

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

## 1592

Vragen van het lid **Rikkers-Oosterkamp** (BBB) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «Patiënten moeten uren wachten tot taxi komt: «Ziekenhuisafpraak gemist»»* (ingezonden 20 februari 2025).

Antwoord van Minister **Agema** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 12 maart 2025).

**Vraag 1**

Bent u op de hoogte van het bericht «Patiënten moeten uren wachten tot taxi komt: «Ziekenhuisafpraak gemist»»?<sup>1</sup> Bent u bekend met deze signalen?

**Antwoord 1**

Ja.

**Vraag 2 t/m 9**

Bent u zich bewust van de levensgevaarlijke gevolgen van deze situatie?

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat deze problemen zich niet meer voordoen? En hoe gaat u ervoor zorgen dat alle regio's gelijke toegang tot tijdig vervoer hebben?

Hoe ziet u de verantwoordelijkheid van Zorgvervoercentrale Nederland (ZCN) en de zorgverzekeraars bij patiënten die belangrijke afspraken hebben moeten verzetten doordat hun taxi niet kwam opdagen? Hoe kunnen deze partijen aansprakelijk worden gesteld voor de gemiste zorg?

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat ZCN de juiste zorg en middelen biedt voor het vervoer van kwetsbare patiënten in bijvoorbeeld een rolstoel?

Wat gaat u doen om te voorkomen dat vertragingen, waar patiënten in het ziekenhuis moeten wachten, leiden tot onnodige ziekenhuisopnames en extra kosten voor zowel patiënten als zorginstellingen?

Wat bent u van plan te doen om ervoor te zorgen dat problemen rondom machtigingen voor het ziekenvervoer snel en structureel worden opgelost, zodat patiënten niet langer in onzekerheid verkeren en onterecht problemen ondervinden met hun vervoer naar verschillende ziekenhuizen?

<sup>1</sup> Omroep Brabant, 20 januari 2025, «Patiënten moeten uren wachten tot taxi komt: «Ziekenhuisafpraak gemist»» (Patiënten moeten uren wachten tot taxi komt: «Ziekenhuisafpraak gemist» – Omroep Brabant)

Hoe gaat u de samenwerking en communicatie tussen zorgverzekeraars, vervoerders en patiënten verbeteren om herhaling van dit soort problemen in de toekomst te voorkomen?

Hoe verklaart u het dat, ondanks de belofte van CZ dat de problemen met het patiëntentaxi-vervoer binnen een maand zouden zijn opgelost, er nog steeds vertraging en miscommunicatie optreden?

Antwoord 2 t/m 9

Zorgverzekeraars hebben zorgplicht. Zij moeten ervoor zorgen dat hun verzekerden die de zorg waar zij recht op hebben tijdig krijgen. Om aan deze zorgplicht te kunnen voldoen, kopen zorgverzekeraars zorg in. De NZa houdt daar toezicht op.

Het is uiteraard heel vervelend als patiënten niet van hun zorgvervoer op aan kunnen. Het is aan de zorgverzekeraars om dat samen met de zorgaanbieder op te lossen.

Zorgverzekeraar CZ heeft mij laten weten dat zij met ingang van 1 januari 2025 een nieuw contract hebben gesloten voor het ziekenvervoer met ZCN. Daarmee wil CZ beter aan de zorgplicht kunnen voldoen. Tot 2025 sloot CZ contracten met veel verschillende zorgaanbieders voor het ziekenvervoer, zonder dat daarbij sprake was van onderlinge coördinatie. Daardoor bestond het risico op acute zorgplicht issues als een contractant stopte. Ook in de vervoersbranche is immers sprake van personeelskrapte. CZ was van mening dat deze situatie niet toekomstbestendig is. Om aan de zorgplicht te kunnen blijven voldoen en de efficiency te verbeteren, heeft CZ daarom de inkoop aangepast. Per 1 januari 2025 verzorgt ZCN het ziekenvervoer voor CZ in heel Nederland. Andere zorgverzekeraars zijn CZ daarbij eerder al voorgegaan. De overgang van het ziekenvervoer naar ZCN is voor CZ over het algemeen zonder grote problemen verlopen. Maar in Brabant zijn in januari opstartproblemen ontstaan. CZ heeft daarover diverse signalen van verzekerden en zorgaanbieders ontvangen. Om deze signalen te monitoren heeft CZ wekelijks contact onderhouden met de ziekenhuizen en dialysecentra waar deze problemen spelen. CZ heeft veelvuldig contact gehad met ZCN over het oplossen van de problemen, heeft met ZCN verbeterafspraken gemaakt en ook heeft ZCN passende maatregelen getroffen. Voor verzekerden die gebruik maken van ziekenvervoer is er bij CZ een apart telefoonnummer ingericht (naast de standaard klantcontactlijn), waar ze terecht kunnen met al hun vragen. Verzekerden die voor extra kosten zijn komen te staan, krijgen hier een volledige vergoeding voor. CZ heeft mij laten weten dat het aantal klachten sinds februari sterk afneemt en dat de ziekenhuizen en dialysecentra ook aangeven dat het nu goed gaat.

Vraag 10

Bent u op de hoogte van het bericht «Taxibedrijven vrezen voor faillissementen door lage tarieven ziekenvervoer»?<sup>2</sup>

Antwoord 10

Ja.

Vraag 11 t/m 17

Wat is uw oordeel over de lage tarieven en hun impact op het taxivervoer?

Is het waar dat zorgverzekeraars hebben bijgedragen aan de lage tarieven voor taxibedrijven door een lager maximumtarief vast te stellen voor 2025?

Zo ja, wat is uw standpunt over deze tarieven en de gevolgen voor de kwaliteit van het vervoer?

Klopt het dat ZCN tien procent van de kosten rekent? Zo ja, over hoeveel omzet gaat dit?

Wat vindt u van het feit dat taxibedrijven geen controle meer hebben over de planning van ritten, aangezien ZCN deze taak heeft overgenomen? In hoeverre heeft deze verandering de bedrijven in hun bedrijfsvoering beïnvloed?

<sup>2</sup> Omroep Brabant, 30 januari 2025, «Taxibedrijven vrezen voor faillissementen door lage tarieven ziekenvervoer» (Taxibedrijven vrezen voor faillissementen door lage tarieven ziekenvervoer – Omroep Brabant)

Hoe ziet u de rol van taxibedrijven in de begeleiding van patiënten? Vindt u dat het tarief in verhouding staat tot de service die wordt verwacht, aangezien door het lage tarief taxibedrijven niet langer in staat zijn om patiënten tot op de afdeling te begeleiden, wat voor veel patiënten als onmenselijk wordt ervaren?

Hoe gaat u ervoor zorgen dat er een betere dialoog komt tussen ZCN, zorgverzekeraars en de taxibedrijven om tot een werkbare oplossing te komen die zowel de belangen van de taxibedrijven als de kwaliteit van het ziekenvervoer waarborgt?

Wat vindt u van het feit dat taxibedrijven vanwege de lage tarieven nu genoodzaakt zijn om busjes met meer patiënten te vullen, wat leidt tot langere reistijden, met name voor kwetsbare patiënten? Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de reistijd voor patiënten niet onaanvaardbaar wordt?

Antwoord 11 t/m 17

Ik heb geen informatie over de inhoud van de contracten die zorgverzekeraars met zorgaanbieders afsluiten; zij maken gezamenlijk in hun contracten afspraken over de zorg die geleverd gaat worden tegen welke voorwaarden. Ik heb ook geen informatie over de inhoud van de contracten die ZCN met taxibedrijven afsluit. Waar het mij om gaat is dat burgers de zorg krijgen waar zij recht op hebben. Daarvoor geldt de zorgplicht van zorgverzekeraars, zij dragen daarmee zorg voor goede en tijdige toegang. De NZa houdt daar toezicht op.

Vraag 18 en 19

Vindt u dat er voldoende onafhankelijke controle is op de werkwijze van ZCN, met name wat betreft het op tijd vinden van vervoerders en het naleven van de gemaakte afspraken over de tarieven en de kwaliteit van het vervoer? Hoe gaat u voorkomen dat patiënten zonder vervoerder komen te zitten, zoals nu het geval blijkt te zijn, en wat wordt er gedaan om deze patiënten snel en adequaat te helpen?

Antwoord 18 en 19

Zoals hiervoor aangegeven hebben zorgverzekeraars zorgplicht. Via de contracten die zij sluiten met de zorgaanbieders kunnen zij voldoen aan deze zorgplicht. Als blijkt dat de zorgaanbieder niet de zorg levert conform het contract, dan spreekt de zorgverzekeraar de zorgaanbieder daarop aan. Indien nodig wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht. Uit navraag bij zorgverzekeraars CZ en Menzis is naar voren gekomen dat zij beide te maken hebben gehad met aanloopproblemen bij het ziekenvervoer door ZCN. Door aanvullende afspraken zijn deze problemen grotendeels verholpen.