verlening van de Opdracht overhandigt de Opdrachtnemer een gedetailleerd implementatieplan.	
12	Opdrachtnemer voert uiterlijk 3 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.	
<b>Transitie</b>		
13	Opdrachtnemer zorgt voor een transitieplan waarin minimaal beschreven staat op welke wijze geborgd wordt dat ritten vanaf 1 januari 2020 uiterlijk op 1 december 2019 (of zoveel eerder) geboekt/overgezet kunnen worden. Het transitieplan is onderdeel van format 3 'Projectorganisatie'.	
14	Opdrachtnemer maakt afspraken met de huidige opdrachtnemers over een soepele overgang van het uitvoeren van het zittend ziekenvervoer naar de nieuwe Opdrachtnemer. De Verzekerden ondervinden geen hinder van deze overgang.	
<b>Vervoersplicht</b>		
15	Opdrachtnemer garandeert te alle tijden het vervoer van verzekerden van Zilveren Kruis die recht hebben op zittend ziekenvervoer binnen de aangegeven kwaliteitseisen en voor de overeengekomen prijs.	
16	De Opdrachtnemer heeft de plicht Zilveren Kruis-verzekerden die een vervoersmachtiging van de Vervoerslijn hebben te vervoeren. Betreft uitsluitend het vervoer naar vertrek- en bestemmingsadres zoals vastgelegd in de machtiging.	

17	Beschikt aantoonbaar over voldoende voertuigen (taxi's en (rol)stoelbussen), (opgeleid) personeel en onderaannemers zodat zij het zittend ziekenvervoer van verzekerden kunnen uitvoeren.	
18	Oprachtnemer levert op verzoek van Zilveren Kruis, in voorkomende situaties op basis van medische indicatie, maatwerk in de dienstverlening zoals ("kamer tot kamer" vervoer, niet-gecombineerd vervoer, voorin de taxi zitten, taxi in plaats van bus etc.). 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 Oprachtnemer en Zilveren Kruis.	
19	De Oprachtnemer 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 omlleidingen die gelden voor alle weggebruikers.	
20	Garandeert de aanwezigheid van een opvouwbare rolstoel of kinderzitje in de auto als dat bij de aanneme van de rit is afgesproken, het initiatief hiervoor ligt bij de Oprachtnemer.	
<b>Keuzevrijheid</b>		
21	Oprachtnemer verzorgt vervoer waar de Verzekerde altijd recht op heeft. De Oprachtnemer garandeert de keuzevrijheid van de Verzekerden. In het geval de uitvoering niet naar tevredenheid wordt uitgevoerd heeft hij/zij het recht, uitsluitend in geval van gegronde redenen, een andere chauffeur te eisen. In beginsel heeft de Verzekerde dus 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.  Weigeren van een Verzekerde is niet toegestaan. Indien u een klacht heeft over een Verzekerde dan dient u contact op te nemen met de Vervoerslijn van Zilveren Kruis.	
<b>Eigen bijdrage en eigen risico</b>		
22	De wettelijke eigen bijdrage en wettelijk eigen risico van verzekerden wordt door Zilveren Kruis geïncasseerd en verrekend.	
<b>Regie organisatie</b>		
23	De Oprachtnemer beschikt uiterlijk op 1 december 2019 voor aanvang van de Overeenkomst over een volledig ingerichte regieorganisatie.	
24	De Oprachtnemer 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 minuut beperkt.	
25	De regieorganisatie is gedurende de operationele tijden van het vervoer bereikbaar voor Verzekerden en onderaannemers.	
<b>Reserveren van ritten</b>		
26	Verzekerden hebben de mogelijkheid om via zowel digitale als analoge kanalen een rit of een rit of reeks ritten te boeken.	
27	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.	
28	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.	
29	De Oprachtnemer levert een (native)app of website, die zowel mobiel(responsive) als via een desktop goed benaderbaar is voor onze 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 klantenservice (indienen klacht).	
30	Verzekerden ontvangen een bevestiging van de gereserveerde ritten en worden op meerdere momenten op de hoogte gehouden van de status van de rit.	

31	Verzekerden moeten voor het reserveren van een rit of reeks ritten gebruik kunnen maken van een geautomatiseerd, fraudebestendig en klantvriendelijk reserveringssysteem.	
32	Opdrachtnemer 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 per 1 mei 2019 geen eigen schermen operationeel.	
33	Ontvangt vanuit Zilveren Kruis in real-time een vervoersmachtiging <sup>3</sup> die via een webservice naar het systeem van Opdrachtnemer wordt gepusht. Het bericht kan inhouden: - nieuwe vervoersmachtiging per datum vandaag of in de toekomst, - wijziging bestaande vervoersmachtiging (geldigheid, herkomst/bestemming, aantal kilometers, etc). Een wijziging gaat in per datum vandaag. intrekking bestaande vervoersmachtiging: gaat in per datum vandaag plus 1 dag; reeds gereserveerde ritten komen te vervallen.	
34	De telefonisten zijn klantgericht en geven een samenvatting van de gereserveerde rit en aantal machtigingen. Als het aantal machtigingen bijna op is dan attendeert de telefonist de Verzekerde hierop en verwijst deze door naar Zilveren Kruis.	
35	De telefonisten 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).	
36	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 gebeld wordt of een sms-bericht ontvangt.	
37	Opdrachtnemer vraagt aan Verzekerde of hij/zij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rolstoel, rollator of ander hulpmiddel;</li> <li>• handbagage;</li> <li>• een begeleider meeneemt.</li> <li>• reserveert op vertrek- of aankomsttijd</li> </ul>	
38	In beginsel vraagt Verzekerde heen ritten 24 uur van tevoren aan.	
39	Voor retourritten geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten. In overleg met de Verzekerde en met diens instemming, mag de retourrit ook eerder aanvangen.	
40	Het kan voorkomen dat het niet lukt om de rit 24 uur van tevoren te boeken. Dit komt voor bij een spoedrit. Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht om deze rit uit te voeren. <ul style="list-style-type: none"> <li>- In de volgende gevallen kan het gaan om een spoedrit: 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>	
<b>Verstoring van een rit</b>		
41	Bij verstoringen van een rit, ongeacht de oorzaak, voert de Opdrachtnemer vanuit de regieorganisatie een goede regie met als doel de vertraging tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer communiceert proactief naar de Verzekerde en geeft de reden van verstoring, duur en mogelijke alternatieve oplossingen door aan de verzekerde.	
42	Als een Verzekerde vertraging/verstoring ondervindt dan kan deze direct in contact komen met de regieorganisatie. Die stelt alles in het werk om een oplossing te bieden voor de ontstane situatie.	
43	Opdrachtnemer heeft een calamiteitenprotocol. Deze ontvangt Zilveren Kruis tijdens de implementatieperiode.	
<b>Stiptheid</b>		
44	Afwijkingen van de met de Verzekerde afgesproken vertrektijd van de rit zijn niet meer dan 15 minuten (voor of na het afgesproken tijdstip). Als de Verzekerde de rit heeft geboekt op aankomsttijd dan mag de Verzekerde niet meer dan 30 minuten voor het afgesproken tijdstip worden afgezet.	

<sup>3</sup> Zilveren Kruis gaat machtigingen aanmaken in een nieuw systeem, Mendix VRV.

45	Minimaal 92% van alle ritten dienen binnen de 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip te vallen.	
<b>Voorwaarden gesteld aan combinatiemogelijkheden van vervoer</b>		
	Zilveren Kruis gaat uit van gecombineerd vervoer voor al haar verzekerden.	
46	De Opdrachtnemer 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.	
47	Het aantal personen in het vervoermiddel blijft in alle gevallen binnen de normen die gelden voor het gebruikte vervoermiddel.	
48	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 Opdrachtnemer maken gebruik van dezelfde routeplanner Easy Travel®, versie en instellingen  Voorbeeld: 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 minuten) = 35 minuten.	
49	Verwacht wordt dat de vervoerder rekening houdt met specifieke problemen van de verzekerde.	
50	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 'solovervoer'. Gezien de aard van het zittend ziekenvervoer is de indicatie 'solovervoer' in sommige gevallen noodzakelijk. De Opdrachtnemer moet daadwerkelijk zorgdragen dat naast de chauffeur, geen andere passagier dan de verzekerde meerrijdt in het voertuig, behoudens in voorkomend geval een begeleider. Als de Opdrachtnemer de indicatie waarin wordt aangegeven dat gecombineerd vervoer medisch gezien niet verantwoord is, in twijfel trekt, is de Opdrachtnemer verplicht hiervan melding te maken aan Zilveren Kruis. Zilveren Kruis kan dan contact opnemen met de arts van de Vervoerslijn. Wel dient de Opdrachtnemer de rit uit te voeren overeenkomstig de afgegeven vervoersmachtiging.	
51	Voor solovervoer geldt geen afwijkende ritprijs.	
52	In specifieke gevallen kan van de mogelijkheid tot combinatie en/of wachttijden worden afgeweken. Dit laatste is ter beoordeling van Zilveren Kruis.	
<b>Eisen aan Voertuigen</b>		
53	Voor alle voertuigen geldt: 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 Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang het vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Verzekerden.  Alle voertuigen moeten voldoen aan minimaal de Euro 6 norm.	
54	De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de Verzekerden vervoerd worden, zijn maximaal zeven jaar oud, met dien verstande dat deze taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) gemiddeld nooit meer dan vijf jaar oud zijn.	
	<b>Rolstoelvervoer</b>	
55	De Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen mét inzittende zónder inzittende.	



	Het aantal voertuigen moet zo zijn dat de huidige en elke toekomstige vraag bediend kan worden.	
56	Als de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet voor het vervoeren van Verzekerden in een (elektrische) rolstoel, 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.	
57	Alle voertuigen die gebruikt worden voor rolstoelvervoer moeten zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen vast te zetten. Met dit systeem moet de rolstoel vastgezet worden.	
58	De Opdrachtnemer 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.	
59	De Verzekerde in een rolstoel moet vastgezet worden door de chauffeur of de begeleider van de Opdrachtnemer met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem. Dit systeem moet gekoppeld zijn aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig.	
60	In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank.	
61	De ingezette voertuigen moeten voorzien zijn van : <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>• gordels en die moeten tijdens de rit worden gebruikt; 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>• motoren die minimaal voldoen aan norm "Euro 6"</li> <li>• een goed werkende verwarming en airco;</li> <li>• voorzien van een goed bereikbare EHBO-does;</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>• winterbanden: van 1 november tot en met 31 maart, of eerder en of later als de weersomstandigheden dat noodzakelijk maken</li> <li>• Daarnaast zijn de voertuigen van binnen en van buiten schoon en volledig rookvrij.</li> </ul>	
<b>Eisen aan de chauffeurs en medewerkers</b>		
62	Chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld zijn aan de uitoefening van hun beroep: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een geldig rijbewijs voor de betreffende voertuigcategorie en een chauffeurspas;</li> <li>• aantoonbaar kennis te hebben van de omgang met de doelgroep, (zoals bijvoorbeeld via de leergangen van het Sociaal Fonds Taxi);</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.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in geval van dialysevervoer een training hiertoe gevolgd hoe om te gaan met dialyse patiënten (bijvoorbeeld Nierdialyse ABC);</li> </ul> <p>daarnaast zijn zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in het bezit van het certificaat “levensreddend handelen” (cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten tot er professionele hulpverlening is gearriveerd). Dit certificaat moet zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;</li> <li>• herkenbaar zijn als chauffeur (badge of bedrijfskleding);</li> <li>• de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;</li> <li>• klantvriendelijk en dienstverlenend;</li> <li>• getraind in 'Het Nieuwe rijden';</li> </ul> <p>hebben 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 zittend ziekenvervoer;</li> <li>• het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;</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 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 klant;</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 Verzeerde;</li> <li>• Verzekerden zich veilig en comfortabel voelen;</li> </ul>	
<b>Declareren en betaling</b>		
63	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer is gehouden aan het Declaratie en webserviceprotocol (<a href="https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/vervoer/contracteren/Paginas/zittend-ziekenvervoer.aspx">https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/vervoer/contracteren/Paginas/zittend-ziekenvervoer.aspx</a>) van Zilveren Kruis. De belangrijkste punten zijn:</li> <li>• Opdrachtnemer is in staat de machtiging van Zilveren Kruis te verwerken.</li> <li>• Opdrachtnemer houdt in de eigen administratie bij in hoeverre een vervoersmachtiging is uitgenut.</li> <li>• De Opdrachtnemer 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.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De declaratie komt overeen met gegevens<sup>4</sup> op de machtiging.</li> <li>• Opdrachtnemer declareert uitsluitend de werkelijk gereden ritten. Loos- en geannuleerde ritten komen niet voor vergoeding in aanmerking.</li> <li>• Bij digitale declaraties hanteren zorgverzekeraars voor betaalbaarstelling ten opzichte van de datum ontvangst factuur een betaaltermijn van maximaal 15 dagen. (<a href="https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/vervoer/contracteren/Paginas/zitten-d-ziekenvervoer.aspx">https://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/vervoer/contracteren/Paginas/zitten-d-ziekenvervoer.aspx</a>).</li> </ul>	
64	Opdrachtnemer zorgt voor een koppeling van zijn ritagendapakket met de in te zetten onderaannemers.	
<b>Realtime terugkoppeling</b>		
65	De Opdrachtnemer 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 97% van de ritten moeten realtime vanuit het voertuig worden teruggekoppeld aan de agendasoftware.	
<b>Rit informatie</b>		
66	Voor uitvoering van de materiele controle en voor de kwantitatieve en kwalitatieve analyse door Zilveren Kruis levert u onbewerkte ritinformatie aan. De frequentie 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 Opdrachtnemer en Zilveren Kruis die op dagbasis actueel is. In bijlage 3 is beschreven welke data minimaal beschikbaar gesteld wordt aan Zilveren Kruis.	
67	Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Zilveren Kruis levert de documentatie over de koppelingen aan tijdens de implementatie. De kosten die Opdrachtnemer hiervoor maakt zijn voor eigen rekening. Zilveren Kruis zal hiervoor geen extra vergoeding betalen.	
<b>Routeplanner</b>		
68	Het aantal te declareren kilometers ligt vast in de vervoersmachtiging. Het aantal kilometers in de machtiging wordt bepaald door Zilveren Kruis. Opdrachtnemer 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.	
<b>Naleving en controle</b>		
69	In geval er gedurende de uitvoering knelpunten ontstaan dan stelt Opdrachtnemer Zilveren Kruis direct op de hoogte.	
70	In geval een onderaannemer zijn TX Keur of gelijkwaardig keurmerk verliest dan mag deze niet meer worden ingezet voor het vervoer van de Verzekerden.	
71	<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 gedaan.</li> <li>2. Een regeling waarbij de ervaring van de Verzekerden bepaalt of er een bonus/malus van toepassing is. Dit wordt ieder jaar gedaan door Zilveren Kruis</li> </ol> <p><b>Kwaliteit van de uitvoering</b> Voor de stiptheid en het aantal klachten geldt het volgende:</p>	

<sup>4</sup> De gegevens worden tijdens de implementatie nader omschreven en vastgesteld.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Zilveren Kruis zal een bonus van € 20.000 aan Opdrachtnemer 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 5 per 1000 ritten. Met op tijd wordt bedoeld de omschrijving in eis 44 van het Programma van Eisen.</li> <li>Zilveren Kruis legt een malus van € 20.000 op aan Opdrachtnemer 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 5 per 1000 ritten.</li> <li>Zilveren Kruis legt een malus van € 50.000 op aan Opdrachtnemer als &lt;90% van het aantal ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal hoger is dan 5 per 1000 ritten.</li> <li>Bij ernstige overschrijding van de maximale ophaaltijd (dit is maximaal 30 minuten afwijking ten opzichte van de afgesproken vertrektijd) kan een korting opgelegd worden van 10% op het kilometertarief van die rit(ten).</li> <li>Bij overschrijding van de omrijtijd kan een korting opgelegd worden van 10% op het kilometertarief van die rit(ten).</li> <li>In alle overige situaties is een bonus of malus niet van toepassing.</li> </ol> <table border="1" data-bbox="352 674 1321 831"> <thead> <tr> <th>Stiptheid</th> <th>Klachten per 1000 ritten</th> <th>Bonus - malus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&gt;95%</td> <td>≤5</td> <td>bonus van € 20.000,-</td> </tr> <tr> <td>≥90% -&lt;92%</td> <td>&gt;5</td> <td>malus van € 20.000,-</td> </tr> <tr> <td>&lt;90%</td> <td>&gt;5</td> <td>malus van € 50.000,-</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Klanttevredenheid</b> Zilveren Kruis houdt jaarlijks een representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de Verzekerden. De resultaten van dit onderzoek gelden voor de bepaling van de bonus of malus voor dat jaar. 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 zittend ziekenvervoer. De vragen zijn gerelateerd aan de gestelde (kwaliteits) eisen uit dit Inkoopdocument. Zilveren Kruis is bereid de vraagstelling af te stemmen met de Opdrachtnemer, maar behoudt uiteindelijk altijd de eindverantwoordelijkheid omtrent het opstellen van de vragen.</p> <p>De hoofdvragen die onderdeel uit maken 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" data-bbox="352 1559 1174 1715"> <tbody> <tr> <td>Score</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&lt;7</td> <td>malus van € 50.000,-</td> </tr> <tr> <td>≥7,0 en ≤8</td> <td>geen bonus, geen malus</td> </tr> <tr> <td>&gt;8 en ≤8,5</td> <td>bonus van € 25.000,-</td> </tr> <tr> <td>&gt;8,5</td> <td>bonus van € 50.000,-</td> </tr> </tbody> </table>	Stiptheid	Klachten per 1000 ritten	Bonus - malus	>95%	≤5	bonus van € 20.000,-	≥90% -<92%	>5	malus van € 20.000,-	<90%	>5	malus van € 50.000,-	Score		<7	malus van € 50.000,-	≥7,0 en ≤8	geen bonus, geen malus	>8 en ≤8,5	bonus van € 25.000,-	>8,5	bonus van € 50.000,-	
Stiptheid	Klachten per 1000 ritten	Bonus - malus																						
>95%	≤5	bonus van € 20.000,-																						
≥90% -<92%	>5	malus van € 20.000,-																						
<90%	>5	malus van € 50.000,-																						
Score																								
<7	malus van € 50.000,-																							
≥7,0 en ≤8	geen bonus, geen malus																							
>8 en ≤8,5	bonus van € 25.000,-																							
>8,5	bonus van € 50.000,-																							
<b>Managementrapportage</b>																								
72	Om de uitvoering van de overeenkomst te kunnen monitoren wil Zilveren Kruis periodiek een managementrapportage ontvangen waaruit blijkt dat u voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Tijdens de implementatie wordt de vorm en frequentie gezamenlijk vastgesteld.																							
<b>Klachtenprocedure</b>																								
73	De Opdrachtnemer verzorgt de klachtenregistratie en -afhandeling. Zilveren Kruis hecht grote waarde aan een efficiënt werkende 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 gezamenlijk vastgesteld.	
74	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten kunnen laagdrempelig worden ingediend door de Verzekerde.</li> <li>• De Verzekerde ontvangt binnen 24 uur een ontvangstbevestiging van de klacht.</li> <li>• De Opdrachtnemer neemt binnen 24 uur telefonisch contact op met de indiener.</li> <li>• De Verzekerde kan de afhandeling actief volgen.</li> <li>• De klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk door de Opdrachtnemer afgehandeld.</li> <li>• Opdrachtnemer levert een maandelijks operationele rapportage en bevat tenminste aantal ontvangen klachten; aantal afgehandelde; aard van de klachten, gegrond, ongegrond, verdeling per vervoerder (regio).</li> </ul>	
<b>Financiële draagkracht</b>		
75	Opdrachtnemer 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	
<b>Wachtkamervereenkomst</b>		
76	Er wordt een wachtkamervereenkomst gesloten met de Inschrijver die in de Inkoopprocedure als tweede is geëindigd. Opdrachtnemer garandeert dat de implementatie maximaal een (1) maand bedraagt. Zilveren Kruis zal bij oproeping van de wachtkamervereenkomst met deze partij in overleg treden over het implementatietraject.	
<b>Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst</b>		
77	Bij het beëindigen van de Overeenkomst werkt de Opdrachtnemer volledig mee aan een zorgvuldige en soepele overgang van het zittend ziekenvervoer naar een opvolgende Opdrachtnemer en verstrekt Opdrachtgever in dit verband alle informatie waar Opdrachtgever om verzoekt.	

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 3 Projectorganisatie

### Doel

Bij uw beschrijving van de projectaanpak geeft u aan hoe u invulling geeft aan het realiseren van de tijdige implementatie waarbij de kwaliteit van dienstverlening gegarandeerd wordt. Denk daarbij onder andere aan:

- hoe ziet uw projectorganisatie eruit;
- volledig ingerichte en functionerende regieorganisatie om ritten te reserveren en uit te geven. Hieronder valt de aansluiting van Zilveren Kruis op uw systeem om de vervoersmachtiging te kunnen verwerken en aansluiting van uw systeem op Zilveren Kruis om de declaratie via VECOZO aan te kunnen aanleveren (zie Programma van Eisen);
- tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van de regisseursfunctie;
- voldoende personeel (chauffeurs en regiemedewerkers) om de Overeenkomst uit te voeren;
- communicatie met de Verzekerden;
- soepele overgang van de huidige overeenkomsten naar de nieuwe Overeenkomst (transitieplan).

### Wat levert u aan?

U beschrijft in maximaal 3 A4 op welke wijze u een tijdige start van het uitvoeren van het Zittend ziekenvervoer per 1 januari 2020 realiseert en garandeert. U gaat daarbij in ieder geval in op de gekozen methode van projectbeheersing en de gehanteerde projectfasering en projectorganisatie die belast is met het uitvoeren van de implementatie en het voorbereiden van de daadwerkelijke uitvoering van het zittend ziekenvervoer. In de beschrijving worden de rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden omschreven.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 4 Activiteitenplanning

### Doel

De realistische activiteitenplanning geeft vertrouwen dat de beschreven mijlpalen behaald worden volgens afspraken en voor de start van het vervoer op 1 januari 2020.

### Wat levert u aan?

U stelt een (activiteiten)planning op van 1 A3. In deze planning komen minimaal de volgende onderdelen herkenbaar terug:

- de projectfasering – zoals benoemd in de projectaanpak;
- de mijlpalen van op te leveren systemen en applicaties;
- het organiseren van gekwalificeerd en voldoende medewerkers;
- het inrichten van de organisatie voor de Opdracht (waaronder de regieorganisatie).

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 5 Communicatieplan

### Doel

Voor een soepele overgang naar een nieuwe contractperiode is het van belang dat u goed communiceert tijdens de implementatieperiode. Het communicatieplan is gericht op optimale informatievoorziening naar, of communicatie met, Zilveren Kruis, Verzekerden en frequent bezochte/te bezoeken locaties zoals ziekenhuizen.

### Wat levert u aan?

In uw communicatieplan van maximaal 3 A4. gaat u minimaal in op de volgende onderdelen:

- communicatiestrategie;
- communicatielijnen (met wie wordt gecommuniceerd en waarover);
- frequentie;
- communicatiemiddelen

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....



## Format 6 Contracteren onderaannemers

### Doel

De Opdrachtnemer heeft een landelijk dekkend netwerk voor de uitvoering van de Opdracht zodat de Verzekerde altijd kan rekenen op adequaat vervoer.

**Wat levert u aan?** In uw plan van aanpak van maximaal 2 A4 beschrijft op hoe u borgt dat u op 1 januari 2020 een volledig landelijk dekkend netwerk van vervoerders heeft die voldoen aan de gestelde eisen uit dit Inkoopdocument.

In ieder geval komen daar de volgende aspecten in naar voren:

- realisatie en garanderen van een landelijk dekkend netwerk gedurende de looptijd van de Overeenkomst en eventuele verlengingen daar bij inbegrepen. Op welke wijze waarborgt u de continuïteit daarvan, hoe gaat u om met bijvoorbeeld wanpresterende onderaannemers, faillerende onderaannemers of weigerende onderaannemers?
- de borging van keuzevrijheid voor de Verzekerde;
- hoe u invulling geeft aan partnerschap met de onderaannemer(s) vervoerder;
- hoe u organiseert dat de onderaannemer(s) een verantwoorde bedrijfsvoering realiseren.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 7 Risicoanalyse

### Doel

Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat u goed in staat bent de risico's van de implementatie van de opdracht in te schatten en te beheersen.

### Wat levert u aan?

U levert een risicoanalyse aan van maximaal 2 A4 die betrekking heeft op de implementatiefase. De genoemde risico's worden realistisch ingeschat – wat betreft de kans dat het risico zich voordoet en de impact ervan. Daarnaast zijn de voorgestelde beheersmaatregelen adequaat, realistisch, vallen binnen de kaders van het Programma van Eisen en zijn onderdeel van uw inschrijving. Uit de beschrijving wordt duidelijk wie betrokken zijn, verantwoordelijk is bij de uitvoering van de beheersmaatregelen.

Hierbij gaat u in ieder geval in op risico's die betrekking hebben op:

- tijdige afronding van de implementatie (voor 1 januari 2020);
- landelijk dekkend netwerk van vervoerders;
- koppeling systemen tussen Zilveren Kruis, Opdrachtnemer en onderaannemer(s).

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 8 Kwaliteit van de uitvoering

### Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat de Verzekerden kunnen rekenen op adequaat vervoer. Het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening (denk hierbij onder andere aan stiptheid, rijstijl, hulp bij in- en uitstappen etc.). Ook de beleving van de Verzekerden speelt een belangrijke rol in hoe zij de kwaliteit ervaren.

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 9 Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers

### Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat Verzekerden kunnen vertrouwen en rekenen op goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers (regieorganisatie en chauffeurs) met kennis van zaken over de diversiteit van de doelgroep (aandoeningen) en een passende dienstverlening die hierop aansluit.

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 10 Communicatie

### Doel

Wij vinden het belangrijk dat de communicatie met en bejegening van de Verzekerden correct is en dat alle communicatiekanalen toegankelijk zijn. U houdt daarbij rekening met de diversiteit van de Verzekerden. Dit geldt zowel voor alle medewerkers die contact hebben met de Verzekerden. Verzekerden moeten gedurende het gehele proces van rit(ten) reserveren tot en met de aankomst op bestemming en bij verstoringen geïnformeerd zijn (denk hierbij aan het boeken en bevestigen van de rit, ophaaltijd, communicatie bij verstoringen etc.). Verzekerden kunnen naast persoonlijke klantcontact ook zelfstandig met een (native)app of website, die zowel mobiel(responsive) als via een desktop, hun rit(ten) organiseren.

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 3 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 11 Klachten

### Doel

Wij vinden het belangrijk dat de Verzekerden op een laagdrempelige manier hun klachten kunnen indienen. Ook is het belangrijk dat klachten adequaat en empathisch worden opgepakt en afgehandeld. Wij vinden het belangrijk dat de klachtenprocedure waarborgt dat:

- deze toegankelijk is en specifiek is ingericht op de toegankelijkheid voor diversiteit aan Verzekerden;
- deze ingericht is op het herstellen van de tevredenheid van de indiener van de klacht;
- deze zo is ingericht dat uw organisatie leert en verbetert naar aanleiding van de ingediende klachten.

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 12 Slimmer en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer

### Doel

We zijn geïnteresseerd in uw visie hoe u omgaat met innovaties en technologische oplossingen die bijdragen aan duurzaam en toekomstbestendig zittend ziekenvervoer.

### Wat levert u aan?

U dient een beschrijving in (maximaal 2 A4) waarin u in ieder geval ingaat op de volgende onderdelen:

- uw visie op mogelijke innovaties voor de dienstverlening en in welk tijdsbestek
- de organisatorische invulling daarvan
- wat u concreet van Zilveren Kruis verwacht.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. De inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat in de antwoorden of bijlagen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voorkomen.

*Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.*

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 13 Prijs

Inschrijver biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan. Dit tarief is gebaseerd op prijspeil 2019 en exclusief de toeslagen. De aangeboden bedragen zijn uiterlijk 2 decimalen achter de komma (€ 0,01). De inschrijver met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 50 punten. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van het laagste tarief (zie onderstaande tabel).

<b>Inschrijfprijs exclusief toeslagen</b>	<b>Aantal punten</b>
Laagst aangeboden kilometertarief	50
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,01	45
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,02	40
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,03	35
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,04	30
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,05	25
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,06	20
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,07	15
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,08	10
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,09	5
Laagst aangeboden kilometertarief $\geq$ € 0,10	0

**Uw inschrijfprijs (exclusief BTW): €**

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....



## Format 14 Referentieverklaring

<b>Gegevens inschrijver</b>	
<b>Naam onderneming</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Postcode en plaats</b>	

### Referentie

<b>Naam organisatie</b>	
<b>Adresgegevens</b>	
<b>Naam contactpersoon</b>	
<b>Telefoonnummer</b>	
<b>E-mailadres</b>	
<b>Korte omschrijving opdracht</b>	
<b>type vervoersopdracht + exacte omvang aantal ritten sinds de start van de overeenkomst.</b>	
<b>Ingangsdatum opdracht</b>	
<b>Einddatum opdracht</b>	

Ondergetekende verklaart dat hij in de laatste drie jaar, gerekend vanaf 1 januari 2019, minimaal 12 maanden, vraagafhankelijk vervoer in uitvoering heeft of heeft gehad:

#### ***Vraagafhankelijk vervoer***

Met deze eis wil Zilveren Kruis vaststellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan het zittend ziekenvervoer. De inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende Vraagafhankelijk Vervoer (bijvoorbeeld Wmo-vervoer, collectief vraagafhankelijk vervoer, Valys, zittend ziekenvervoer e.d.)

#### **Referentie**

U toont aan dat u verantwoordelijk bent voor de ritaanname en kwaliteit van de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer. De omvang van de opdracht bedraagt minimaal 400.000 ritten per jaar binnen een (1) opdracht.

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 15 Wachtkamerovereenkomst

Wachtkamerovereenkomst Zittend ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022

### Partijen:

1. Zilveren Kruis, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <>, hierna te noemen: 'Opdrachtgever'
2. <Opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <>, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

### In aanmerking nemende dat:

- De Opdrachtgever een inkoopprocedure zittend ziekenvervoer heeft doorlopen;
- De Opdrachtnemer op grond van zijn uitgebrachte offerte d.d. <dd-mm-jjjj> als tweede in rang is geëindigd;
- De opdracht is verleend aan <naam winnaar> voor de duur van drie (3) jaar met een optie tot verlenging van twee (2) maal een (1) jaar. De startdatum van de opdracht is <dd-mm-jjjj>.
- Partijen tegen deze achtergrond onderhavige overeenkomst met elkaar aangaan zoals volgt uit eis 76 uit het Programma van Eisen uit het 'Inkoopdocument Zittend ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022' (hierna: het '**Inkoopdocument**'), onder de navolgende voorwaarden en bedingen. Hetgeen in het Inkoopdocument omtrent de wachtkamerovereenkomst is opgenomen, geldt onverkort ten aanzien van deze overeenkomst.

Komen als volgt overeen:

- 1.1 Indien <winnaar> niet voldoet aan de in het Inkoopdocument gestelde eisen (zoals bijvoorbeeld de kwaliteitseisen), of niet een overeenkomst met Opdrachtgever sluit (om welke reden dan ook), of in het oordeel van Opdrachtgever er niet in zal slagen landelijk dekkend zittend ziekenvervoer te verzorgen per 1 januari 2020, heeft Opdrachtgever het recht om de met <winnaar> gesloten overeenkomst te beëindigen dan wel niet aan te gaan.
- 1.2 Deze wachtkamerovereenkomst geeft Opdrachtgever het recht om met Opdrachtnemer te contracteren met betrekking tot het zittend ziekenvervoer waarvoor de in het Inkoopdocument opgenomen inkoopprocedure is gehouden indien Opdrachtgever gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid onder 1.1. De Opdrachtnemer is aldus verplicht om een overeenkomst gelijk aan de concept overeenkomst (zoals bij het Inkoopdocument gevoegd) met Zilveren Kruis af te sluiten op basis van de in het kader van de inkoopprocedure ingediende inschrijving
- 1.3 Opdrachtgever bepaalt of hij gebruik maakt van deze wachtkamerovereenkomst. Opdrachtgever kan bij het beëindigen van de overeenkomst met <winnaar> ook beslissen om opnieuw een inkoopprocedure te starten of op andere wijze het zittend ziekenvervoer in te kopen.
- 1.4 Opdrachtnemer doet zijn inschrijving ongewijzigd gestand tot 1 januari 2022. De toegestane indexeringen, zoals beschreven in het Inkoopdocument en bij behorende bijlagen zijn van toepassing.
- 1.5 De wachtkamerovereenkomst kent een vaste looptijd tot 1 januari 2022 en kan jaarlijks, met wederzijdse instemming, worden verlengd voor een periode van een (1) jaar. Opdrachtgever biedt uiterlijk 30 juni 2021 de

verlenging van de wachtkamerovereenkomst aan. Als afgezien wordt van de verlengingsoptie dan wordt dit schriftelijk en uiterlijk voor 15 juli van dat jaar aangegeven.

- 1.6 Indien Opdrachtgever ervoor kiest om van de wachtkamerovereenkomst gebruik te maken, wordt er een overeenkomst opgesteld, gelijk aan de concept overeenkomst (zoals bij het Inkoopdocument gevoegd) voor de resterende duur van de contractperiode tot en met 31 december 2022, waarbij de in deze overeenkomst genoemde verlengingsopties onverkort blijven gelden.

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Paraaf voor akkoord : .....

Datum : .....

## Format 16 Aanleveren van vragen

Voor het indienen van de vragen maakt u gebruik van onderstaand format.

Naam inschrijver		Vragen			
Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

## Format 17 Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. opdrachtnemer.

Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. opdrachtnemer	
Naam bedrijf	: .....
Nummer handelsregister	: .....
Statutaire zetel	: .....
Vestigingsadres	: .....
Postcode en plaats	: .....
hierna te noemen: <b>"de Holding"</b>	
Ondergetekende,	
overwegende dat <naam inschrijver> , statutair gevestigd te <plaats>,<nummer handelsregister > (hierna: <b>"Inschrijver"</b> )> een dochtermaatschappij overeenkomstig artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek van de Holding is en dat Inschrijver voor de aanmelding ter zake van de inschrijving van opdrachtnemer in het kader van de inkoopprocedure 'Zittend Ziekenvervoer 2020-2022', gebruik wenst te maken van de consolideerde financiële gegevens van de Holding,	
verklaart dat	
de Holding zich hierbij – onder voorwaarde van verlening van de opdracht door Zilveren Kruis – tegenover Zilveren Kruis verbindt om, op de enkele mededeling dat Inschrijver als opdrachtnemer tekort is geschoten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de ingevolge van de onderhavige inkoopprocedure gesloten 'Overeenkomst Zittend Ziekenvervoer 2020-2022' (inclusief het onlosmakelijk met deze overeenkomst verbonden Inkoopdocument, de vraag-en-antwoordronde(s) en de bijbehorende bijlagen en formats), de uitvoering van deze verplichting na te (doen) komen overeenkomstig de voorwaarden van voornoemde overeenkomst.	
Plaats:	..... Datum: .....
Naam:	..... Functie: .....
Handtekening	
▶ <b>Deze verklaring dient door een daartoe bevoegde <u>bestuurder</u> van de holding te worden ondertekend (zi onder kop 'Bestuurder(s)' op het uittreksel uit het handelsregister), dus niet door een gevolmachtigde/procuratiehouder.</b>	

## Bijlage 1 Ritdata 2017-2018

**Let op:** U kunt bijlage Ritdata opvragen door het invullen en ondertekenen van format 1 en mailen in pdf. aan [zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl). U ontvangt vervolgens en uiterlijk binnen 2 werkdagen de bijlage Ritdata.

## Bijlage 2 Modelovereenkomst

### A. DE ZORGVERZEKERAAR:

De zorgverzekeraars die de Zorgverzekeringswet (Zvw) uitvoeren:

- Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht (inclusief Pro Life Zorgverzekeringen);
  - Interpolis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht;
  - FBTO Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;
  - De Friesland Zorgverzekeraar N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;
  - Avéro Achmea Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht;
- mede voor haar volmachten:
- o One Underwriting Health B.V.

De ziektekostenverzekeraars die de door hen met verzekerden gesloten aanvullende ziektekostenverzekeringen uitvoeren:

- Achmea Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Zeist;

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. O. Gerrits, directeur Zorginkoop, hierna allen gezamenlijk te noemen 'Zilveren Kruis';  
en

### B. DE CONTRACTANT

Bedrijfsnaam: <naam>  
Naam rechtspersoon (conform opgave KvK) <naam>  
Vestigingsadres: <straat, postcode>  
Vestigingsplaats: <plaats>  
(uitsluitend de hoofdvestiging)

hierna te noemen: 'Opdrachtnemer'

Zilveren Kruis en Opdrachtnemer (gezamenlijk te noemen: partijen) nemen in overweging:

- Zilveren Kruis heeft voor haar Verzekerden een zorgplicht. Zilveren Kruis zorgt dat haar Verzekerden (vergoeding van de kosten van) de Zorg krijgen waarvoor ze verzekerd zijn. Daarom maken partijen afspraken in deze Overeenkomst.
- Partijen committeren zich aan een beperking van de groei van zorgkosten en onderschrijven het belang van een beheerste kostenontwikkeling.
- In deze 'Overeenkomst Zittend Ziekenvervoer 2020-2022' (hierna: de '**Overeenkomst**') regelen partijen de onderlinge rechtsverhouding, in aanvulling op hetgeen reeds is bepaald in het 'Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022 (inclusief bijlagen, vraag-en-antwoordrondes en formats) (hierna: het '**Inkoopdocument**'). De onderlinge rechtsverhouding wordt daarnaast bepaald door de toepasselijke wet- en regelgeving, de relevante beleidsregels van de NZa en de met deze Overeenkomst onlosmakelijk verbonden bijlagen.

### C. De met deze Overeenkomst onlosmakelijk verbonden bijlagen zijn:

1. bijlage 1. het Inkoopdocument en de daarin vervatte inkoopprocedure incl. vraag-en-antwoordrondes;
2. bijlage 2. het Zorginkoopbeleid 2020 en aanvullingen zoals gepubliceerd op onze [website](#).
3. bijlage 3. uniform declaratieprotocol Zilveren Kruis 2020 zoals gepubliceerd op onze [website](#).
4. bijlage 4. de door Opdrachtnemer gedane Inschrijving en die op basis van de gehanteerde Inkoopprocedure als winnende inschrijving is beoordeeld (hierna: de '**Inschrijving**').

In geval van strijdigheden, gaat de tekst van de Overeenkomst voor op elk van de met de Overeenkomst onlosmakelijk verbonden bijlagen. Wat betreft de volgorde van de bijlagen geldt, dat een eerder genoemde bijlage voor op een later genoemde gaat (dus bijlage 1, gaat voor op bijlage 2 etc.).

### D. De Friesland Zorgverzekeraar N.V. maakt sinds kort onderdeel uit van het Zilveren Kruis-concern.

Zorg ten behoeve van De Friesland Verzekerden van De Friesland Zorgverzekeraar N.V. valt derhalve tevens onder de werking van deze Overeenkomst.

## Artikel 1. Definities

1. **Formele controle:** een onderzoek waarbij Zilveren Kruis nagaat of het tarief dat door Opdrachtnemer voor een prestatie in rekening is gebracht: een prestatie betreft, die is geleverd aan een bij Zilveren Kruis verzekerde persoon; een prestatie betreft, die behoort tot het verzekerde pakket van die persoon; een prestatie betreft, tot levering waarvan Opdrachtnemer bevoegd is, en; het tarief betreft, dat voor die prestatie krachtens de Wet marktordening gezondheidszorg is goedgekeurd of vastgesteld of een tarief is dat voor die prestaties met de opdrachtnemer is overeengekomen.
2. **Fraude:** het opzettelijk en doelbewust in strijd met de wet- en regelgeving handelen en daarmee valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering (proberen te) plegen ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van zorgverzekering betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin.
3. **Fraudeonderzoek:** een onderzoek waarbij Zilveren Kruis nagaat of de Verzekerde of Opdrachtnemer valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst van zorgverzekering betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop de Verzekerde dan wel Opdrachtnemer geen recht heeft of recht kan hebben;
4. **Inschrijving:** een door Inschrijver op basis van het inkoopdocument in deze inkoopprocedure uitgebracht aanbod;
5. **Materiële controle:** een onderzoek waarbij Zilveren Kruis nagaat of de door Opdrachtnemer in rekening gebrachte prestatie is geleverd en die geleverde prestatie het meest was aangewezen gezien de gezondheidstoestand van de patiënt;
6. **Professionele standaard:** de Opdrachtnemer verleent zorg met inachtneming van de voor hem toepasselijke rechtsgeldige richtlijnen, standaarden en protocollen, behoudens voor zover in het belang van een goede patiëntenzorg afwijking daarvan is geboden hetwelk moet blijken uit het medisch dossier van de Verzekerde.
7. **Vervoerslijn:** De organisatie die door Zilveren Kruis ingeschakeld is om namens Zilveren Kruis te beoordelen of een verzekerde een medische indicatie heeft voor zittend ziekenvervoer voor rekening van Zilveren Kruis en die verantwoordelijk is voor het afgeven van vervoersmachtigingen.
8. **Verzekerde:** de persoon die een overeenkomst van zorgverzekering als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en/ of een aanvullende verzekeringsovereenkomst heeft gesloten met Zilveren Kruis, en die recht heeft op de Zorg in natura dan wel op gehele of gedeeltelijke restitutie van de kosten van de Zorg.
9. **Zittend ziekenvervoer:** Zittend ziekenvervoer waarop verzekerden van Zilveren Kruis krachtens de Zvw, artikel 2.14 van het Besluit zorgverzekering (Bzv), en de bijbehorende besluiten en regelingen en de van kracht zijnde verzekeringsvoorwaarden zoals deze thans luiden, aanspraak kunnen maken. Voor wat betreft de aanvullende verzekering, wordt onder Zittend ziekenvervoer verstaan het zittend ziekenvervoer waarop verzekerden van Zilveren Kruis op grond van hun aanvullende verzekeringsvoorwaarden recht hebben.
10. **Zorg:** de door partijen gecontracteerde zorg waarop de Verzekerde recht heeft op grond van de polisvoorwaarden, Zorgverzekeringswet en/of aanvullende zorgverzekering c.a..

## Artikel 2. Inhoud van de Overeenkomst

Opdrachtnemer verzorgt in opdracht van Zilveren Kruis het zittend ziekenvervoer van haar Verzekerden zoals inhoudelijk beschreven in het Inkoopdocument en de Inschrijving die Opdrachtnemer heeft gedaan. De Opdrachtnemer kan hierbij gebruik maken van de door hem ingeschakelde onderaannemers.

## Artikel 3. Duur Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt gesloten voor de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022. De Overeenkomst kan tweemaal eenzijdig door Zilveren Kruis met één jaar worden verlengd.
2. Zilveren Kruis maakt eventuele verlenging uiterlijk een half jaar voor het verstrijken van de Overeenkomst kenbaar.

## Artikel 4. Verplichtingen van de Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst om het zittend ziekenvervoer van personen van wie hij heeft vastgesteld dat zij verzekerd zijn bij Zilveren Kruis en waarvoor overeenkomstig het Inkoopdocument een vervoersmachtiging is afgegeven, te verzorgen.



2. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de inkoopprocedure en de contractperiode zal voldoen aan alle verplichtingen en eisen zoals genoemd in het Inkoopdocument en deze Overeenkomst.
3. De Opdrachtnemer verplicht zich onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen en voorwaarden zoals opgenomen in het Inkoopdocument en deze Overeenkomst te houden en daaraan te voldoen. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor bewijs te verlangen voor het voldoen aan de gevraagde eisen en voorwaarden zoals opgenomen in het Inkoopdocument.
4. Alle toezeggingen/beloftes die Opdrachtnemer doet in het kader van de kwalitatieve beoordeling als bedoeld in het Inkoopdocument zijn bindend. Niet nakoming van deze verplichtingen levert een toerekenbare tekortkoming op dezelfde wijze als schending van enige voorwaarde in het Programma van Eisen.
5. Opdrachtnemer heeft, in verband met mogelijke belangenverstremming, geen financiële binding met de voorschrijver(s).

#### **Artikel 5. Verplichtingen van Zilveren Kruis**

Zilveren Kruis betaalt het tarief per beladen kilometer zoals opgenomen in de Inschrijving van Opdrachtnemer. Hierbij neemt Zilveren Kruis in acht hetgeen is omschreven omtrent tariefbepaling en betaling van het tarief in het Inkoopdocument.

#### **Artikel 6. Algemene Voorwaarden**

Algemene voorwaarden, van welke partij dan ook, zijn uitgesloten van deze Overeenkomst en de daarmee onlosmakelijk verbonden bijlagen.

#### **Artikel 7. Digitale handtekening**

Een elektronische handtekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening mits is voldaan aan het bepaalde in artikel 3:15a BW.

#### **Artikel 8. Privacy**

1. Partijen nemen bij de uitvoering van deze Overeenkomst en de met deze Overeenkomst onlosmakelijk verbonden bijlagen de bepalingen bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving in acht.
2. Medische gegevens dienen te allen tijde beveiligd met een wachtwoord te worden verstuurd. Eventuele gevolgen van niet-naleving komen voor eigen rekening en risico van Opdrachtnemer.
3. Partijen leggen passende technische en organisatorische maatregelen aan om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Ook bij uitwisseling van persoonsgegevens worden de gegevens voldoende beveiligd.

#### **Artikel 9. Controle**

1. Zilveren Kruis voert Formele controles en Materiële controles uit, met inachtneming van de eisen van de Zvw, de Regeling zorgverzekering (Rzv) en het vigerende Protocol materiële controle van Zorgverzekeraars Nederland.
2. Zilveren Kruis streeft ernaar materiële controles zo snel mogelijk uit te voeren.
3. De Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan een conform de Rzv uitgevoerde materiële controle. Zilveren Kruis accepteert afdrucken uit een digitaal archiefsysteem als bewijsstukken.
4. Een controle gaat niet verder terug dan 5 jaar voorafgaande aan de datum waarop de controle bekend is gemaakt bij de Opdrachtnemer. De declaraties voor de controle worden geselecteerd op behandeldatum en niet op factuurdatum. Ook wordt aangegeven over welke periode de controle zich binnen deze 5 jaar zal uitstrekken.

#### **Artikel 10. Te nemen maatregelen bij uitkomsten controle**

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van het geconstateerde feit kan Zilveren Kruis overwegen één of meer van de volgende acties te nemen (deze opsomming is niet limitatief):

- a. Het opleggen van een waarschuwing;
- b. Het maken van een verbeterafpraak
- c. Het registreren van de Opdrachtnemer in door verzekeringsmaatschappijen erkende signaleringssystemen;
- d. Terugvordering van (een deel van) het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde declaraties en de onderzoekskosten die de normale omvang van onderzoekskosten overschrijden - een en ander te bepalen door Zilveren Kruis - al dan niet via verrekening met nog openstaande dan wel

toekomstige declaraties. Voor de termijn waarbinnen de terugvordering wordt ingesteld wordt aangesloten bij de wettelijke verjaringstermijnen zoals neergelegd in het Burgerlijk Wetboek.

#### **Artikel 11. Fraudeonderzoek**

1. Zilveren Kruis neemt bij de uitvoering van Fraudeonderzoek in ieder geval het bepaalde bij of krachtens de AVG, de Zvw en de Rzv in acht.
2. Zilveren Kruis informeert de Opdrachtnemer schriftelijk over de zakelijke inhoud van de voorgenomen uitkomsten van het onderzoek en stelt de Opdrachtnemer in de gelegenheid daarop te reageren. Zilveren Kruis betreft deze reactie van de Opdrachtnemer – voor zover inhoudelijk van belang – bij de vaststelling van de definitieve uitkomsten van het onderzoek en bericht deze schriftelijk aan de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 12. Te nemen maatregelen bij uitkomsten Fraudeonderzoek**

1. De Opdrachtnemer verliest bij Fraude het recht op vergoeding uit hoofde van deze Overeenkomst en de met deze Overeenkomst onlosmakelijk verbonden bijlagen. In het geval van Fraude vordert Zilveren Kruis in ieder geval de ten onrechte uitgekeerde betaling(en) en de gemaakte onderzoekskosten terug of verrekenet deze met al ingediende of nog in te dienen declaraties.
2. Daarnaast kan Zilveren Kruis naar eigen keuze één of meerdere van de hierna beschreven maatregelen treffen, onverlet het recht van Zilveren Kruis om andere contractuele of wettelijke remedies toe te passen:
  - a. deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen;
  - b. registratie van Fraude doen in de tussen verzekeringsmaatschappijen erkende signaleringssystemen;
  - c. een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg;
  - d. melding c.q. aangifte doen bij de bevoegde opsporingsinstanties via ZN (zoals FIODECD het Openbaar Ministerie), en/of;
  - e. tot acht jaar na het jaar waarin de Fraude is geconstateerd geen Overeenkomst sluiten met de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 13. Geschillen en forumkeuze**

1. In geval van een geschil tussen partijen zal worden getracht dit eerst in onderling overleg op te lossen.
2. Een geschil is aanwezig zodra een der partijen dit schriftelijk aan de andere partij kenbaar maakt.
3. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag dan wel – indien beide partijen daarvoor opteren – de Geschillencommissie zorgcontractering.

#### **Artikel 14 Bedrijfsveiligheid en geheimhouding**

1. Partijen verbinden zich jegens elkaar voldoende maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle bedrijfsgegevens van de wederpartij en vertrouwelijke gegevens in de breedste zin des woord;
2. Partijen spreken geheimhouding af omtrent de inhoud van de Overeenkomst en de daarmee onlosmakelijk verbonden bijlagen en maken de inhoud daarvan niet bekend. Slechts na wederzijds vooroverleg en instemming van de andere partij is het doen van een mededeling over de Overeenkomst aan derden toegestaan.
3. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze Overeenkomst gebruik maakt van personeel van derden, dan is hij verplicht ervoor zorg te dragen dat dit personeel zich houdt aan hetgeen bepaald is in deze Overeenkomst. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schending van de bepalingen in dit artikel door de derde partij dan wel diens personeel;
4. Alle schade die voortkomt uit schending van de verplichtingen zoals beschreven in dit artikel komt voor rekening van de partij die deze verplichtingen niet nakomt.

#### **Artikel 15. Publiciteit**

1. Partijen verplichten zich over en weer jegens derden geen uitlatingen te doen die schadelijk kunnen zijn, of een negatieve invloed kunnen hebben op de reputatie en/of de goede naam in de markt van een van de partijen.
2. Partijen spannen zich gezamenlijk en ieder voor zich in om verzekerden juist en duidelijk te informeren over hun aanspraken op en het gebruik van zittend ziekenvervoer.
3. Alle communicatie richting de Verzekerde met betrekking tot de voortgang, beëindiging of verlenging van deze Overeenkomst vindt slechts plaats na afstemming met en goedkeuring van Zilveren Kruis.
4. Zilveren Kruis houdt zich het recht voor het overeengekomen tarief mee te delen aan haar Verzekerden.

5. Partijen kunnen gegevens over elkaars dienstverlening opnemen op een of meer door partijen beheerde websites.
6. Discussie over het beleid van Zilveren Kruis of van de Opdrachtnemer wordt in eerste instantie altijd tussen de Opdrachtnemer en Zilveren Kruis gevoerd. De Verzekerde wordt daarin niet betrokken.

#### **Artikel 16. Overdracht van rechten en plichten**

1. De Opdrachtnemer kan, met uitzondering van pandrechten, geen rechten en/of plichten uit de Overeenkomst overdragen aan derden zonder expliciete schriftelijke toestemming van Zilveren Kruis.
2. Indien de Opdrachtnemer buiten toestemming van de Zilveren Kruis rechten en/of plichten uit deze Overeenkomst overdraagt aan een of meer derden, dan behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor de Overeenkomst eenzijdig en onmiddellijk te doen eindigen per datum van de overdracht van de rechten en/of plichten.

#### **Artikel 17. Boete- en sanctiebepalingen**

In het Programma van Eisen, onderdeel van het Inkoopdocument, staan eisen opgenomen waaraan de Opdrachtnemer zich dient te houden. Zilveren Kruis heeft het recht de Opdrachtnemer boetes op te leggen bij overtreding van een van de in het Programma van Eisen opgenomen eisen, conform hetgeen daaromtrent in het Inkoopdocument is bepaald. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor in geval van toepasselijkheid van een boete aanvullende schadevergoeding te vorderen en wijkt hiermee uitdrukkelijk af van hetgeen in artikel 6:92 lid 2 BW is bepaald.

#### **Artikel 18. Overmacht**

1. Als een der partijen de verplichtingen uit deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen als gevolg van overmacht, wordt de uitvoering van de Overeenkomst opgeschort voor de duur van de overmacht, met een maximum van dertig kalenderdagen zonder dat partijen ten opzichte van elkaar tot schadevergoeding zijn verplicht.
2. De partij die zich op overmacht beroept dient dit aan de andere partij kenbaar te maken binnen 24 uur na het intreden van de overmachtssituatie. De eerstgenoemde partij dient overmacht tegenover de andere partij met bewijs te staven.
3. Gebeurtenissen als stakingen en werkonderbrekingen binnen het bedrijf van de Opdrachtnemer vormen geen aanleiding tot een beroep op overmacht, evenals wanprestatie van toeleveranciers of anderen van wie Opdrachtnemer zaken en / of diensten betreft.
4. Onder overmacht wordt in geen geval verstaan files in welke vorm dan ook.

#### **Artikel 19 . Wijzigingen in de Overeenkomst**

1. Indien wijzigingen in wet- en/of regelgeving aanpassing van de Overeenkomst noodzakelijk maken, treden partijen met elkaar in overleg om de betreffende bepalingen in de Overeenkomst zoveel mogelijk aan te passen aan de nieuwe wet- en regelgeving, met instandhouding van de overige bepalingen.
2. Wijzigingen in de Overeenkomst kunnen uitsluitend worden aangebracht met wederzijds goedvinden en tweezijdig schriftelijk vastgelegd, dan wel voor zover van toepassing digitaal overeengekomen in het Zorgverlenersportaal.

#### **Artikel 20. (Tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst kan tussentijds met onmiddellijke ingang schriftelijk door Zilveren Kruis worden opgezegd in de volgende gevallen:
  - a. indien met het oog op de wettelijke zorgplicht van Zilveren Kruis of financiële situatie van de Opdrachtnemer voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet meer van Zilveren Kruis kan worden verlangd;
  - b. door faillissement van Opdrachtnemer, met ingang van de dag waarop het faillissement is uitgesproken;
  - c. door opheffing van de rechtspersoon die Opdrachtnemer exploiteert, met ingang van de dag van de opheffing;
  - d. door surseance van betaling aan Opdrachtnemer, met ingang van de dag waarop de surseance wordt verleend.

Het recht op opzegging vervalt binnen zestig dagen na het plaatsvinden van het voorval dat recht geeft op opzegging.

2. Iedere tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer kan aanleiding vormen voor Zilveren Kruis om de Overeenkomst geheel of partieel te ontbinden. Het niet of niet meer voldoen aan enige eis uit het

Programma van Eisen, kwalificeert te allen tijde als een tekortkoming in de nakoming en rechtvaardigt derhalve ontbinding.

3. Bij beëindiging van deze Overeenkomst is Zilveren Kruis gerechtigd eventuele reeds aan de Opdrachtnemer betaalde bedragen (voorschotten) te verrekenen met het door de Opdrachtnemer tot het moment van beëindiging van deze Overeenkomst gedeclareerde bedrag, alsmede met eventuele nog openstaande dan wel toekomstige declaraties van de Opdrachtnemer. Zilveren Kruis geldt hierbij als een eenheid; declaraties en betaalde bedragen afkomstig van/gedaan door verschillende labels/rechtspersonen kunnen aldus met elkaar worden verrekend.

#### **Artikel 21. Wijziging verzekeringsvoorwaarden Aanvullende verzekering**

Zilveren Kruis heeft het recht om de verzekeringsvoorwaarden van de Aanvullende verzekeringen op de Zorgverzekering jaarlijks te wijzigen. Het doorvoeren van wijzigingen die gevolgen hebben voor het recht van verzekerden van Zilveren Kruis op (vergoeding van de kosten van) zittend ziekenvervoer zal op geen enkele wijze leiden tot enige vorm van schadevergoedingsplicht jegens de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 22. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is verplicht alle schade die een Verzekerde lijdt/zal lijden in verband met het door of vanwege Opdrachtnemer uitgevoerde Zittend ziekenvervoer (in ruime zin), aan de Verzekerde te vergoeden. Opdrachtnemer onthoudt zich van enige doorverwijzing van de Verzekerde.
2. Opdrachtnemer garandeert dat de in het voorgaande lid bedoelde schade daadwerkelijk en geheel wordt vergoed.

#### **Artikel 23 Toepasselijk recht**

Het Nederlands recht is op de Overeenkomst en de daarmee onlosmakelijk verbonden bijlagen van toepassing.

Aldus overeengekomen tussen partijen:

Opgemaakt in tweevoud,

Zilveren Kruis

Namens Opdrachtnemer,

O. Gerrits,  
Directeur Zorginkoop  
Zilveren Kruis

<Naam Opdrachtnemer>

Datum:

Datum:

## Bijlage 3 Ritinformatie

Voor uitvoering van de materiele controle en voor de kwantitatieve en kwalitatieve analyse door Zilveren Kruis levert u onbewerkte ritinformatie aan. De frequentie 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 Opdrachtnemer en Zilveren Kruis die op dagbasis actueel is. In onderstaande tabel is beschreven (niet limitatief) welke data minimaal beschikbaar gesteld wordt aan Zilveren Kruis.

<b>Omschrijving</b>
Datum en tijdstip van boeken
Methode van boeken (telefoon, website, App, noteerit etc.)
Boeken op aankomst- of vertrektijd
Relatienummer (uniek nummer per verzekerde)
Ritnummer
Datum en (geplande en daadwerkelijke) tijd van vertrek;
Voorrijtijd (tijdstip aankomst op vertrekadres)
Ophaal- en aankomstpostcode (6 cijferig);
Ritduur (duur van de totale rit inclusief combinaties)
Geplande Ritduur (Reistijd rechtsreeks)
Ritlengte in kilometers;
Status rit (historisch, geannuleerd, loos)
Prestatiecode zittend ziekenvervoer (de grondslag waarop verzekerden recht hebben op zittend ziekenvervoer).
Datum en tijd van aankomst op bestemming
Spoedrit
Type Voertuig (taxi, rolstoelbus);
Kenteken voertuig
Vervoerders identificatie
Reizigersspecificaties per rit (solo, rolstoel, e.d.);
Meegenomen Hulpmiddelen;
Hulphond
Meegenomen bagage
Auditief beperkt
Visueel beperkt
Speciale indicaties (lage instap, hoge instap, voorin zitten e.d.)
Kinderen
Kinderzitje
Type en aantal rolstoelen (vast, opvouwbaar, sport e.d.)
Bezettingsgraad Vervoermiddel;
Aantal en soort Meereizende (medische begeleiding);
Terugbelservice (gebruik maken van)
Datum en tijdstip Terugbelservice
Ritprijs (aantal kilometers aangeleverd op machtiging * tarief)
Rit gecombineerd (ja/nee en zo ja met hoeveel andere passagiers)
Realtime terugkoppeling data vanuit het voertuig
<>