



> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

LELYSTAD

**Curatieve Zorg**

Bezoekadres:  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
www.minvws.nl

**Inlichtingen bij**  
drs. F.A. Berens  
fa.berens@minvws.nl  
T 070 340 6645

Datum 23 oktober 2009  
Betreft Klachten zittend ziekenvervoer

**Ons kenmerk**  
CZ/EKZ 2965428

**Bijlagen**

**Uw brief**  
20 juli 2009

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Geachte mevrouw *Bev. Algeers - de Vries*,

Uw brief met klachten over het zittend ziekenvervoer heb ik via de griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontvangen.

Uw opsomming van klachten over de situaties die u persoonlijk meemaakt met het vervoer naar het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam voor radiotherapeutische en hyperthermische behandeling is niet gering. Mij bereiken wel vaker klachten over zittend ziekenvervoer, maar de situaties waarmee u te maken had betreffen haast alle facetten van de organisatie en uitvoering van zittend ziekenvervoer.

Sinds de regeling zittend ziekenvervoer in 2005 ingesteld werd, wordt deze uitgevoerd onder de Wet zorgverzekeringen door de zorgverzekeraars. Omdat uw zorgverzekeraar verantwoordelijk is voor de juiste toepassing van de regeling, is het goed dat u uw klacht ook daar neergelegd hebt. Van uw zorgverzekeraar IZZ heb ik begrepen dat zij uw vragen beantwoordt hebben en de vervoerder op uw klachten hebben aangesproken. Deze vervoerder maakt er werk van om verbeteringen door te voeren. Zo is, onder andere beloofd dat u kunt rekenen op solovervoer wanneer u teruggebracht wordt na een behandeling.

De uitvoering van het zittend ziekenvervoer is voor de gebruikers soms aanleiding om hun klachten daarover in mijn richting te ventileren. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft in 2008 een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de uitvoering van de regeling. Hoewel uit dit onderzoek bleek dat procentueel gezien het aantal klachten over zittend ziekenvervoer gering was, heeft de NZa aangedrongen bij de zorgverzekeraars op een verbetering van de kwaliteit van uitvoering. Zorgverzekeraars werden er op gewezen om meer kwaliteitsomschrijvingen in hun aanbesteding van het zittend ziekenvervoer op te nemen en specifiek het klantentevredenheidsonderzoek op te nemen in de procedure. Later dit jaar zal de NZa haar onderzoek herhalen om te controleren of zorgverzekeraars hun verantwoordelijkheid op dit gebied genomen hebben. Op deze manier moet de kwaliteit van het zittend ziekenvervoer gewaarborgd kunnen worden.

Op mijn departement wordt periodiek met de zorgverzekeraars gesproken om een vinger aan de pols te houden omtrent de problemen in het zittend ziekenvervoer.



De zorgverzekeraars verzekeren mij dat het aantal problemen terugloopt. Helaas is uw brief een forse negatieve dip in een overwegend positieve ontwikkelende trend. Ik zal uw ervaringen in dat overleg zeker ter sprake brengen.

**Curatieve Zorg**

Ik wens u veel sterkte toe in uw behandeling van uw borstkanker en spreek de hoop uit dat deze behandeling succesvol kan worden afgerond. Als u opnieuw gebruik gaat maken van de geboden vervoersmogelijkheden, verwacht ik dat de organisatie en de uitvoering, gezien de toezeggingen van uw zorgverzekeraar en vervoeder, in orde zijn.

**Ons kenmerk**  
CZ-EKZ 2965428

Hoogachtend,  
de wnd. directeur Curatieve Zorg,

plv. 

drs. F.J. Krapels