

Zittend ziekenvervoer via ZCN

Bent u verzekerd bij Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Pro Life of De Friesland? Dan coördineert Zorgvervoercentrale Nederland (ZCN) sinds 1 januari 2020 het zittend ziekenvervoer voor u. ZCN brengt u veilig naar uw zorginstelling en weer terug naar huis. Het is belangrijk voor u als verzekerde om te weten hoe ZCN werkt en hoe uw vervoer is geregeld.

Excuses voor de overlast

Maar voor we daar concreet en praktisch op ingaan willen we eerst iets anders uitlichten. De komst van ZCN als nieuwe vervoerder is namelijk een grote verandering. Iedereen was gewend aan de situatie zoals die een aantal jaren bestond tot en met 2019. Er waren zo'n 130 verschillende vervoerders in Nederland die elk apart een overeenkomst hadden met de genoemde zorgverzekeraars.

Iedere vervoerder had zijn eigen werkwijze, wat het overzicht beperkte en een goede kwaliteitscontrole bemoeilijkte. Maar vanaf 1 januari 2020 is al het ziekenvervoer voor verzekerden van Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, De Friesland en Pro Life geconcentreerd bij één partij – ZCN - die alles coördineert en daarmee ook het enige aanspreekpunt is. ZCN verzorgt de regie van het vervoer en distribueert de ritten naar haar vervoerders, een groot netwerk van taxibedrijven in heel Nederland. Met de meeste van hen heeft ZCN al een jarenlange relatie, bijvoorbeeld voor het vervoer van mensen met een gemeentelijke Wmo-indicatie.

Bij de overgang van het zittend ziekenvervoer voor verzekerden van Zilveren Kruis en de andere betrokken verzekeraars naar ZCN komt heel wat kijken. Alle radertjes moeten op elkaar aanhaken. Een cruciaal element daarin is de aanlevering van reizigersgegevens, gegevens die nodig zijn om de verzekerde op tijd en met het juiste voertuig van A naar B te brengen en weer terug. Helaas kwamen niet alle klantgegevens (zoals adressen, tijdstippen en indicaties) in eerste instantie correct binnen bij ZCN.

Dit leidde in de eerste twee weken van januari tot een aantal knelpunten. Daardoor kon het voorkomen dat er langer moest worden gewacht op een taxi. Ook kwam het voor dat verzekerden wel naar het ziekenhuis werden

gebracht maar niet werden opgehaald. De knelpunten zorgden ook voor een langdurige piek in de telefonische navragen, waardoor verzekerden heel lang in de wacht stonden of het zelfs überhaupt niet lukte erdoorheen te komen. Dit vinden wij ontzettend vervelend. Onze excuses voor de overlast. De klachten hierover hebben veel aandacht gekregen en zorgden ervoor dat Zilveren Kruis en ZCN wat uit te leggen hadden. En terecht. De problematiek is besproken met diverse partijen, waaronder ook onlangs met Harry Zomer namens de NVS en Sultan Ates namens de NVN.

Gelukkig kwamen Zilveren Kruis en ZCN de administratieve problemen in de gegevensuitwisseling snel te boven en verbeterde de telefonische bereikbaarheid in de tweede helft van januari aanzienlijk. Als verzekerden al moeten wachten aan de telefoon, dan is dat vaak niet langer dan een halve minuut.

Hoe regelt u uw vervoer via ZCN?

Hieronder leest u hoe ZCN uw vervoer heeft geregeld en hoe u zelf uw ritten naar en van een zorginstelling of dialysecentrum kunt regelen.

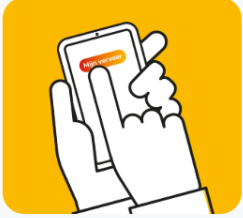
Heeft u al een machtiging?

Wilt u een rit boeken en heeft u al een machtiging van uw zorgverzekeraar (Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Pro Life of De Friesland)? Dan kunt u contact opnemen met ZCN per telefoon, mail, app of inloggen via de website. We lichten deze verschillende mogelijkheden hieronder toe.

Regel snel en gemakkelijk uw vervoer

Op de website van ZCN (<https://www.zcnvervoer.nl/zzv>) kunt u een handige animatiefilm bekijken! In dit korte filmpje wordt u de dienstverlening op een heldere manier uitgelegd. Hier ziet u ook hoe u een rit kunt boeken voor vervoer van huis naar uw zorginstelling en weer terug. ZCN brengt u veilig en comfortabel naar uw bestemming en weer naar huis.

Een rit reserveren kan bij ZCN op 3 manieren:

		
Optie 1: Op deze website. Log in bij het online klantportaal 'Mijn vervoer'. Hulp nodig? Bekijk het instructiefilmpje voor inloggen en het instructiefilmpje voor rit boeken.	Optie 2: Via de ZCN-App: Download iOS (App store) Download Android (Google Play store) U voert deze domeinnaam in: mijnzzv.vervoerzcn.nl/ en kiest vervolgens uw eigen gebruikersnaam en wachtwoord. Hulp nodig? Bekijk het instructiefilmpje voor inloggen en het instructiefilmpje voor rit boeken.	Optie 3: Telefonisch. Ons telefoonnummer is 088 - 579 88 88

1. Ritten reserveren via de website

Als verzekerde van Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Pro Life of De Friesland kunt u zelf uw ritten beheren en reserveren via uw online klantportaal 'Mijn vervoer' op <https://mijnzzv.vervoerzcn.nl/>. Op deze website staat alle informatie over hoe het online boeken werkt.

2. Ritten reserveren via de App

U kunt bij ZCN ook zelf uw ritten reserveren met de ZCN-app op uw mobiele telefoon of tablet. Informatie over het gebruik van de app staat op de [website](#) van ZCN. De app is gratis te downloaden voor [iOS \(App store\)](#) en [Android \(Google Play Store\)](#).

3. Ritten reserveren per telefoon

Wilt u per telefoon uw ritten reserveren? De klantenservice van ZCN is bereikbaar via telefoonnummer: (088) 579 88 88. De digitale telefoniste Liza is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Als u wilt, kunt u tijdens kantooruren ook een medewerker van het callcenter spreken.

Heeft u nog geen machtiging? Bel dan uw zorgverzekeraar

Heeft u nog geen machtiging? Neemt u dan eerste contact op met de Vervoerslijn van uw zorgverzekeraar voordat u contact heeft met ZCN.

- Bent u verzekerd bij Zilveren Kruis, FBTO, Interpolis of Pro Life? Belt u dan met telefoonnummer (071) 365 41 54.
- Bent u verzekerd bij De Friesland? Belt u dan met (058) 291 38 19.

Over ZCN

ZCN is een landelijke organisatie die gespecialiseerd is in het organiseren, coördineren en uitvoeren van mobiliteitsdiensten. Zorgvervoer is één van de grootste en belangrijkste pijlers van hun dienstverlening. Bij zorgvervoer worden de klanten vervoerd naar een ziekenhuis, huisarts of een andere medische instelling. In hun dienstverlening streven zij naar:

- Professionele en zorgzame chauffeurs
- Waar mogelijk een vaste chauffeur voor de klant
- Klantgericht handelen door de klant te informeren over de status van de rit
- Veilige, comfortabele en duurzame (rolstoel)taxi en (rolstoel)bussen

Heeft u een klacht over uw vervoer via ZCN?

ZCN verbetert graag voortdurend haar dienstverlening. Heeft u een compliment, een suggestie of een klacht over uw vervoer of over uw vervoerder voor ZCN? Wij vinden het prettig als u dat laat weten.

Wanneer u niet op de afgesproken tijd wordt opgehaald, belt u direct naar ZCN op het telefoonnummer 088 - 579 88 00.