



Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025-2028

Versie: 1.0

Datum: 8 december 2023

Wat kunt u lezen in dit inkoopbeleid?

1	Belangrijkste wijzigingen	7
1.1	Vaste looptijd Overeenkomst en de verlengopties zijn verlengd.	7
1.2	Duurzaamheid opgenomen als subverleningscriterium.	7
1.3	(Sub)Verleningscriteria zijn gewijzigd.	7
1.4	Er zijn eisen opgenomen over de relatie tussen regisseur en in te zetten onderaannemers.	7
1.5	De scope van de Opdracht is uitgebreid met liggend vervoer en Intensieve Kindzorg (IKZ).	7
1.6	De bonus-malusregeling is aangescherpt en een malus op duurzaamheid is toegevoegd.	8
2	Begrippenlijst	9
3	Wat we willen bereiken	10
3.1	Doelstellingen van de inkoopprocedure.	10
3.2	Toekomstbestendige dienstverlening.	10
3.3	Kwaliteit.	11
3.4	Looptijd.	11
4	Onze visie: gezondheid dichterbij voor iedereen	11
4.1	Dat doen we door zorg dichterbij mensen te brengen. Bij voorkeur digitaal en thuis.	11
4.2	Zilveren Kruis ondersteunt het IZA en de beweging die daarbij in gang wordt gezet.	11
4.3	Samen met regionale partners lossen we impactvolle transformatievraagstukken op.	11
4.4	Goede praktijkvoorbeelden inspireren tot opschalen.	12
4.5	Samen met u versnellen we graag de ingeslagen weg naar digitale zorg.	12
4.6	Innovatie is essentieel omdat de zorg van nu onhoudbaar is voor de toekomst.	12
5	Voorwaarden Overeenkomst	12
5.1	Wij selecteren één Aanbieder.	12
5.2	Wij stellen eisen aan uw bedrijf.	12
5.3	De inschrijving zal op prijs en kwaliteit worden beoordeeld.	13
5.4	Verbondenheid documenten.	13
6	Tarieven en volume	13
6.1	De Opdracht.	14
6.2	Motivatie looptijd Overeenkomst van maximaal 7 jaar.	14
6.3	Het volume.	14
6.4	De vergoeding.	14
6.5	De gebruiker van ziekenvervoer.	14
6.6	Minimumeisen.	15
6.7	Onkostenvergoeding.	15
6.8	Vertrouwelijkheid.	16

7	Zorg die wij inkopen	16
7.1	Het behouden en waar mogelijk verbeteren van kwaliteit van zorg heeft onze continue aandacht.	16
7.2	We zetten ons in voor verduurzaming van de zorgsector.	16
8	Contracteringsproces	16
8.1	Stap 1 Voorbereidingsfase.	16
8.2	Stap 2 Offertetraject.	17
8.3	Stap 3 Formele afronding.	18
8.4	Deze inkoopprocedure is geen aanbestedingsprocedure.	18
8.5	Vorbehouden in deze Inkoopprocedure.	18
8.6	Algemene voorwaarden.	19
8.7	Faillissement.	19
9	De beoordeling van de inschrijvingen en verlening van de Opdracht	20
9.1	Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften.	20
9.2	Beoordeling op Geschiktheidseisen.	20
9.3	Toets aan de Minimumeisen.	20
9.4	Beoordeling van de inschrijving aan de hand van de Verleningscriteria.	20
9.5	Voorlopige verlening aan de hand van beste prijs-kwaliteit verdeling (BPKV).	20
9.6	Definitieve verlening.	20
9.7	Beoordelingscommissie.	20
9.8	De scores worden op de volgende manier bepaald:	21
10	Geschiktheidseisen	21
10.1	We hanteren geschiktheidseisen op het gebied van deskundigheid, financiële draagkracht- en verzekeringen.	21
10.2	Financiële draagkracht.	22
10.3	Verzekeringen.	23
11	Verleningscriteria	23
11.1	Verleningscriteria en daaraan gestelde formaliteitseisen.	23
11.2	Wijze van beoordelen.	24
12	Beoordeling van de inschrijving	24
12.1	De kwaliteit van uw inschrijving wordt beoordeeld met een score.	24
12.2	De score drukt de inhoudelijke beoordeling uit.	25
12.3	Prijs niet bekend bij de beoordelingscommissie.	25
12.4	Beoordeling op prijs.	25
12.5	De uiteindelijke punten worden zo berekend.	25
12.6	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding.	26
12.7	Bij gelijke scores kijken we naar prijs vervolgens kwaliteit en tot slot loting.	26
12.8	Rank reversal.	26
13	Implementatieplan	27

13.1	Projectaanpak.	27
13.2	Activiteitenplanning.	28
13.3	Communicatieplan.	28
13.4	Contracteren onderaannemers.	28
13.5	Risicoanalyse.	29
14	Uitvoeringsplan	29
14.1	Een uitgewerkte customer journey map.	30
14.2	Een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map.	32
14.3	Kwaliteit en kwaliteitsverbetering van de operationele dienstverlening.	32
15	Interview	33
16	Duurzaamheid	33
17	Prijs	34
17.1	Ritdata	34
17.2	U biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan.	34
17.3	In uw offerte houdt u rekening met de volgende uitgangspunten:	35
17.4	Goed opdrachtgeverschap richting de onderaannemers	35
17.5	Onrealistische inschrijving	36
17.6	Kostprijszonderbouwing	36
18	Planning en termijnen	36
18.1	Stellen van vragen	37
18.2	De mogelijkheid tot het stellen van vragen tot 19 januari 2024 om 12:00 uur	37
18.3	Sluitingsdatum vragen stellen over vraag-en-antwoordronde 1 is 9 februari 2024 om 12:00 uur	37
18.4	U neemt op geen andere wijze contact op met medewerkers van Zilveren Kruis over deze inkoopprocedure.	37
18.5	Onjuistheden in en bezwaar tegen het inkoopbeleid meldt u voor 19 januari 2024 12:00 uur.	37
18.6	Aanlevering van de inschrijving 15 maart 2024 vóór 12:00 uur.	37
18.7	Ontvangstbevestiging.	38
18.8	Maximale omvang bestanden.	38
18.9	Het hoofdstuk Verleningscriteria dient anoniem te zijn.	38
18.10	U schrijft zelfstandig in.	38
18.11	Voornemen tot voorlopige verlenen Opdracht op 19 april 2024.	39
18.12	Zilveren Kruis streeft ernaar op 19 april 2024 het voornemen tot het verlenen van de Opdracht mee te delen aan alle Aanbieders.Vervaltermijn aanhangig maken kort geding 6 mei 2024 vóór 12:00 uur.	39
18.13	Definitieve verlening op 10 mei 2024.	39
18.14	Wachtkamerovereenkomst.	39
18.15	Bewaartermijn inschrijving 6 maanden.	40
18.16	Gestanddoening tot en met 31 december 2024.	40

18.17	Afronding inkoopbeleid 2025-2028 op 1 november 2024.	40
19	Naleving en controle	40
19.1	Zilveren Kruis wil haar Verzekerden verzekeren van kwalitatief goede en toegankelijke zorg.	40
19.2	Zilveren Kruis beoordeelt ook of de (contract)afspraken worden nageleefd.	40
19.3	Wij informeren de zorgaanbieder wanneer deze geselecteerd is voor een controle.	40
19.4	Wij publiceren jaarlijks het Algemeen Controlejaarplan Zvw op onze website.	40
20	Aanvullingen en wijzigingen	40
	Bijlage 1: Concept modelovereenkomst	42
	Bijlage 2: Concept wachtkamerovereenkomst	49
	Bijlage 3: Declaratieprotocol	51
	Bijlage 4: Ritdata	52
	Bijlage 5: Aan te leveren ritdata	53
	Bijlage 6: Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	54
	Format 1: Bedrijfsgegevens zorgaanbieder	55
	Format 2: Minimumeisen	57
	Format 3: Projectaanpak	58
	Format 4: Activiteitenplanning	59
	Format 5: Communicatieplan	60
	Format 6: Contracteren onderaannemers	61
	Format 7: Risicoanalyse	62
	Format 8: Customer journey map	63
	Format 9: Beschrijving van de Customer journey map	65
	Format 10: Kwaliteit en kwaliteitsverbetering operationele dienstverlening	66
	Format 11: Duurzaamheid	67

Format 12: Prijsformulier	68
Format 13: Referentieverklaring	69
Format 14: Aanleveren van vragen	71
Format 15: Kostprijsonderbouwing	72
Format 16: Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. Geselecteerde aanbieder	73

1 Belangrijkste wijzigingen

In dit hoofdstuk hebben wij voor u de belangrijkste wijzigingen in het inkoopbeleid 2025 ten opzichte van het inkoopbeleid 2020 op een rij gezet. Lees voor alle wijzigingen ook de overige hoofdstukken.

1.1 Vaste looptijd Overeenkomst en de verlengopties zijn verlengd.

In dit inkoopbeleid bieden wij een Overeenkomst aan met een vaste looptijd van 4 jaar, waarbij Zilveren Kruis driemaal (3) de optie heeft de Overeenkomst eenzijdig met een (1) jaar te verlengen.

1.2 Duurzaamheid opgenomen als subverleningscriterium.

In dit inkoopbeleid is duurzaamheid opgenomen als onderdeel van de [greendeal 3.0](#).

Eis

De eis is dat minimaal 25% van de beladen voertuigkilometers per 1 januari 2025 moeten worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Per 1 januari 2026 is dat minimaal 30%, per 1 januari 2027 35% en vanaf 1 januari 2028 (inclusief verlengjaren) 40%. Rolstoelvoertuigen en ligtaxi's zijn uitgezonderd van de emissievrije eis. De minimale eis is Euro 6.

Wens

In aanvulling op de minimale eisen heeft Zilveren Kruis de wens dat het ziekenvervoer eerder en met een hoger percentage emissievrij worden uitgevoerd. De Aanbieder kan hiervoor punten scoren. Zie hiervoor hoofdstuk 11.

1.3 (Sub)Verleningscriteria zijn gewijzigd.

In deze inkoopprocedure is de verhouding 40% prijs en 60% kwaliteit. De Aanbieder met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 40 punten. Iedere €0,01 hoger dan de laagste prijs krijgt 4 punten aftrek. Het criterium kwaliteit is opgebouwd uit de volgende onderwerpen en de te behalen punten:

- Implementatie: 14 punten
- Uitvoeringsplan op basis van de klantreis: 28 punten
- Interview: 8 punten
- Duurzaamheid: 10 punten

1.4 Er zijn eisen opgenomen over de relatie tussen regisseur en in te zetten onderaannemers.

In dit inkoopbeleid stellen we aanvullende eisen aan de relatie tussen de Geselecteerde aanbieder en onderaannemers door op te nemen dat (i) de toeslagen die door Zilveren Kruis betaald worden en (ii) de jaarlijkse Nea-index, ook worden vergoed aan de onderaannemers.

1.5 De scope van de Opdracht is uitgebreid met liggend vervoer en Intensieve Kindzorg (IKZ).

Liggend vervoer (toegevoegd aan de Overeenkomst ziekenvervoer in 2022) en het vervoer voor Intensieve Kindzorg zijn nu ook onderdeel van de inkoopprocedure. Intensieve Kindzorg is voor kinderen met ernstige

medische problemen of lichamelijke beperkingen. Dit is in feite wijkverpleging, zoals persoonlijke verzorging, verpleging en/of begeleiding. De zorg kan thuis, op school of in een kinderdagverblijf georganiseerd worden. Het IKZ-vervoer wordt tot 1 januari 2025 uitgevoerd door los gecontracteerde gespecialiseerde vervoerders. Gezien de kwetsbaarheid van de kinderen heeft Zilveren Kruis de uitdrukkelijke wens dat de Geselecteerde aanbieder de bestaande vervoerders contracteert. Tijdens de implementatie koppelt Zilveren Kruis de Geselecteerde aanbieder aan de huidige vervoerders. In hoofdstuk 17 en Format 12 leest u meer over de vergoedingen en toeslagen.

1.6 De bonus-malusregeling is aangescherpt en een malus op duurzaamheid is toegevoegd.

De norm op maximaal aantal gegronde klachten is aangescherpt van 5 per 1.000 ritten naar 3 per 1.000 ritten onder meer vanwege het belang en waarde die Zilveren Kruis hecht aan de klantbeleving. Nieuw is de malus op duurzaamheid. Op iedere beladen en onbeladen kilometer die niet duurzaam is uitgevoerd, volgens het aanbod van de Geselecteerde aanbieder en de minimale eis per jaar, wordt een korting van 5% op het beladen kilometer tarief toegepast. De rolstoelvoertuigen en ligtaxi's zijn hiervan uitgezonderd.

2 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aanbieder	Partij die een inschrijving indient voor deze inkoopprocedure.
Geschiktheidseis	Een minimale eis waaraan een Aanbieder moet voldoen om de Opdracht uit te mogen voeren.
Geselecteerde aanbieder	Partij aan wie de Opdracht definitief is verleend.
Inschrijving	Een door de Aanbieder op basis van het inkoopdocument in deze inkoopprocedure uitgebracht aanbod.
Klacht	Een uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het ziekenvervoer van een Verzekerde of van ieder ander die direct of indirect met het ziekenvervoer te maken heeft.
Minimumeisen	De functionele, technische, logistieke, commerciële en overige kwaliteitseisen waaraan de Aanbieder moet voldoen om in aanmerking te komen voor de Opdracht.
Rit	Het vervoer van een Verzekerde van een herkomst naar een bestemming waarvoor een machtiging is afgegeven door Zilveren Kruis.
Verleningscriterium	Criterium op basis waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke inschrijving voor verlening van de Opdracht in aanmerking komt.
Vervoerslijn	De afdeling van Zilveren Kruis die beoordeelt of de situatie van de verzekerde voldoet aan de wettelijke criteria voor ziekenvervoer, vervoersmachtigingen afgeeft en klantvragen beantwoord.
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.
Ziekenvervoer	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 Ziekenvervoer verstaan het Ziekenvervoer waarop verzekerden van Zilveren Kruis op grond van hun aanvullende verzekeringsvoorwaarden recht hebben.

3 Wat we willen bereiken

In dit hoofdstuk leest u wat de kern van het inkoopbeleid is. En wat we met het inkoopbeleid willen bereiken.

3.1 Doelstellingen van de inkoopprocedure.

De grote diversiteit aan Verzekerden en klantsituaties vraagt om specifieke kennis en vaardigheden van een dienstverlener. Het vervoer van dialyse patiënten vraagt om een andere dienstverlening dan bijvoorbeeld van visueel gehandicapten. In alle gevallen geldt dat iedereen moet kunnen rekenen op een correcte bejegening en een betrouwbare dienstverlening. Met andere woorden, Verzekerden hebben als individu en als gevolg van een aandoening behoefte aan een passende dienstverlening en dat vraagt om maatwerk in de dienstverlening van de Geselecteerde aanbieder. Zilveren Kruis heeft een klantbelofte opgesteld en deze luidt: *'Vertrouwen op zorgeloos vervoer.'*

In gesprekken met Verzekerden en stakeholders van Zilveren Kruis zijn specifieke wensen besproken ten aanzien van ziekenvervoer. Zilveren Kruis is van mening dat zij het beste aan deze wensen kan voldoen, door één regisseur voor ziekenvervoer te selecteren. Ook is er behoefte aan goedwerkende en toegankelijke systemen waardoor Verzekerden eenvoudig en snel hun vervoer kunnen regelen en goed geïnformeerd zijn over de status van de rit.

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 Minimumeisen, paragraaf 11 reserveren van ritten);
- (Realtime) geïnformeerd worden over ophaaltijden en altijd op de hoogte zijn van (onvoorziene) wijzigingen;
- Kunnen vertrouwen op goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers met kennis van zaken over de diversiteit van de doelgroepen (bijvoorbeeld aandoeningen, leeftijd, digitale vaardigheden, etc.) 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 Minimumeisen, eis 83). Naast de wens tot het verbeteren van de klanttevredenheid van Verzekerden, rust op Zilveren Kruis de taak om de zorgkosten beheersbaar te houden en doelmatige zorg na te streven. Om aan beiden te kunnen voldoen, kiest Zilveren Kruis opnieuw voor het ziekenvervoer voor een regisseursmodel waarbij één Geselecteerde aanbieder wordt gecontracteerd die gebruik maakt van onderaannemers. De regisseur is verantwoordelijk voor al het ziekenvervoer van Zilveren Kruis en labels. De technologische ontwikkelingen en behoeften bij onze Verzekerden kunnen, naar onze mening, het beste worden gefaciliteerd door een professionele organisatie die voldoende schaal en omvang heeft om deze ontwikkelingen toe te passen op het ziekenvervoer. Door gebruik te maken van lokale marktpartijen in de uitvoering (onderaannemers) wordt ook de lokale kennis (o.a. infrastructuur, gewoonten etc.) maximaal benut. Regie en vervoer zijn dus sterk met elkaar verbonden. Door dit bij één partij onder te brengen en de regisseur (Geselecteerde aanbieder) te stimuleren contracten te sluiten met lokale marktpartijen is de verwachting en onze ervaring dat de kwaliteit van de dienstverlening voor de Verzekerden het hoogst is.

3.2 Toekomstbestendige dienstverlening.

De uitvoering van deze inkoopprocedure zal leiden tot duurzamer, slimmer, effectiever en toekomstbestendig 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 chauffeurs en klant contact adviseurs. Ook hechten wij veel waarde aan de continuïteit van het ziekenvervoer. Daarom kiest Zilveren Kruis voor één Geselecteerde aanbieder, die als

regisseur zorgdraagt voor het behalen van – onder meer – deze doelstellingen en dus ook voor het creëren van één gezamenlijk communicatieplatform.

3.3 Kwaliteit.

Zilveren Kruis houdt zich aan alle op dit moment bekende vigerende richtlijnen en kwaliteitscriteria voor het ziekenvervoer. Ook committeert Zilveren Kruis zich aan het Convenant Kwaliteitsrichtlijnen Ziekenvervoer, opgesteld in mei 2022. Deze dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd te worden. Zie ook Hoofdstuk 5.2.

Het kwaliteitsbeleid voor ziekenvervoer wordt door Zilveren Kruis vormgegeven door in dit inkoopbeleid eisen te stellen aan de kwaliteit. De kwaliteitsaspecten zijn zowel minimumeisen als verleningscriteria 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 Format 11.

3.4 Looptijd.

De Overeenkomst zal worden gesloten voor een periode van vier (4) jaar, waarbij Zilveren Kruis driemaal (3) de optie heeft de Overeenkomst eenzijdig met een (1) jaar te verlengen. Als de Geselecteerde aanbieder de dienstverlening uitvoert volgens het (door haar ingediende) aanbod en eisen zoals gesteld in dit inkoopbeleid, dan is de intentie van Zilveren Kruis de Overeenkomst te verlengen met een (1) jaar (wat jaarlijks wordt getoetst). De Overeenkomst start op 1 januari 2025 en eindigt op 31 december 2028. Zilveren Kruis maakt eventuele verlenging uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de Overeenkomst kenbaar.

4 Onze visie: gezondheid dichterbij voor iedereen

4.1 Dat doen we door zorg dichterbij mensen te brengen. Bij voorkeur digitaal en thuis.

Wij delen onze kijk op de zorg graag met zorgaanbieders. Dat doen we via onze website, die we het hele jaar up-to-date houden. In dit inkoopdocument delen we onze visie in het kort.

4.2 Zilveren Kruis ondersteunt het IZA en de beweging die daarbij in gang wordt gezet.

In 2022 ondertekenden we het Integraal Zorgakkoord (IZA). Zilveren Kruis onderschrijft de ambities en doelstellingen in het IZA. Het IZA en de andere zorgakkoorden zoals het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en het Gezond & Actief Leven Akkoord (GALA) bieden kansen voor het waarmaken van onze visie 'Gezondheid dichterbij voor iedereen'. Onderwerpen zoals regionale transformatie en digitalisering van de zorg zijn natuurlijk niet nieuw. Maar we gaan er flinke stappen op maken. Wij willen graag verder aan de slag met patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en zorgverleners, gemeenten, toezichthouders en het ministerie van VWS om dat samen met ons te doen. En zo het IZA van het papier te laten komen. En zorgaanbieders mogen op onze hulp rekenen om de beweging naar passende zorg te maken.

4.3 Samen met regionale partners lossen we impactvolle transformatievraagstukken op.

In regio's waar Zilveren Kruis de grootste zorgverzekeraar is, zijn we samen met zorgaanbieders, gemeenten en ons zorgkantoor al bezig met het maken van afspraken over passende zorg en samenwerking in de regio. In 2023 en verder gaan we hier nog meer op inzetten, ook segment- en domein overstijgend. Deze afspraken dragen bij aan het oplossen van concrete en impactvolle transformatievraagstukken. Deze vraagstukken kunnen volgen uit de al bestaande regiobeelden en regionale inzichten, of uit de nieuw op te stellen regiobeelden en -plannen (IZA). Ons inkoopbeleid laat ruimte om regio-specifieke afspraken te maken. We kunnen deze initiatieven o.a. ondersteunen met [transformatiemiddelen](#) of subsidie via één van de [stichtingen](#) die aan Zilveren Kruis verbonden zijn. En zijn deze vormen van bekostiging niet passend voor duurzame implementatie? Dan werken we samen aan een oplossing.

4.4 Goede praktijkvoorbeelden inspireren tot opschalen.

Onze Verzekerden krijgen steeds vaker zorg dichtbij. Zoals met apps, telemonitoring of chemo thuis. Natuurlijk delen we goede voorbeelden van zorgtransformatie, digitalisering en innovatie. En updaten ons overzicht gedurende het jaar. Laat u inspireren door de [praktijkvoorbeelden](#) op onze website.

4.5 Samen met u versnellen we graag de ingeslagen weg naar digitale zorg.

Dit doen we door de nodige randvoorwaarden in te vullen. We delen kennis, ervaringen, stimuleren opschaling van doelmatige innovaties, ontwikkelen waar nodig innovatieve bekostiging en verbinden partners. Zo realiseren we doorbraken in gebruik voor onze Verzekerden, samenwerking tussen zorgverleners en schaalgrootte voor meer doelmatigheid. Zorgaanbieders geven invulling aan digitale zorg conform het IZA en de Gezamenlijke Ambities van zorgverzekeraars voor de zorg. Lees hier meer over [digitale zorg](#).

4.6 Innovatie is essentieel omdat de zorg van nu onhoudbaar is voor de toekomst.

We weten dat de zorg van nu niet in staat is de uitdagingen op te vangen die we hebben ten aanzien van personeelstekorten, betaalbaarheid en behoud van toegankelijkheid en kwaliteit. Vandaar dat we innovaties stimuleren die zich richten op digitale zorg en het verplaatsen van zorg naar huis. Zo ontstaat meer zorgcapaciteit en ruimte voor nieuwe behandelingen. We maken dit mogelijk via ons inkoopbeleid per zorgsoort. Ook stimuleren we innovatie via de eerder genoemde transformatiemiddelen. Daarnaast bieden we financiering via onze [stichtingen](#).

5 Voorwaarden Overeenkomst

In dit hoofdstuk leest u wie voor een Overeenkomst in aanmerking komt. En welke voorwaarden aan u gesteld worden.

5.1 Wij selecteren één Aanbieder.

De Geselecteerde aanbieder 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 ziekenvervoer te garanderen moedigt Zilveren Kruis de inzet van onderaannemers aan. De wijze waarop u onderaannemers inzet is onderdeel van de Minimumeisen en de (sub)verleningscriteria.

Voorts dient de Geselecteerde aanbieder de regeling Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten (OPOV), opgenomen in bijlage 3 bij de [CAO Taxivervoer](#) 1 januari 2023 tot en met 30 juni 2024¹ uit te voeren. Dit betekent dat u als winnende Aanbieder in beginsel aan werknemers een baanaanbod moet doen dat gelijk is aan het equivalent van 75% van het totaal benodigde aantal inzeturen. Dit aanbod doet u aan werknemers die werkzaam zijn bij de huidige opdrachtnemers ten aanzien van het ziekenvervoer 2020-2024. Als het vervoer in onderaanneming wordt uitgevoerd, ziet de verplichting van de Geselecteerde aanbieder erop dat hij toeziet dat die feitelijke onderaannemer aan de OPOV-regeling voldoet.

Zilveren Kruis heeft bij de publicatie van de inkoopprocedure op 8 december 2023 een overzicht gestuurd van de huidige contractant aan het Sociaal Fonds Mobiliteit. Het Sociaal Fonds Mobiliteit heeft vervolgens de regie. U dient zelf contact op te nemen met het Sociaal Fonds Mobiliteit voor het ontvangen van de personeelslijst.

5.2 Wij stellen eisen aan uw bedrijf.

Alle vervoerders die ingezet worden voor de uitvoering van het ziekenvervoer moeten in het bezit zijn van een geldig TX-keur of gelijkwaardig keurmerk. Dat betekent ook dat het TX-keur voldoet voor bedrijven zonder personeel. De Geselecteerde

¹ De thans vigerende CAO en eventueel nieuwe te sluiten CAO is van toepassing.

aanbieder die de uitvoering in zijn geheel niet zelf verzorgt, heeft geen TX-Keur nodig. De Geselecteerde aanbieder dient dan wel te beschikken over ISO 9001 en ISO 14001 certificering. De Geselecteerde aanbieder voert een gedegen cyberveiligheidsbeleid en beschikt over een geldig certificaat (NEN ISO 27001) of gelijkwaardig. De Geselecteerde aanbieder heeft aantoonbare ervaring met vraagafhankelijk vervoer, de regisseursrol en voldoen aan de eis ten aanzien van financiële gezondheid (zie hoofdstuk 10.2). Daarnaast zijn er minimale eisen geformuleerd (zie Format 2 Minimumeisen).

Voorts stelt Zilveren Kruis eisen aan de chauffeurs van de Aanbieder (en zijn onderaannemers). De chauffeurs en onderaannemers 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 Mobiliteit);
- Kennis en ervaring te hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;
- 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 (van het Sociaal Fonds Mobiliteit);
- Kennis te hebben van omgang met dementerende Verzekerden (training Dementie in de taxi, van het Sociaal Fonds Mobiliteit);
- Kennis te hebben van de omgang met Verzekerden uit het ziekenvervoer (training zittend ziekenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit);
- In geval van dialysevervoer hebben de medewerkers een training gevolgd hoe om te gaan met dialyse patiënten;
- Specifiek voor IKZ-vervoer: voldoen aan de vigerende richtlijnen vervoer van en naar het verpleegkundig dagverblijf (zoals in het verleden opgesteld door VGVK) van de Branchevereniging Integrale Kindzorg (BINKZ);
- Specifiek voor liggend vervoer: als het in ontwikkeling zijnde kwaliteitskader voor liggend vervoer definitief is en gepubliceerd wordt, dan maakt deze onlosmakelijk onderdeel uit van deze Overeenkomst. De Geselecteerde aanbieder dient hieraan te voldoen.

5.3 De inschrijving zal op prijs en kwaliteit worden beoordeeld.

Aanbidders concurreren op zowel prijs als kwaliteit volgens de methode beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Voor de specifieke voorwaarden waaraan voldaan dient te worden op het gebied van prijs en kwaliteit wordt verwezen naar respectievelijk de hoofdstukken kwaliteit (zie Hoofdstukken 13, 14, 15 en 16) en prijs (zie Hoofdstuk 17). Labels Zilveren Kruis.

De inkoopende zorgverzekeraars worden in dit inkoopbeleid gevormd door Zilveren Kruis inclusief haar labels (zoals vermeld in de Concept modelovereenkomst, Bijlage 1).

5.4 Verbondenheid documenten.

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.

6 Tarieven en volume

In dit hoofdstuk leest u meer over de totstandkoming van de tarieven en het volume. En de publicatie van de tarieven.

6.1 De Opdracht.

Het resultaat van deze Inkoopprocedure is een Overeenkomst met één Geselecteerde aanbieder voor het uitvoeren van het ziekenvervoer voor een periode van 4 jaar met 3 verlengingsopties van een (1) jaar. Tijdens de looptijd van deze Overeenkomst blijft de Geselecteerde aanbieder Zilveren Kruis betrekken bij de uitvoering van de dienstverlening zodat deze blijft aansluiten op de behoeften van de Verzekerden. Gedurende de Overeenkomst is daarom structureel ruimte voor ontwikkeling om de klantervaring en –tevredenheid van de Verzekerden zo hoog mogelijk te houden.

6.2 Motivatie looptijd Overeenkomst van maximaal 7 jaar.

Zilveren Kruis hanteert een langere looptijd dan 5 jaar om haar doelstellingen op het gebied van klanttevredenheid, duurzaamheid en beheersbaarheid van zorgkosten te realiseren. Marktaanbieders en overige stakeholders hebben aangegeven dat een lange looptijd van de Overeenkomst noodzakelijk is om de investeringen in duurzaamheid en het binden van personeel mogelijk te maken. In het onderhavige inkoopbeleid zijn punten te verdienen op de wensen zoals geformuleerd in hoofdstuk 9 van de inschrijving. Deze wensen dragen bij aan de doelstellingen van Zilveren Kruis. Een langere looptijd vertaalt zich in een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor de Verzekerden en beheersbaarheid van zorgkosten.

6.3 Het volume.

Zorgverzekeraar Zilveren Kruis en haar labels hebben circa 5 miljoen Verzekerden (peildatum 1-1-2023). Jaarlijks maken ongeveer 16.500 Verzekerden gebruik van het ziekenvervoer. Het gaat dan jaarlijks om circa 690.000 ritten en 15 miljoen (beladen) kilometers van de Verzekerden. In Bijlage 4 Ritdata is beschreven hoe u de gedetailleerde ritinformatie over 2022 en 2023 (tot en met september) kunt opvragen.

De in het Inkoopdocument opgenomen historische gegevens met betrekking tot het ziekenvervoer zijn naar beste weten verzameld en opgesteld. De Geselecteerde aanbieder kan aan deze gegevens geen rechten ontlenen, 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 Geselecteerde aanbieder. Alle fluctuaties in het toekomstig gebruik van het ziekenvervoer worden geacht te zijn meegenomen en verwerkt in de inschrijving van Geselecteerde aanbieder.

Aanbieders hebben wegens het vraagafhankelijk karakter van het vervoer er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke situatie afwijkt van hetgeen in dit inkoopdocument is aangegeven. De overgelegde ritdata is en blijft een momentopname en een Aanbieder is zelf (in tegenstelling tot Zilveren Kruis) beter in staat een inschatting te maken (bijvoorbeeld aan de hand van de ritdata en toekomstverwachtingen).

6.4 De vergoeding.

Zilveren Kruis vergoedt aan de Geselecteerde aanbieder een prijs per beladen kilometer (het km-tarief) per Verzekerde, met een minimale ritlengte vergoeding en toeslagen. De prijs is een all-in prijs (exclusief BTW), 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), administratieve handelingen en overige handelingen die voortkomen uit de gegeven Opdracht in de prijs zijn verdisconteerd. Zie ook hoofdstuk 17. Voor het prijsformulier en de toeslagen per type vervoer zie Format 12 Prijsformulier.

Er is een bonus-malusregeling van toepassing op uitvoeringsprestaties en klanttevredenheid. Daarnaast is een malusregeling van toepassing op duurzaamheid. Deze regelingen treft u aan in Format 2 Minimumeisen. Voor een overzicht van alle Kritische Prestatie Indicatoren, zie Bijlage 6 KPI's.

6.5 De gebruiker van ziekenvervoer.

De eindgebruiker van het ziekenvervoer is de Verzekerde van Zilveren Kruis (inclusief labels). De criteria op grond waarvan een verzekerde in aanmerking komt voor ziekenvervoer zijn te vinden op de website van het [Zorginstituut](#) en in de polisvoorwaarden op de [website](#) van Zilveren Kruis (ingangdatum 1 januari 2024):

1. De Verzekerde ondergaat nierdialyse of ondergaat consulten, onderzoek of controles die bij deze behandelingen noodzakelijk zijn;
2. De Verzekerde ondergaat oncologische behandelingen met radio-, chemo- of immuuntherapie of ondergaat consulten, onderzoek of controles die bij deze behandelingen noodzakelijk zijn;
3. De Verzekerde is blijvend visueel gehandicapt en kan zich zonder begeleiding niet verplaatsen;
4. De Verzekerde kan zich uitsluitend per rolstoel verplaatsen;
5. De Verzekerde is aangewezen op geriatrische revalidatie;
6. De Verzekerde is aangewezen op dagbehandeling die in een groep wordt verleend en die onderdeel is van een zorgprogramma bij chronisch progressieve degeneratieve aandoeningen, niet-aangeboren hersenletsel of in verband met een verstandelijke beperking. Dit zorgprogramma is onderdeel van de aanspraak geneeskundige zorg voor specifieke patiëntgroepen, de GZSP;
7. De Verzekerde is jonger dan 18 jaar en heeft vanwege complexe somatische problematiek of vanwege een lichamelijke handicap recht op verpleging en verzorging, waarbij sprake is van de behoefte aan permanent toezicht of aan de beschikbaarheid van 24 uur per dag van zorg in de nabijheid (IKZ);
8. Hardheidsclausule: Vergoeding van ziekenvervoer is beperkt tot een aantal gevallen (zie hierboven 7 genoemde punten). Wanneer Verzekerden niet tot de genoemde categorieën behoren, kunnen zij soms toch in aanmerking komen voor vergoeding van vervoerskosten. Dat is het geval als iemand voor de behandeling van een langdurige ziekte of aandoening voor langere tijd vervoer nodig heeft en er moet sprake zijn van een onbillijkheid van overwegende aard. Als de Verzekerde recht heeft op ziekenvervoer op grond van de hardheidsclausule dan geldt dit ook voor consulten, onderzoeken of controles die een Verzekerde ondergaat omdat deze bij deze behandelingen noodzakelijk zijn.

Verzekerden hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van eigen vervoer, het openbaar vervoer, gecontracteerd ziekenvervoer of niet-gecontracteerd ziekenvervoer. Zilveren Kruis stuurt actief op gebruik van het eigen vervoer, openbaar vervoer en alternatieve vormen van vervoer bijvoorbeeld vanuit de sociale omgeving van de Verzekerde en vrijwilligersvervoer. Verzekerden die gebruik maken van het gecontracteerde vervoer (scope van deze Inkoopprocedure) worden doorverwezen door Zilveren Kruis naar de Geselecteerde aanbieder.

Zilveren Kruis geeft, als de Verzekerde recht heeft op ziekenvervoer, voorafgaand aan het vervoer een machtiging² af. De gegevens van de machtiging staan vermeld in het declaratieprotocol, te vinden op de [website](#) van Zilveren Kruis en bijgevoegd als Bijlage 3 Declaratieprotocol. 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.

Als er sprake is van een wijziging of een aanscherping plaatsvindt in wet- en regelgeving als gevolg waarvan de aanspraak ziekenvervoer wijzigt, dan is dat onderdeel van de Overeenkomst met Zilveren Kruis.

6.6 Minimumeisen.

In de Minimumeisen (zie Format 2) staan de eisen die Zilveren Kruis stelt aan de uitvoering van de Opdracht. Door in te schrijven gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle daarin opgenomen eisen. U geeft hiermee aan dat u bereid en in staat bent daaraan te blijven voldoen.

6.7 Onkostenvergoeding.

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

² Verzekerden kunnen telefonisch bij de Vervoerslijn of via de Zilveren Kruis App een machtiging voor het ziekenvervoer aanvragen.

6.8 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 uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

7 Zorg die wij inkopen

En wat daarvoor onze overwegingen zijn.

7.1 Het behouden en waar mogelijk verbeteren van kwaliteit van zorg heeft onze continue aandacht.

Ook vanwege toenemende arbeidsproblematiek houden we de kwaliteit van zorg nauwlettend in de gaten. Passende zorg is de norm. Om dit voor Verzekerden mogelijk te maken, maken we hierover contractafspraken met zorgaanbieders. Daar waar concentratie van zorg gewenst is, zullen wij als zorgverzekeraar actief met zorgaanbieders, cliëntenorganisaties en andere betrokkenen in gesprek gaan om deze beweging in gang te zetten.

7.2 We zetten ons in voor verduurzaming van de zorgsector.

En doen een beroep op u om verlaging van de CO₂-uitstoot te versnellen. We werken dan graag vanuit een gezamenlijk vertrekpunt:

- De Green Deal Duurzame zorg 3.0 die zorgpartijen op 4 november 2022 overeenkwamen. De deal geldt voor de periode tot en met 2026.
- Duurzaamheid is onderdeel van uw strategie.

Heeft uw organisatie vastgoed en meer dan 250 fte? Dan houden we het klimaatakkoord aan, oftewel:

- De landelijke CO₂-doelstellingen.
- Aanleveren van een bestuurlijk vastgestelde CO₂-routekaart inclusief strategisch vastgoedbeheerplan bij Expertisecentrum Verduurzaming Zorg.

Goed om te weten! Net als wij richten alle zorgverzekeraars zich de komende jaren op acties in lijn met de Green Deal Duurzame Zorg 3.0, de ZN-visie verduurzaming zorgsector, sectorale uitvoeringsplannen en afstemming met de zorgbranches. Meer leest u op [duurzaamheid](#).

8 Contracteringsproces

In dit hoofdstuk leest u stapsgewijs hoe het contracteringsproces in zijn werk gaat. Het contracteringsproces bestaat uit 3 stappen.

8.1 Stap 1 Voorbereidingsfase.

Op basis van het Inkoopdocument en het offertedocument (Format 1 t/m 16) bereidt de Aanbieder de Inschrijving voor. De formats 1 tot en met 13 en 15 zijn verplicht om bij de inschrijving op te leveren. Format 16 is alleen verplicht wanneer dit van toepassing is op de situatie van de Aanbieder. Zie Tabel 1 voor het overzicht van alle bijlagen en formats.

Let op: Bijlage 4 en 6, Format 11, 12 en 15 zijn op te vragen bij Zilveren Kruis per e-mail zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl. Aanbieder kan deze documenten opvragen door het invullen en ondertekenen van Format 1.

Deze documenten bevatten vertrouwelijke informatie en dienen als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. Onderhavige documenten en informatie mogen uitsluitend gebruikt worden in het

kader van de inkoopprocedure Ziekenvervoer Zilveren Kruis 2025-2028

Tabel 1. Overzicht bijlagen en formats

Nummer	Naam	
Bijlage 1	Concept modelovereenkomst	Bijgevoegd
Bijlage 2	Concept wachtkamerovereenkomst	Bijgevoegd
Bijlage 3	Declaratieprotocol	Bijgevoegd
Bijlage 4	Ritdata	Op aanvraag bij Zilveren Kruis
Bijlage 5	Aan te leveren ritdata	Bijgevoegd
Bijlage 6	KPI's	Op aanvraag bij Zilveren Kruis
Format 1	Bedrijfsgegevens Aanbieder	Bijgevoegd
Format 2	Minimumeisen	Separaat document op de website
Format 3	Projectorganisatie	Bijgevoegd
Format 4	Activiteitenplanning	Bijgevoegd
Format 5	Communicatieplan	Bijgevoegd
Format 6	Contracteren onderaannemers	Bijgevoegd
Format 7	Risicoanalyse	Bijgevoegd
Format 8	Customer journey map	Bijgevoegd
Format 9	Beschrijving van de customer journey map	Bijgevoegd
Format 10	Kwaliteit en kwaliteitsverbetering operationele dienstverlening	Bijgevoegd
Format 11	Duurzaamheid	Op aanvraag bij Zilveren Kruis
Format 12	Prijsformulier	Op aanvraag bij Zilveren Kruis
Format 13	Referentieverklaring	Bijgevoegd
Format 14	Aanleveren van vragen	Bijgevoegd
Format 15	Kostprijsonderbouwing	Op aanvraag bij Zilveren Kruis
Format 16	Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. Geselecteerde aanbieder.	Bijgevoegd

Let op:

- U levert ook een verklaring in m.b.t. de financiële draagkracht (zie Hoofdstuk 10.2);
- Bewijs-keurmerk TX-keur of een gelijkwaardig keurmerk. Zie Format 2 Minimumeisen, paragraaf 1 Beroepsbevoegdheid eis 4;
- Verklaring informatiebeveiliging indien van toepassing. Zie Format 2 Minimumeisen, paragraaf 29 Informatiebeveiliging eis 91;
- De in te dienen formats moeten zijn voorzien van een paraaf voor akkoord en datum op de aangegeven plek.

8.2 Stap 2 Offertetraject.

U levert voor de sluitingsdatum 15 maart 2024 om 12:00 uur uw aanbod aan via e-mail: zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl onder vermelding van: '**offerte inkoopprocedure Ziekenvervoer 2025-2028**'. U gebruikt hiervoor de Formats 1 tot en met 13 en 15 en indien van toepassing format 16. Vul alle formats volledig in en voorzie deze van datum en een rechtsgeldige handtekening. De rechtsgeldigheid van een bevoegde vertegenwoordiger blijkt uit het ingediende uittreksel van de Kamer van Koophandel dat door u moet worden ingediend of een meegezonden volmacht.

Wij beoordelen of de inschrijving volledig is en of deze aan de gestelde inkoopvoorwaarden voldoet. Is de Inschrijving volledig en is voldaan aan de inkoopvoorwaarden, dan beoordeelt de beoordelingscommissie (zie Hoofdstuk 9.4) de inschrijving en kent zij puntenscores toe aan de antwoorden op kwaliteit. Vervolgens wordt door de beoordelingscommissie punten toegekend aan de geoffreerde prijs. Aan de hand van de score op kwaliteit en prijs wordt een rangorde vastgesteld. De Aanbieder met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt in beginsel de Opdracht verleend.

Deze documenten bevatten vertrouwelijke informatie en dienen als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. Onderhavige documenten en informatie mogen uitsluitend gebruikt worden in het

kader van de inkoopprocedure Ziekenvervoer Zilveren Kruis 2025-2028

We maken de voorlopige verlening bekend via e-mail en publicatie op de [website](#) van Zilveren Kruis. Aanbieders worden afzonderlijk via e-mail geïnformeerd over de voorgenomen beslissing. De datum van verzending geldt als datum van de mededeling.

8.3 Stap 3 Formele afronding.

De Overeenkomst wordt per mail aangeboden, wij verzoeken de Opdrachtnemer de getekende Overeenkomst retour te sturen. De getekende Overeenkomst wordt in Vecozo vastgelegd.

8.4 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.

8.5 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 interne omstandigheden, maar ook externe omstandigheden zoals bijvoorbeeld overheidsbeslissingen, wijzigingen in Zvw-aanspraken of gerechtelijke uitspraken;
- De inkoopprocedure te wijzigen en/of aan te vullen, onder meer (maar niet uitsluitend) op het punt van wettelijke duurzaamheidseisen (e.g. duurzaamheidsverslaggeving zoals voorgeschreven in de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)). Een dergelijke wijziging en/of aanvulling zou consequenties met zich kunnen brengen voor de (met de Geselecteerde aanbieder) te sluiten Overeenkomst, in die zin dat (i) nadere verplichtingen daarin kunnen worden opgenomen (die de Geselecteerde aanbieder eveneens met zijn eventuele onderaannemers dient overeen te komen) en (ii) concrete gevolgen kunnen worden verbonden aan het niet (tijdig) voldoen aan die eventuele verplichtingen;
- 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 Geselecteerde aanbieder niet in staat blijkt te zijn om met ingang van 1 januari 2025 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 volgende aanbieder in de rangorde waarmee de wachtkamerovereenkomst is afgesloten of onderhands te verlenen aan een andere partij;
- In het geval de Geselecteerde aanbieder 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 en los van eventuele afspraken die zijn gemaakt in de Overeenkomst met de geselecteerde aanbieder, 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 Aanbieder in de rangorde, en zo die niet wil de volgende(n) in rangorde indien de Geselecteerde aanbieder op enig moment niet meer wenst de Overeenkomst gestand te doen, zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet nakomt, 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 de door Zilveren Kruis gestelde voorwaarden voldoet;
- De tijdsplanning te wijzigen.

De Aanbieder dient akkoord te gaan met bovengenoemde voorbehouden. De Aanbieder 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 Geselecteerde aanbieder 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 Geselecteerde aanbieder 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 of zal nakomen, 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 en periode, indien blijkt dat de Geselecteerde aanbieder 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 Geselecteerde aanbieder te beëindigen, indien blijkt dat de Geselecteerde aanbieder, na daartoe te zijn aangemaand, 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 Aanbieder, en zo die niet wil, de volgende(n) in rangorde of onderhands te contracteren.
- De meerkosten die Zilveren Kruis maakt in bovenstaande situaties in rekening te brengen bij, dan wel te verrekenen met de Geselecteerde aanbieder.

8.6 Algemene voorwaarden.

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

8.7 Faillissement.

Als er sprake is van een (dreigend) faillissement van de Geselecteerde aanbieder kan Zilveren Kruis de Overeenkomst eenzijdig en onverwijld opzeggen. De Geselecteerde aanbieder 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.

Als er sprake is van een (dreigend) faillissement van een door Geselecteerde aanbieder gecontracteerde onderaannemer, dan stelt Geselecteerde aanbieder Zilveren Kruis direct op de hoogte en zorgt voor een (of meerdere) vervangende onderaannemer(s).

9 De beoordeling van de inschrijvingen en verlening van de Opdracht

Zilveren Kruis beoordeelt de offerte in 6 stappen:

1. Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften
2. Beoordeling op de Geschiktheidseisen
3. Toets aan de Minimumeisen
4. Beoordeling van de inschrijving aan de hand van de Verleningscriteria
5. Voornemen tot verlening van de Opdracht
6. Definitieve verlening

9.1 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 (zie hoofdstuk 11), 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.

9.2 Beoordeling op Geschiktheidseisen.

Om te bepalen welke Inschrijvers voor verlening van de Opdracht in aanmerking komen, beoordeelt Zilveren Kruis in eerste instantie de Aanbieder op de Geschiktheidseisen (zoals omschreven in Hoofdstuk 10).

9.3 Toets aan de Minimumeisen.

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

9.4 Beoordeling van de inschrijving aan de hand van de Verleningscriteria.

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 Verleningscriteria (zoals omschreven in Hoofdstuk 11).

9.5 Voorlopige verlening aan de hand van beste prijs-kwaliteit verdeling (BPKV).

De beoordelingscommissie van Zilveren Kruis beoordeelt in de eerste plaats aan de hand van de Verleningscriteria op kwaliteit en vervolgens op prijs. De Aanbieder met de hoogste totaalscore op basis van de BPKV, is de winnende. Ten aanzien van de uitslag communiceert Zilveren Kruis als volgt (i) de individuele Aanbieder ontvangt zijn eigen individuele scores en (ii) alle Aanbidders ontvangen de beslissing wie de winnaar is.

9.6 Definitieve verlening.

Als er gedurende de hiervoor gestelde termijn (zie ook hoofdstuk 18) geen bezwaar wordt aangetekend dan wordt de Opdracht definitief verleend door een schriftelijke bevestiging van Zilveren Kruis.

9.7 Beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijving op kwaliteit aan de hand van de Verleningscriteria. De beoordelingscommissie bestaat uit een multidisciplinair team, met experts van de afdeling Beleidsontwikkeling, Klantcontact (Vervoerslijn), Naleving & Controle en Inkoop van Zilveren Kruis. Het beoordelingsteam bestaat uit 6 personen en wordt

voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter en begeleid door een jurist die beiden de inschrijvingen inhoudelijk niet beoordelen.

9.8 De scores worden op de volgende manier bepaald:

- De beoordelingscommissie van Zilveren Kruis beoordeelt de kwaliteitsplannen Implementatie- en Uitvoeringsplan;
- Ieder lid van de beoordelingscommissie bepaalt onafhankelijk welke beoordeling én score hij geeft per inschrijving voor de subverleningscriteria Implementatie- en Uitvoeringsplan;
- De individuele beoordelingen van de leden van de beoordelingscommissie op de subverleningscriteria Implementatie- en Uitvoeringsplan worden vervolgens in plenaire vergadering besproken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een definitieve score op de subverleningscriteria Implementatie- en Uitvoeringsplan.
- De scores op duurzaamheid volgen uit het Format 11 Duurzaamheid.
- De leden van de beoordelingscommissie worden na bovengenoemde stappen geïnformeerd welke Inschrijvers achter de beoordeelde offertes zitten en wie dus worden uitgenodigd voor het interview.
- Ieder lid van de beoordelingscommissie bepaalt onafhankelijk welke beoordeling én score hij geeft op het subverleningscriterium Interview. De individuele beoordelingen van de leden van de beoordelingscommissie worden plenair besproken en volgt er een consensuscore.
- De beoordelingscommissie weet tot en met het Interview niet welke prijs de Inschrijvers hebben ingediend.
- Nadat de punten op Interview zijn toegekend worden de inschrijfprijzen en bijbehorende punten bekend gemaakt. Hieruit volgt de rangorde van de boordeling. De Aanbieder met het hoogst aantal punten eindigt op de eerste plaats.

10 Geschiktheidseisen

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

10.1 We hanteren geschiktheidseisen op het gebied van deskundigheid, financiële draagkracht- en verzekeringen.

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 Hoofdstuk Planning en termijnen). U moet aantonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de Opdracht. U toont dit aan via een referentie.

Aantoonbare Deskundigheid en ervaring.

U levert een (1) referentieopdracht in waaruit blijkt dat uw organisatie in de laatste drie jaar, gerekend vanaf 1 januari 2023, minimaal 12 maanden, vraagafhankelijk vervoer in uitvoering heeft of heeft gehad.

Vraagafhankelijk vervoer.

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

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.

10.2 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 (2021, 2022 en 2023) 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 2023 en;
- solvabiliteit (mate waarin een organisatie over een buffer beschikt om eventuele verliezen op te vangen) bedraagt over de laatste drie boekjaren (2021, 2022 en 2023) minimaal 25% en;
- current ratio (mate waarin de verschaffers van het kort vreemd vermogen uit de vlottende activa kunnen worden betaald) bedraagt over de laatste drie boekjaren (2021, 2022 en 2023) $\geq 1,2$ en;
- 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 2023 nog niet voorhanden is, ontvangt Zilveren Kruis graag een concept jaarrekening 2023. Mocht ook deze niet voorhanden zijn, dan kunt u volstaan met de prognosecijfers 2023 inclusief communicatie met de accountant wanneer de afgetekende cijfers gereed zijn. Tevens ontvangen wij, naast de prognosecijfers 2023, graag de cijfers over 2020 tot en met 2022.

Beroep op financiële draagkracht moederbedrijf

Indien Aanbieder 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. 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 ontleen 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 moedervernootschap. Indien een Aanbieder gebruik wil maken van de mogelijkheid een beroep te doen op de financiële draagkracht van de moedervernootschap dan dient u hiertoe het format (Format 16 Garantieverklaring) van Zilveren Kruis in te vullen en toe te voegen aan uw inschrijving. Dit format treft u aan op de website van Zilveren Kruis.

NB: Als de dochtermaatschappij zelfstandig en zonder financiële hulp van de moeder maatschappij werkt dan hoeft Format 16 niet ingevuld te worden. Format 16 dient Aanbieder in te dienen in het geval zij een beroep moet doen op de financiële draagkracht van het moederbedrijf en daarbij niet beschikt over een 403-verklaring.

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.

10.3 Verzekeringen.

De volgende verzekeringen zijn uiterlijk bij aanvang van de Opdracht door de Geselecteerde aanbieder 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 Aanbieder voor de tenuitvoerlegging van de Overeenkomst gebruik maakt van onderaannemers, draagt de Aanbieder 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 Aanbieder onderstaande documenten overleggen:

- Kopie van de polis;
- Betalingsbewijs premie;
- Polisvoorwaarden.

11 Verleningscriteria

11.1 Verleningscriteria en daaraan gestelde formaliteitseisen.

Deze Inkoopprocedure wordt verleend aan de Aanbieder met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Prijs en kwaliteit worden beide beoordeeld. De prijs weegt voor 40% en de kwaliteit voor 60%. De Verleningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk, zie Tabel 2 voor een overzicht van alle verleningscriteria.

Tabel 2. Overzicht verleningscriteria

Verleningscriteria	Maximale score
Implementatieplan	14
• Projectaanpak	2
• Activiteitenplanning	3
• Communicatieplan	3
• Contracteren onderaannemers	3
• Risicoanalyse	3
Uitvoeringsplan	28
• Customer journey map	8
• Beschrijving van de customer journey map	10
• Kwaliteit en kwaliteitsverbetering operationele dienstverlening	10
Interview	8
Duurzaamheid	10
Totale score op kwaliteit	60
Prijs	40

Deze documenten bevatten vertrouwelijke informatie en dienen als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. Onderhavige documenten en informatie mogen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de inkoopprocedure Ziekenvervoer Zilveren Kruis 2025-2028

Verleningscriteria	Maximale score
Prijs per beladen kilometer	
Totaal	100

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

- Lettertype PT Sans 10pt;
- 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;
- Tabellen zijn toegestaan;
- Uit Documenteigenschappen³ mag niet herleidbaar zijn wie de Aanbieder is.

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). Zie ook Hoofdstuk Beoordeling van de inschrijving.

Als 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 ook Hoofdstuk Beoordeling van de inschrijvingen en verlening van de Opdracht).

11.2 Wijze van beoordelen.

Zilveren Kruis beoordeelt de kwalitatieve verlenings- en subverleningscriteria 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 Aanbieder 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 subverleningscriteria met een afzonderlijke weging.

12 Beoordeling van de inschrijving

12.1 De kwaliteit van uw inschrijving wordt beoordeeld met een score.

De beoordelingscommissie beoordeelt uw inschrijving aan de hand van de voorwaarden zoals opgenomen in dit inkoopbeleid. Hoewel de formats ten behoeve van de Verleningscriteria (Formats 3 tot en met 10) enige houvast bieden aan

³ Om de documenteigenschappen te anonimiseren gaat u naar Bestand/Info/Eigenschappen/Geavanceerde eigenschappen (voor meer informatie zie de website van [Microsoft](#)).

uw inschrijving, zijn deze ruim opgesteld. Er wordt van u als Aanbieder derhalve de nodige creativiteit verwacht; het 'afvinken' van de gegeven voorbeelden in de formats betekent daarmee niet dat u automatisch het maximaal aantal te behalen punten haalt.

12.2 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 Tabel 3 Inhoudelijke beoordeling.

Tabel 3. Inhoudelijke beoordeling

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	70%
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%

***Let op:** Als een Aanbieder op 2 of meer deelplannen (Format 3 tot en met 10) een onvoldoende scoort dan wordt de inschrijving terzijde gelegd.

12.3 Prijs niet bekend bij de beoordelingscommissie.

De beoordelaars weten tijdens het beoordelen en de interviews niet welke prijs bij een inschrijving hoort.

12.4 Beoordeling op prijs.

Aanbieder biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan. Dit tarief is gebaseerd op prijspeil 2024 en exclusief de toeslagen. De aangeboden bedragen zijn 2 decimalen achter de komma (€ 0,01).

De Aanbieder met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 40 punten. Iedere €0,01 hoger dan de laagste prijs krijgt 4 punten aftrek. **Voorbeeld:** als een Aanbieder € 0,05 duurder is dan de laagste inschrijfprijs dan ontvangt de Aanbieder met de laagste prijs 40 punten en de Aanbieder die €0,05 duurder is 20 punten.

12.5 De uiteindelijke punten worden zo berekend.

We vermenigvuldigen elke score met het maximaal aantal te behalen punten. Ter illustratie heeft Zilveren Kruis Tabel 4 Rekenvoorbeeld beoordeling op verleningscriteria opgenomen.

Tabel 4. Rekenvoorbeeld beoordeling op verleningscriteria

Verleningscriteria	Maximaal aantal te behalen punten	Score na consensusmeeting Aanbieder A	Weging	Aantal punten
Implementatieplan				
Projectaanpak	2	Goed	70%	1,40

Verleningscriteria	Maximaal aantal te behalen punten	Score na consensusmeeting Aanbieder A	Weging	Aantal punten
Activiteitenplanning	3	Goed	70%	2,10
Communicatieplan	3	Zeer goed	100%	3,00
Contracteren onderaannemers	3	Zeer goed	100%	3,00
Risicoanalyse	3	Voldoende	40%	1,20
Uitvoeringsplan				
Customer journey map	8	Goed	70%	5,60
Beschrijving van de customer journey map	10	Zeer goed	100%	10,00
Kwaliteit en kwaliteitsverbetering operationele dienstverlening	10	Zeer goed	100%	10,00
Interview	8	Goed	70%	5,60
Duurzaamheid	10			10,00
Totale score op kwaliteit				51,90
Prijs				20,00
Totaal				71,90

Aanbieder A scoort op het verleningscriterium in dit voorbeeld op kwaliteit 51,90 punten. Vervolgens wordt de score op prijs toegevoegd, in dit voorbeeld 20 punten. De inschrijvende partij in dit voorbeeld haalt een totaalscore van 71,90 punten.

12.6 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

12.7 Bij gelijke scores kijken we naar prijs vervolgens kwaliteit en tot slot loting.

Als meerdere Inschrijvingen een gelijk aantal puntenaantal halen, dan geeft het aantal (hoogste score) punten op het verleningscriterium Prijs de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, dan geeft de score (hoogste) op het verleningscriterium Kwaliteit de doorslag. Is de score op prijs ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers met gelijke totaalscores, dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

12.8 Rank reversal.

De Aanbieder met de laagste inschrijfprijs ontvangt het maximale aantal punten van 40. Als de Aanbieder met de laagste prijs na de beoordeling onverhoopt mocht afvallen, dan wordt het onderdeel 'prijs' opnieuw beoordeeld. De Aanbieder met de op een na laagste prijs wordt in dat geval de Aanbieder met de laagste prijs en krijgt de 40 punten toegekend.

13 Implementatieplan

Doel

Een goed lopende implementatie van de uitvoering van het 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 subverleningscriterium beschrijft u de implementatie. Deze beschrijving sluit aan bij de eisen die in de Minimumeisen gesteld zijn.

In de Tabel 5 Overzicht formats Implementatieplan zijn de onderwerpen opgenomen waarop u punten kan verdienen in het kader van de beoordeling.

Tabel 5. Overzicht formats Implementatieplan

Implementatieplan	Maximaal te behalen score	
Format 3	Projectaanpak	2
Format 4	Activiteitenplanning	3
Format 5	Communicatieplan	3
Format 6	Contracteren onderaannemers	3
Format 7	Risicoanalyse	3

13.1 Projectaanpak.

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 VECOZO⁴ aan te kunnen aanleveren (zie Format 2 Minimumeisen);
- Tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van de regisseursfunctie;
- Voldoende personeel (chauffeurs, regiemedewerkers en onderaannemers) om de Overeenkomst uit te voeren;
- Communicatie met de Verzekerden;
- Soepele overgang van de huidige Overeenkomst 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 ziekenvervoer per 1 januari 2025 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

⁴ 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.

daadwerkelijke uitvoering van het ziekenvervoer. In de beschrijving worden de rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden omschreven.

13.2 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 2025.

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 werven, behouden en enthousiasmeren van voldoende goed opgeleide en gekwalificeerde om de Opdracht uit te voeren;
- het inrichten van de organisatie voor de Opdracht (waaronder de regieorganisatie).

13.3 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

13.4 Contracteren onderaannemers.

Doel

De Geselecteerde aanbieder heeft een landelijk dekkend netwerk voor de uitvoering van de Opdracht zodat de Verzekerde 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 2025 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 bij aanvang en gedurende de gehele 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?;
- hoe u de beschikbaarheid en inzet van (duurzame) voertuigen borgt;
- 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.

13.5 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 de Minimumeisen 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 2025);
- landelijk dekkend netwerk van vervoerders/chauffeurs en overig personeel;
- koppeling systemen tussen Zilveren Kruis, Geselecteerde aanbieder en onderaannemer(s).

14 Uitvoeringsplan

Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat Geselecteerde aanbieder regie voert over de dienstverlening van het ziekenvervoer. Wij hechten daarom grote waarde aan een Geselecteerde aanbieder 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, correct is in de bejegening en oog heeft voor de omgeving van de klant (bijvoorbeeld het ziekenhuis en thuisfront). U zet meerdere communicatiekanalen in (persoonlijk én digitaal) die toegankelijk zijn voor en tijdens de hele klantreis (het proces van het boeken van ritten, de rit tot en met de nazorg) van de Verzekerde. Daarnaast vinden wij het erg belangrijk dat de Verzekerden kunnen rekenen op uitstekende dienstverlening van goed opgeleide medewerkers. Onze ambitie is dat wij een positieve onderscheidende klantbeleving bieden aan onze Verzekerden.

Voor dit subverleningscriterium beschrijft u het uitvoeringsplan. Deze beschrijving sluit aan bij de eisen die in de Minimumeisen gesteld zijn.

In de Tabel 6 Overzicht formats Uitvoeringsplan zijn de onderwerpen opgenomen waarop u punten kan verdienen in het kader van de beoordeling.






Tabel 6. Overzicht formats Uitvoeringsplan

Uitvoeringsplan		Maximaal te behalen score
Format 8	Een uitgewerkte customer journey map	8
Format 9	Een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map	10
Format 10	Kwaliteit en kwaliteitsverbetering van de operationele dienstverlening	10

14.1 Een uitgewerkte customer journey map.

1. Een uitgewerkte customer journey map⁵ voor de 2 persona's Piet en Layla waarin u alle stappen van de klantreis beschrijft. Het startpunt voor customer journey map is het aanvragen van een toestemming bij de Vervoerslijn van Zilveren Kruis. Het eindpunt is het declareren van de gemaakte vervoerskosten door u bij Zilveren Kruis. De tussenliggende stappen van de klantreis maakt u inzichtelijk. Gebruik het voorbeeld in Format 8 als gids. U bent vrij in de keuze van het format. In de customer journey map zijn minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt:
 - De klantbeleving per moment; positief/negatief/neutraal
 - De belangrijkste momenten van de waarheid in de beleving van de klant
 - Belangrijkste behoefte en klantactiviteiten per moment
 - Touchpoints: op welk moment en via welke kanalen interactie plaats vindt met de klant
 - Interactie met zorgverleners en naasten (stakeholders): op welke momenten, met wie en hoe vindt de interactie plaats
 - Belangrijkste kansrijke gebieden: dit zijn kansrijke probleemgebieden waar zowel de klantbeleving als organisatie (bv efficiency toename) sterk verbeterd kan worden als bijvoorbeeld de taxi te laat is
 - Data / KPI's

Persona Piet


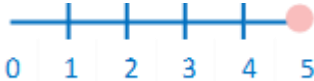
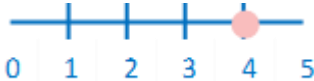

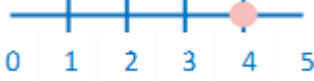
Piet	
<ul style="list-style-type: none"> • 72 jaar • Alleenstaand • Woont in Rotterdam • Woont in een aanleunwoning 	
Zorgcontext <ul style="list-style-type: none"> • Rolstoel gebonden • Moet naar verschillende ziekenhuizen en fysiotherapeut • Maakt 10 keer per jaar gebruik van ziekenvervoer 	Zorggebruik 
Persoonlijkheid <ul style="list-style-type: none"> • Introvert • Houdt van miniatuurtreinen als hobby • Kaart graag met vrienden • Feijenoord fan 	Digitaalvaardig 
Behoeften <ul style="list-style-type: none"> • Gaat regelmatig naar wedstrijden van Feijenoord met het WMO-vervoer • Bezoekt zijn zusje in Utrecht een keer per maand 	Taalniveau 
Hij vindt irritant <ul style="list-style-type: none"> • Kletspraatjes en roddelen • Over zichzelf en zijn situatie te praten • Lawaai 	Zelfredzaamheid 
Scenario	

⁵ Tips: [Hoe stel je een customer journey map op? Wat is service design en hoe kun je dit inzetten?](#)

Piet

- Piet moet elke keer bellen als hij naar de specialist in het ziekenhuis of fysiotherapeut moet.
- Hij belt naar het callcenter, en moet elke keer weer zijn situatie uitleggen, dat creëert het gevoel dat ze hem en zijn situatie niet kennen.
- De chauffeur komt op tijd, maar zijn gedrag is te nieuwsgierig, en stelt te veel vragen, hij vindt het ook niet fijn wanneer de chauffeur 'te dichtbij' komt om zijn gordel vast te maken.
- Onderweg naar het ziekenhuis krijgt Piet het gevoel dat de chauffeur de weg niet goed kent, hij rijdt ook te hard over de drempels en dat doet pijn. Hij begint te denken dat hij dit wel moet melden.
- Na het bezoek naar het ziekenhuis belt Piet het callcenter om een klacht in te dienen.

Persona Layla

Layla <ul style="list-style-type: none">• 67 jaar• Getrouwd• Woont in Amsterdam• Woont in haar huis met haar man	
Zorgcontext <ul style="list-style-type: none">• Ze is nierdialyse patiënt• Maakt 3 keer per week gebruik van ziekenvervoer voor dialyse naar hetzelfde ziekenhuis• Een niet-rolstoel taxi volstaat	Zorggebruik 
Persoonlijkheid <ul style="list-style-type: none">• Sociaal: ze vindt het leuk om samen met familie en vrienden te zijn• Optimistisch• Klimaatbewust, ze wil een schonere wereld voor haar kleinkinderen	Digitaalvaardig 
Behoeften <ul style="list-style-type: none">• Duidelijkheid, ze wil weten waar ze aan toe is• Veilige en comfortabele reis• Een praatje doen, connectie hebben met mensen, zou leuk zijn om dezelfde chauffeur te hebben	Taalniveau 
Ze vindt irritant <ul style="list-style-type: none">• Onzekerheid• Stijgende levenskosten• Lang wachten• Afhankelijkheid van anderen	Zelfredzaamheid 
Scenario <ul style="list-style-type: none">• Layla moet 3 keer per week heen en terug naar het AMC voor dialyse. Meestal gaat het goed maar ongeveer 4 keer per maand komt het vervoer te laat. Ze heeft de vaste afspraken al een jaar geleden geregeld en gebruikt de app regelmatig.• Heenreis: Deze keer komt het vervoer wat later en ze is gestrest.	

Layla

- Terugreis: ze is moe van de dialyse, de behandeling heeft iets langer geduurd dan gepland. Ze boekt de terugreis via de app maar de chauffeur en Layla kunnen elkaar niet vinden. Uiteindelijk vinden ze elkaar en hebben een leuk praatje als ze terug naar huis reist. Ze wil een compliment geven over de laatste chauffeur.

Wat levert u aan?

U levert een uitgewerkte customer journey map voor de 2 persona's Piet en Layla aan op 1 A3 per persona. Deze beschrijving sluit aan bij de gestelde Minimumeisen. Uit het plan moet blijken hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

14.2 Een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map.

Een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map waarin u minimaal de volgende onderwerpen heeft uitgewerkt:

- De communicatiestrategie, welke touchpoints en communicatievormen u wanneer gaat inzetten voor het realiseren van een onderscheidende klantbeleving rekening houdend met de doelgroep?
- Beschrijf 2 concepten die een oplossing bieden voor de geïdentificeerde kansrijke probleemgebieden op de customer journey (van de 2 persona's) en op welke wijze u die pijnpunten wegneemt en structureel verbetert inclusief een effectmeting van de genomen maatregelen. Denkt u hierbij ook aan de in te zetten onderaannemers.
- De samenwerking met alle stakeholders van de Verzekerde.

Wat levert u aan?

U levert een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map aan op maximaal 6 A4. Deze beschrijving sluit aan bij de Eisen die in de Minimumeisen gesteld zijn. Uit het plan moet blijken hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

14.3 Kwaliteit en kwaliteitsverbetering van de operationele dienstverlening.

Een gedetailleerde beschrijving van de kwaliteit en kwaliteitsverbetering van de operationele dienstverlening waarin u minimaal de volgende onderwerpen heeft uitgewerkt.

- Hoe u invulling geeft aan kwaliteit en kwaliteitsverbetering van de operationele dienstverlening (mensen en middelen).
- Hoe u ervoor zorgt dat u voldoende goed en dienstverlenend personeel en onderaannemers werft, behoudt en enthousiasmeert.
- Hoe u de dienstverlening concreet vormgeeft (denk hierbij onder andere aan het op tijd rijden, inzet van communicatiemiddelen, hoe u de Verzekerde informeert over de reis, etc.).
- Hoe u de kwaliteit van uw dienstverlening monitort, analyseert, verbetert en welke methodiek u hiervoor hanteert.
- Hoe u de kwaliteit en kwaliteitsbeleving van de Verzekerde verbetert zowel structureel als bij incidenten.
- Welke wijze u de samenwerking en operationele uitvoering met belangrijke stakeholders als Zilveren Kruis, Onderaannemers en de Zorgaanbieders er uit ziet?
- Hoe u invulling geeft aan het klachtenproces en wat u doet om klachten te voorkomen en hoe u van klachten leert en dit concretiseert in oplossingen. Ondanks uw beste intenties kunnen Verzekerden ontevreden zijn over uw dienstverlening. Zilveren Kruis hecht veel waarde aan een goede klachtafhandeling om hiervan te kunnen leren.
 - Hoe u klachten voorkomt;
 - Beschrijf hoe u het klachtafhandelingsproces inricht?
 - En welke wijze u hierover rapporteert aan Zilveren kruis?
 - Hoe handelt u wanneer de lage kwaliteit van 1 of meerdere van u onderaannemers structureel klachten veroorzaken?
- Stel een meetplan op t.b.v. monitoring en verbetering van de kwaliteit van uw dienstverlening:
 - Wat zijn de belangrijkste KPI's?
 - Wat is de operationele definitie per KPI?
 - Bepaal targets met een onder- en bovengrens;

- Visualiseer hoe u dit in een dashboard zowel op landelijk- als regionaal niveau inricht.
- Beschrijf hoe u handelt in de volgende situaties:
 - Op welke wijze verbetert u uw dienstverlening structureel?
 - En indien de kwaliteit achterblijft t.o.v. de gestelde targets?
 - Hoe acteert u wanneer u geconfronteerd wordt met een crisissituatie? Bijvoorbeeld een faillissement van een onderaannemer stelt u voor een acute lokale uitdaging over de continuïteit van uw dienstverlening aan onze gezamenlijke Verzekerde.

Wat levert u aan?

U levert een plan op waarin u de kwaliteit en de kwaliteitsverbetering van de operationele dienstverlening beschrijft op maximaal 6 A4. Deze beschrijving sluit aan bij de Eisen die in de Minimumeisen gesteld zijn. Uit het plan moet blijken hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

15 Interview

Met de Aanbieders, die niet zijn uitgesloten van verdere deelname aan de inkoopprocedure, houden wij een interview. Zie ook hoofdstuk 12.

In de periode van 27 maart tot en met 5 april 2024 plannen wij een interview, op locatie van Zilveren Kruis, met twee vertegenwoordigers (sleutelfunctionarissen) van de Inschrijvers. De sleutelfunctionarissen zijn tijdens de implementatie en uitvoeringsfase van de Overeenkomst actief betrokken. Het interview duurt maximaal 90 minuten.

Het doel van het interview is om te verifiëren of de Aanbieder zijn Implementatie- en Uitvoeringsplan kan waarmaken en om te achterhalen of de Aanbieder de methode van “service design” echt doorgrond. In andere woorden, hoe garandeert de Aanbieder een vlekkeloze start van de Overeenkomst op 1 januari 2025 en hoe gaat de Aanbieder de dienstverlening vanuit en rondom de klant gaat vormgeven. Tijdens het interview licht Aanbieder toe hoe hij tot de customer journey map is gekomen, welke 2 concepten zijn gekozen om de pijnpunten voor de klant structureel weg te nemen en de onderbouwing daarvan.

Ook bij het interview is een belangrijk aandachtspunt in de beoordeling de toelichting van de Aanbieder op het meetplan, namelijk welke KPI's de Aanbieder hanteert en meetbaar onderbouwt. Tot slot wil Zilveren Kruis het interview gebruiken om te verifiëren of de sleutelfunctionarissen de algemene en specifiek doelstellingen van Zilveren Kruis doorgronden en zich hieraan kunnen committeren.

Eén lid van het beoordelingsteam houdt het interview. De rest van het beoordelingsteam is aanwezig als toehoorder. Het interview wordt beoordeeld volgens dezelfde methode als de plannen door het Implementatie- en Uitvoeringsplan: De deelnemers van het beoordelingsteam geven individueel een cijfer; Zeer goed, Goed, Voldoende of Onvoldoende. Vervolgens wordt er een consensusscore vastgesteld.

16 Duurzaamheid

Zilveren Kruis wil op duurzame wijze het vervoer vormgeven en wil hierin een voorbeeldrol vervullen door onder andere een duurzaam inkoopbeleid te voeren.

Aan de Aanbieder wordt gevraagd om het ziekenvervoer zoveel als mogelijk duurzaam uit te voeren.

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van het aantal beladen kilometers per voertuigtype die gedurende de looptijd van de Overeenkomst ingezet worden. De inzet van een hoger aandeel van zero-emissie voertuigen bij aanvang van de

Overeenkomst, wordt hoger gewaardeerd dan de inzet van zero-emissie voertuigen die bijvoorbeeld na twee jaar ingezet worden.

Zoals beschreven in de Minimumeisen (Format 2) moet minimaal vijftieng (25) procent van de beladen voertuigkilometers per 1 januari 2025 worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Dit zijn bijvoorbeeld elektrische voertuigen of waterstofvoertuigen. Jaarlijks wordt de minimumeis per 1 januari verhoogd met 5%. Zie ook onderstaande Tabel 7 Inzet vervoerstype.

Uitgezonderd van de zero-emissie eis zijn voertuigen waarin rolstoelgebonden Verzekerden of liggend per ligtaxi worden vervoerd. Deze voldoen minimaal aan de Euro 6 norm.

Zilveren kruis heeft de wens dat een hoger percentage van de voertuigkilometers emissievrij is. Aanbieder vult Format 14 Duurzaamheid in, een rekentool voor de inzet van de voertuigtypes.

Tabel 7. Inzet vervoerstype

Inzet vervoerstype					
Brandstof / aandrijving	Percentage inzet niet rolstoel gebonden vervoer en ligtaxi				
	Jaar	1-1-2025	1-1-2026	1-1-2027	1-1-2028 + verlengen
	Minimale eis	25%	30%	35%	40%
	Weging (max. aantal punten)	40%	30%	20%	10%
Elektrisch / Waterstof (zero-emissie)	(invullen Aanbieder)				
Overige voertuigen	(invullen Aanbieder)				
Totaal		100%	100%	100%	100%

17 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 ziekenvervoer van Zilveren Kruis te combineren met andere vervoersvormen draagt bij aan een gebalanceerde prijs.

17.1 Ritdata

U kunt met de beschikbare data een onderbouwde calculatie maken. In bijlage 4 is beschreven op welke wijze u deze data kunt opvragen. U kunt geen rechten ontleen aan de data.

Het aantal Verzekerden dat aanspraak heeft gemaakt op ziekenvervoer is de afgelopen jaren stabiel geweest, toekomstige ontwikkelingen hangen af van de zorgbehoefte van de Zilveren Kruis Verzekerden en de jaarlijkse klantenmutatie.

De opmerking ten aanzien van historische gegevens in Hoofdstuk 6 van het Inkoopdocument geldt onverkort ten aanzien van bovenstaande.

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

Aanbieder biedt een all-in tarief per beladen kilometer, exclusief BTW aan. Dit tarief is gebaseerd op prijspeil 2024 en is exclusief de toeslagen. De aangeboden bedragen zijn uiterlijk 2 decimalen achter de komma (€ 0,01).

De Aanbieder met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 40 punten. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van het laagste tarief. Voor iedere € 0,01 hoger dan de laagste Aanbieder geldt een aftrek van 4 punten. Zie Tabel 8 voor een voorbeeld berekening.

Tabel 8. Voorbeeld berekening punten voor Prijs

Inschrijfprijs exclusief toeslagen	Aantal punten
Laagst aangeboden kilometertarief	40
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,01	36
Laagst aangeboden kilometertarief + € 0,02	32
Enzovoort	

17.3 In uw offerte houdt u rekening met de volgende uitgangspunten:

Zilveren Kruis vergoedt 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 Format 2 Minimumeisen, paragraaf 23, eis 79 Routeplanner). De afstand wordt afgerond op hele kilometers. Het aantal kilometers wordt door Zilveren Kruis op de machtiging aangegeven.

De minimale ritlengte en toeslagen

Zie Format 12 Prijsformulier voor de minimale ritlengte en de diverse toeslagen

Indexering

De NEA-indexering is van toepassing. Uw inschrijfprijs is gebaseerd op prijspeil 2024. Het tarief wordt per 1 januari 2025 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.

17.4 Goed opdrachtgeverschap richting de onderaannemers

Zilveren Kruis hecht grote waarde aan de continuïteit van het ziekenvervoer en vergoedt een fair tarief voor de gevraagde dienstverlening. Voor de uitvoering van het ziekenvervoer doet u een beroep op onderaannemers. Samen met uw onderaannemers maakt u het mogelijk dat onze Verzekerden de benodigde zorg kunnen krijgen. Wij vinden het belangrijk dat u ook een faire vergoeding geeft aan uw onderaannemers. Onder fair verstaan wij minimaal het volgende:

- U een fair tarief vergoedt aan de onderaannemer waarmee de onderaannemer de exploitatie rendabel kan uitvoeren;
- U verhoogt de tarieven van de onderaannemers jaarlijks met de Nea-index, voor het eerst per 1-1-2025;
- U altijd een minimale ritvergoeding gelijk aan zes (6) kilometer vergoedt aan de onderaannemer;
- U de toeslagen voor rolstoelvervoer, IKZ en liggend vervoer ook toepast op de vergoeding richting de onderaannemer;
- U een vast opstarttarief voor het liggend vervoer verstrekt aan de onderaannemer.

Op eerste verzoek van Zilveren Kruis geeft u inzicht in de gesloten Overeenkomst tussen Geselecteerde aanbieder en Onderaannemer.

17.5 Onrealistische inschrijving

Het indienen van een onrealistische inschrijving leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het onrealistisch inschrijven op prijs (prijs per beladen kilometer). Inschrijvers moeten een realistische prijs aanbieden. De inschrijfprijs is onrealistisch in de volgende gevallen:

- negatieve prijs;
- prijs van 0 euro;
- prijs onder de kostprijs;

17.6 Kostprijsonderbouwing

Bij de inschrijving voegt u een open kostprijscalculatie toe. Hiervoor gebruik u Format 15 Kostprijsonderbouwing. Uit de kostprijscalculatie moet blijken hoe uw beladen kilometertarief is opgebouwd. Zilveren gebruikt deze kostprijsonderbouwing om te bepalen of er sprake is van een realistische inschrijfprijs. Bij het vermoeden van een onrealistische inschrijving stelt Zilveren Kruis verduidelijkende vragen aan de Aanbieder, aangevuld met een verificatiegesprek. Als Zilveren Kruis van mening blijft dat de inschrijfprijs onrealistisch is, dan heeft zij het recht om de inschrijving terzijde te leggen.

18 Planning en termijnen

In dit hoofdstuk leest u welke data belangrijk zijn. Zodat we met elkaar op tijd de afspraken voor het nieuwe jaar rond hebben.

In Tabel 9 staan alle belangrijke data onder elkaar.

Tabel 9. Planning

Datum	Onderwerp
8 december 2023	Publicatie inkoopbeleid 2025-2028
19 januari 2024	Sluitingsdatum vragen stellen om 12:00 uur
19 januari 2024	Vervaltermijn melden onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden en bezwaar maken tegen het inkoopbeleid vóór 12:00 uur.
2 februari 2024	Publiceren vraag-en-antwoordronde 1
9 februari 2024	Sluitingsdatum vragen stellen over vraag-en-antwoordronde 1 om 12:00 uur
23 februari 2024	Publiceren vraag-en-antwoordronde 2
15 maart 2024	Vervaltermijn aanhangig maken van een kort geding, naar aanleiding bezwaren tegen de inkoopprocedure, vóór 12:00 uur
15 maart 2024	Sluitingsdatum indienen inschrijvingen om 12:00 uur
15 maart 2024	Start Beoordelingsfase
27 maart t/m 5 april 2024	Interviews
19 april 2024	Voorlopige verlening
6 mei 2024	Vervaltermijn aanhangig maken van een kort geding, naar aanleiding van de voorlopig geselecteerde partij, vóór 12:00 uur
10 mei 2024	Definitieve verlening
17 mei 2024	Sluiten Overeenkomst en start implementatiefase
1 november 2024	Afronden inkoopbeleid 2025-2028

Datum	Onderwerp
12 november 2024	Communicatie met Verzekerden over gecontracteerde zorg via de Zilveren Kruis Zorgzoeker
1 januari 2025	Start uitvoering Overeenkomst ziekenvervoer

18.1 Stellen van vragen

Tijdens de procedure is er twee keer een mogelijkheid tot het stellen van vragen. Vragen kunt u alleen stellen via e-mail: zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl onder vermelding van: 'vragen inkoopprocedure ziekenvervoer'. Voor het indienen van de vragen maakt u gebruik van Format 14: 'aanleveren van vragen'. De vraag-en-antwoordronde(s) (de gestelde vragen en onze antwoorden daarop) publiceren we op onze [website](#).

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

18.2 De mogelijkheid tot het stellen van vragen tot 19 januari 2024 om 12:00 uur

U kunt vragen stellen tot 19 januari 2024 om 12:00 uur. Wij publiceren de antwoorden op de vragen op 2 februari 2024.

18.3 Sluitingsdatum vragen stellen over vraag-en-antwoordronde 1 is 9 februari 2024 om 12:00 uur

De sluitingsdatum om vragen te stellen over vraag-en-antwoordronde 1 is op 9 februari 2024 om 12:00 uur. Dit betekent dat u geen nieuwe vragen kunt stellen en slechts vragen kunt stellen over de antwoorden van Zilveren Kruis van vragenronde 1. We publiceren de antwoorden op deze vragen (vraag en antwoord ronde 2) op 23 februari 2024.

18.4 U neemt op geen andere wijze contact op met medewerkers van Zilveren Kruis over deze inkoopprocedure.

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

18.5 Onjuistheden in en bezwaar tegen het inkoopbeleid meldt u voor 19 januari 2024 12:00 uur.

Bent u als deelnemer aan deze Inkoopprocedure onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegengekomen? Laat dit zo snel mogelijk en tevens uiterlijk 19 januari 2024 om 12:00 uur aan ons weten via zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl. U kunt dat doen met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing in 'Format 14 aanleveren van vragen'.

U kunt geen rechtsgeldig beroep doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die u niet uiterlijk voor 19 januari 2024 om 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 19 januari 2024 12:00 uur 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 15 maart 2024 vóór 12:00 uur een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te Den Haag.

18.6 Aanlevering van de inschrijving 15 maart 2024 vóór 12:00 uur.

U dient uw inschrijving uiterlijk 15 maart 2024 vóór 12:00 uur in per mail aan 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 Aanbieder. 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.

18.7 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.

18.8 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 (zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl) kenbaar te maken aan Zilveren Kruis. Wij hebben een eigen programma waarmee u grote hoeveelheden kunt versturen. Wij kunnen geen gebruik maken van andere bestanduitwisselingssites. 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 (zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl) 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.

18.9 Het hoofdstuk Verleningscriteria dient anoniem te zijn.

Een beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre u voldoet aan de gestelde Verleningscriteria. Voor een onafhankelijke beoordeling is het van belang dat voor de beoordelingscommissie niet te herleiden is wie de Aanbieder is. U dient hoofdstuk 11 dan ook te anonimiseren. Het anonieme deel geldt uitsluitend voor het Implementatie- en Uitvoeringsplan. 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.

18.10 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. Verzekerd 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 Verleningscriteria. U geeft in Format 6 Contracteren

onderaannemers 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 Minimumeisen, eis 10) zoals gesteld in deze inkoopprocedure. De Geselecteerde aanbieder 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 partieel 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.

18.11 Voornemen tot voorlopige verlenen Opdracht op 19 april 2024.

18.12 Zilveren Kruis streeft ernaar op 19 april 2024 het voornemen tot het verlenen van de Opdracht mee te delen aan alle Aanbieders. Vervaltermijn aanhangig maken kort geding 6 mei 2024 vóór 12:00 uur.

Als u na de voorlopige verlening aanleiding ziet om een gerechtelijke procedure te starten, dan dient u deze uiterlijk 6 mei 2024 vóór 12.00 uur aan te vangen, bij de rechtbank te Den Haag. Deze termijn is een vervaltermijn.

De Opdracht wordt definitief verleend door een schriftelijke bevestiging van Zilveren Kruis, uiteraard pas na ommekomst van eerdergenoemde vervaltermijn. Door deelname aan de Inkoopprocedure accepteren Inschrijvers dat zij hun eventuele bezwaar ten aanzien van de voorlopige verlening 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 Aanbieder 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 Aanbieder een schriftelijke bevestiging daartoe van Zilveren Kruis ontvangt. Of en wanneer definitieve verlening dan exact plaatsvindt, is mede afhankelijk van de uitkomst van eventuele gerechtelijke procedure. Een eventueel hoger beroep van een Aanbieder heeft een dergelijke schorsende werking niet.

18.13 Definitieve verlening op 10 mei 2024.

Zilveren Kruis streeft ernaar op (als streefdatum) 10 mei 2024 de Opdracht definitief te verlenen.

18.14 Wachtkamerovereenkomst.

Er wordt na de beoordeling een wachtkamerovereenkomst gesloten met de Aanbieder die in de Inkoopprocedure als tweede is geïndiceerd 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 2027 (2 jaar) en kan vervolgens, met wederzijdse instemming, worden verlengd. voor vijf (5) keer een periode van een (1) jaar.

18.15 Bewaartermijn inschrijving 6 maanden.

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.

18.16 Gestanddoening tot en met 31 december 2024.

Uw inschrijving dient u tot en met 31 december 2024 gestand te doen. Zilveren Kruis kan u – bijvoorbeeld wegens lopende juridische geschillen – verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

18.17 Afronding inkoopbeleid 2025-2028 op 1 november 2024.

Zilveren Kruis rondt het inkoopbeleid voor het jaar 2025 uiterlijk op 1 november 2024 volledig af. Zilveren Kruis is conform de wettelijk vastgelegde transparantievereisten voor zorgverzekeraars verplicht om uiterlijk 12 november 2024 aan haar verzekerden inzicht bieden over wie zij heeft gecontracteerd, voordat Verzekerden voor 2025 een zorgverzekering afsluiten.

19 Naleving en controle

In dit hoofdstuk leest u meer over hoe wij met naleving van afspraken en controles van declaraties omgaan.

19.1 Zilveren Kruis wil haar Verzekerden verzekeren van kwalitatief goede en toegankelijke zorg.

Eén van de verantwoordelijkheden van Zilveren Kruis is het beoordelen of de zorg die vergoed wordt, aan de wettelijke eisen voldoet en/of feitelijk en terecht geleverd is. Zilveren Kruis kent hiervoor de volgende controleprocessen;

- Materiële controle
- Formele controle
- Fraudeonderzoek

19.2 Zilveren Kruis beoordeelt ook of de (contract)afspraken worden nageleefd.

Wij onderzoeken of zorgaanbieders zich aan de met Zilveren Kruis overeengekomen contractafspraken houden. Dit zijn bijvoorbeeld afspraken op het gebied van zorgkosten, kwaliteit, doelmatigheid, transparantie etc.

19.3 Wij informeren de zorgaanbieder wanneer deze geselecteerd is voor een controle.

De afdeling Naleving & Controle brengt de zorgaanbieder schriftelijk op de hoogte over de aanleiding van de controle en de vervolgstappen.

19.4 Wij publiceren jaarlijks het Algemeen Controlejaarplan Zvw op onze website.

Zie zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/declareren/controleren. In dit jaarplan staan de controlemethodieken beschreven zoals Zilveren Kruis deze uitvoert, met inachtneming van de privacywetgeving (AVG en UAVG).

20 Aanvullingen en wijzigingen

Dit inkoopbeleid is gepubliceerd op 8 december 2023. Het is mogelijk dat hierop later aanvullingen of wijzigingen komen. Houdt u dit zelf goed in de gaten! U vindt deze aanvullingen en wijzigingen bij uw inkoopbeleid op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/visie-en-beleid. Andere onderwerpen die interessant zijn voor u vindt u daar ook.

Wij helpen u graag verder

Kijk op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders



Op onze website vindt u veel informatie. Heeft u het antwoord op uw vraag niet gevonden? Mail naar zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl.

Bijlage 1: Concept modelovereenkomst

Overeenkomst Ziekenvervoer 2025-2028

A. DE ZORGVERZEKERAAR:

De zorgverzekeraars die de Zorgverzekeringswet (Zvw) uitvoeren:

- Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leiden (inclusief De christelijke zorgverzekeraar);
- Interpolis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leiden;
- FBTO Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;
- De Friesland Zorgverzekeraar N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;

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

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

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. P. Langenbach, directeur Zorginkoop, hierna allen gezamenlijk te noemen 'Zilveren Kruis';

en

B. DE CONTRACTANT

Bedrijfsnaam:	<invullen>
Naam rechtspersoon (conform opgave KvK)	<invullen>
Vestigingsadres:	<invullen>
Vestigingsplaats: (uitsluitend de hoofdvestiging)	<invullen>

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 Ziekenvervoer 2025-2028' (hierna: de '**Overeenkomst**') regelen partijen de onderlinge rechtsverhouding, in aanvulling op hetgeen reeds is bepaald in het 'Inkoopdocument Ziekenvervoer 1 januari 2025 tot en met 31 december 2028 (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 2025 en aanvullingen zoals gepubliceerd op onze [website](#).
3. bijlage 3. uniform declaratieprotocol Zilveren Kruis 2024 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.).

Artikel 1. Definities

Deze documenten bevatten vertrouwelijke informatie en dienen als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. Onderhavige documenten en informatie mogen uitsluitend gebruikt worden in het

kader van de inkoopprocedure Ziekenvervoer Zilveren Kruis 2025-2028

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 Aanbieder 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:** richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden, dan wel organisatiebeschrijvingen (voor zover van toepassing) die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de patiënt goede zorg te verlenen.
7. **Vervoerslijn:** De organisatie die door Zilveren Kruis ingeschakeld is om namens Zilveren Kruis te beoordelen of een verzekerde een medische indicatie heeft voor 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. **Ziekenvervoer:** 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 Ziekenvervoer verstaan het 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 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 2025 tot en met 31 december 2028. De Overeenkomst kan driemaal 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 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 (blijven) voldoen aan alle verplichtingen en eisen die voortvloeien uit (i) wet- en regelgeving, (ii) het Inkoopdocument en (iii) 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 de Minimumeisen.
5. Opdrachtnemer heeft, in verband met mogelijke belangenverstrengeling, 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), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) 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 UBO's

1. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen optreden ten aanzien van de Ultimate beneficial owner(s) (UBO's) van de Zorgaanbieder dan is de Zorgaanbieder verplicht dit onverwijld mede te delen aan Zilveren Kruis.
2. De Zorgaanbieder is verplicht zich te houden aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Sanctiewet 1977.
3. Zilveren Kruis is gerechtigd deze Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang dan wel op een door Zilveren Kruis nader te bepalen datum op te zeggen indien Zilveren Kruis schending van de verplichtingen genoemd in voorgaande artikelleden constateert. Betalingen aan de Zorgaanbieder kunnen bij voornoemde schending per direct worden opgeschort.

Artikel 10. Controle

1. Zilveren Kruis voert Formele controles en Materiële controles uit, met inachtneming van de eisen van de Zvw, de Regeling zorgverzekering (Rzv), de Regeling persoonsgegevens vrijwillige ziektekostenverzekeringen WMG 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 materiele controle. Zilveren Kruis accepteert afdrucken uit een digitaal archiefsysteem als bewijsstukken.
4. Een controle gaat niet verder terug dan 2 kalenderjaren voorafgaand aan het kalenderjaar waarin de controle aan de Zorgaanbieder bekend is gemaakt, tenzij op basis van bevindingen van eerdere controles of signalen een verlenging van deze periode gerechtvaardigd is. In dat geval wordt de periode maximaal verlengd tot 5 kalenderjaren. Zodra Zilveren Kruis deze conclusie heeft getrokken, wordt dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd medegedeeld aan de Zorgaanbieder. De declaraties voor de controle worden geselecteerd op uitvoeringsdatum en niet op factuurdatum.

Artikel 11. 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 12. Fraudeonderzoek

1. Zilveren Kruis neemt bij de uitvoering van Fraudeonderzoek in ieder geval het bepaalde bij of krachtens de AVG, de Zvw, de Rzv en de Regeling persoonsgegevens vrijwillige ziektekostenverzekeringen WMG 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 13. 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 verrekent 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 FIOD/ECDD het Openbaar Ministerie), en/of;
 - e. tot acht jaar na het jaar waarin de Fraude is geconstateerd geen Overeenkomst sluiten met de Opdrachtnemer.

Artikel 14. 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 15. 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 16. 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 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 17. 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 18. Boete- en sanctiebepalingen

In de Minimumeisen, 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 de Minimumeisen 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 19. 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 20. 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 21. (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;
 - e. indien de situatie van artikel 9 lid 3 zich voordoet.

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 Format 2 Minimumeisen 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 22. 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) ziekenvervoer zal op geen enkele wijze leiden tot enige vorm van schadevergoedingsplicht jegens de Opdrachtnemer.

Artikel 23. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is verplicht alle schade die een Verzekerde lijdt/zal lijden in verband met het door of vanwege Opdrachtnemer uitgevoerde 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 24. 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

P. Langenbach,
Directeur Zorginkoop
Zilveren Kruis

Namens Opdrachtnemer,

<Naam invullen>

Datum:

Datum:

Bijlage 1 Tarief- en doelmatigheidsafspraken

1. Tarieven

- Voor het geleverde vervoer betaalt Zilveren Kruis een vooraf vast gesteld tarief van €<invullen> exclusief btw en exclusief NEA-index.
per beladen kilometer (het km-tarief) per Verzekerde met altijd een minimale ritvergoeding gelijk aan zes (6) kilometer;
- Voor een rolstoelbus (voor verzekerden die uitsluitend kunnen verplaatsen met een rolstoel en ook daadwerkelijk worden vervoerd met een rolstoelbus) geldt een toeslag van 15% op het kilometertarief;
- Voor liggend vervoer geldt een toeslag van 75% op het kilometertarief en een opstarttarief van €125 per rit.
- Voor IKZ geldt een toeslag van 25% op het kilometertarief.

2. Doelmatigheid

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), administratieve handelingen en overige handelingen die voortkomen uit de gegeven opdracht in de prijs zijn verdisconteerd.

Een bonus-malusregeling van toepassing op uitvoeringsprestaties en klanttevredenheid. Deze bonus-malusregeling treft u aan Format 2 Minimumeisen.

De declaratie wordt gestaakt als de verzekerde geen recht (meer) heeft op vervoer.

Vastgestelde prijs per kilometer	Offerte tarief excl. BTW en excl. NEA <jaartal>	Tarief excl. BTW en incl. NEA < jaartal>	Tarief incl. BTW en incl. NEA <jaartal>
Prijs per kilometer	€	€	€
Prijs per kilometer rolstoeltaxi	€	€	€
Prijs per kilometer liggend vervoer	€	€	€
Prijs per kilometer IKZ	€	€	€

Bijlage 2: Concept wachtkamerovereenkomst

Wachtkamerovereenkomst Ziekenvervoer

1 januari 2025 tot en met 31 december 2028

A. DE ZORGVERZEKERAAR:

De zorgverzekeraars die de Zorgverzekeringswet (Zvw) uitvoeren:

- Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leiden (inclusief De christelijke zorgverzekeraar);
- Interpolis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leiden;
- FBTO Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;
- De Friesland Zorgverzekeraar N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;

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

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

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. P. Langenbach, directeur Zorginkoop, hierna allen gezamenlijk te noemen 'Opdrachtgever';

en

B. DE CONTRACTANT

Bedrijfsnaam:	<invullen>
Naam rechtspersoon (conform opgave KvK)	<invullen>
Vestigingsadres:	<invullen>
Vestigingsplaats: (uitsluitend de hoofdvestiging)	<invullen>

hierna te noemen: 'Opdrachtnemer'

In aanmerking nemende dat:

- De Opdrachtgever de Zilveren Kruis inkoopprocedure Ziekenvervoer 2025-2028 heeft doorlopen;
- De Opdrachtnemer op grond van zijn uitgebrachte offerte d.d. <datum> als tweede in rang is geëindigd;
- De Opdracht is gegund aan <naam vervoerder 1> voor de duur van 4 jaar met een optie tot eenzijdige verlenging van drie (3) maal een (1) jaar. De startdatum van de Opdracht is 01-01-2025.
- Partijen tegen deze achtergrond onderhavige Overeenkomst met elkaar aangaan, zoals volgt uit eis 89 uit Format 2 Minimumeisen uit het 'Inkoopdocument ziekenvervoer 1 januari 2025 tot en met 31 december 2028' (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 <naam vervoerder 1> 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 ziekenvervoer te verzorgen per 1 januari 2025, heeft Opdrachtgever het recht om de met <naam vervoerder 1> gesloten Overeenkomst te beëindigen dan wel niet aan te gaan.

1.2 Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd de Overeenkomst te verlenen aan de volgende aanbieder in de rangorde of onderhands te verlenen aan een andere partij. Deze wachtkamerovereenkomst geeft Opdrachtgever het recht om met Opdrachtnemer te contracteren met betrekking tot het 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 <naam vervoerder 1> ook beslissen om opnieuw een inkoopprocedure te starten of op andere wijze het ziekenvervoer in te kopen.
- 1.4 Opdrachtnemer doet zijn inschrijving ongewijzigd gestand tot 1 januari 2027. 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 2027 en kan jaarlijks, met wederzijdse instemming, worden verlengd voor een periode van een (1) jaar. Opdrachtgever biedt uiterlijk 30 juni 2026 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 2026, waarbij de in deze Overeenkomst genoemde verlengingsopties onverkort blijven gelden.

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Opdrachtgever, drs. P. Langenbach directeur Zorginkoop

Opdrachtnemer, <naam persoon vervoerder 2>

Bijlage 3: Declaratieprotocol

Voor het declaratieprotocol kijk op de [website](#) van Zilveren Kruis.

Bijlage 4: Ritdata

Deze bijlage kunt u opvragen door het invullen en ondertekenen van Format 1 bedrijfsgegevens. Dit format mailt u naar zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl, u ontvangt de gegevens binnen 5 werkdagen.

Bijlage 5: Aan te leveren ritdata

Voor uitvoering van de materiele controle en voor de kwantitatieve en kwalitatieve analyse door Zilveren Kruis levert de Geselecteerde aanbieder onbewerkte ritinformatie aan. De frequentie, inhoud en de vorm van aanlevering van deze onbewerkte ritinformatie wordt tijdens de implementatie gezamenlijk vastgesteld, maar omvat ten minste deze kenmerken.

Omschrijving	Omschrijving
Boekingswijze	Rollator
AfgesprokenVertrekDatumTijd	Bagage
AfgesprokenAankomstDatumTijd	TaxibusIndicatie
Kenteken	Personen auto Indicatie
Zero-emissie	Voorinzit Indicatie
Minimaal Euro 6 Voertuigtype	IndividueelVervoer (Solo)
Product	Kamer-Kamer Indicatie
Prestatiecode	InstapVoorrijdenDatumTijd
Machtigingsnummer	InstapDatumTijd
VertrekSynoniem	InstapGPSLat
VertrekHuisnummer	InstapGPSLong
VertrekStraat	InstapActiveren
VertrekPostcode	UitstapVoorrijdenDatumTijd
VertrekPlaats	UitstapDatumTijd
VertrekGPSLat	UitstapGPSLat
VertrekGPSLong	UitstapGPSLong
BestemmingsSynoniem	UitstapActiveren
BestemmingsHuisnummer	ReisduurRechtstreeks
BestemmingsStraat	ReisduurWerkelijk
BestemmingsPostcode	Loosmelding
BestemmingsPlaats	LoosmeldingReden
BestemmingsGPSLat	LoosmeldingDatumTijd
BestemmingsGPSLong	LoosmeldingGPSLat
KmTotaal obv machtiging	LoosmeldingGPSLong
Km Totaal werkelijk	Terugbelservice
Personen	TerugbelserviceNummer
Begeleider	TerugbelserviceDatumTijd
LiggendvervoerIndicatie	Terugbelkanaal
SOHO	Basisvergoeding
RolstoelDuw	Toeslag type
RolstoelElektrisch	Starttarief Liggend vervoer
RolstoelOpvouwbaar	Totale Vergoeding
Scootmobiel	

Bijlage 6: Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Deze bijlage kunt u opvragen door het invullen en ondertekenen van Format 1 bedrijfsgegevens. Dit format mailt u naar zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl, u ontvangt de gegevens binnen 5 werkdagen.

Format 1: Bedrijfsgegevens zorgaanbieder

U kunt de historische ritdata zoals genoemd in hoofdstuk 6.3 en de vergoeding genoemd in hoofdstuk 6.4 en 17 van het inkoopbeleid opvragen bij Zilveren Kruis door het invullen en ondertekenen van deze bijlage en mailen in PDF aan zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl. U ontvangt vervolgens uiterlijk binnen 5 werkdagen:

- Bijlage 4 Ritdata;
- Bijlage 6 KPI's
- Format 11 Duurzaamheid
- Format 12 Prijsformulier
- Format 15 Kostprijsonderbouwing

In verband met een mogelijke inschrijving op het inkoopbeleid ziekenvervoer, verzoek ik Zilveren Kruis de bovengenoemde bijlagen en formats te verstrekken.

Door ondertekening verklaar ik mij akkoord met ondergeschreven voorwaarden.

Zilveren Kruis merkt de verstrekte ritgegevens, prijsinformatie en de KPI's aan als vertrouwelijke (bedrijfs-)gegevens die mogelijk zijn te herleiden tot individuele Verzekerden of de omgeving van die Verzekerden. In verband daarmee worden deze gegevens uitsluitend en strikt vertrouwelijk aan mij verstrekt met het oog op een mogelijke inschrijving op het Inkoopbeleid ziekenvervoer. Ander gebruik dan uitsluitend voor deze inkoopprocedure is niet toegestaan. In verband daarmee verzoekt Zilveren Kruis uw onderneming uitdrukkelijk om:

1. Strikt vertrouwelijk met de bovengenoemde bijlagen en formats om te gaan en (verdere) verspreiding of bekendmaking daarvan te voorkomen;
2. De bovengenoemde bijlagen en formats na gebruik voor een (mogelijke) inschrijving op Inkoopbeleid ziekenvervoer, te vernietigen na bekendmaking van de verleningsbeslissing of eventuele (onverhoopte) ongeldigverklaring/terzijdelegging van de inschrijving;
3. Zilveren Kruis ongevraagd te informeren over mogelijk oneigenlijk gebruik of onbedoelde verspreiding/bekendmaking van de bovengenoemde bijlagen en formats;
4. Zilveren Kruis ongevraagd te informeren over de vernietiging van de bovengenoemde bijlagen en formats na bekendmaking van de verleningsbeslissing of eventuele (onverhoopte) ongeldigverklaring/terzijdelegging van de inschrijving.

Aldus opgemaakt en naar waarheid ondertekend:

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

Aldus naar waarheid ingevuld op:

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

Door: (gevolmachtigde) van

..... (Aanbieder).

Handtekening:.....

Format 2: Minimumeisen

Als separaat document op de [website](#) geplaatst.

Format 3: Projectaanpak

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 VECOZO6 aan te kunnen aanleveren (zie Format 2 Minimumeisen);
- Tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van de regisseursfunctie;
- Voldoende personeel (chauffeurs, regiemedewerkers en onderaannemers) om de Overeenkomst uit te voeren;
- Communicatie met de Verzekerden;
- Soepele overgang van de huidige Overeenkomst 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 ziekenvervoer per 1 januari 2025 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 ziekenvervoer. In de beschrijving worden de rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden omschreven.

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

Paraaf voor akkoord :

Datum :

⁶ 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.

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 2025.

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 werven, behouden en enthousiasmeren van voldoende goed opgeleide en gekwalificeerde om de Ouit te voeren;
- het inrichten van de organisatie voor de Opdracht (waaronder de regieorganisatie).

Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat Aanbieder 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

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

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 6: Contracteren onderaannemers

Doel

De Geselecteerde aanbieder heeft een landelijk dekkend netwerk voor de uitvoering van de Opdracht zodat de Verzekerde 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 2025 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 bij aanvang en gedurende de gehele 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?;
- hoe u de beschikbaarheid en inzet van (duurzame) voertuigen borgt;
- 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.

Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat Aanbieder 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 de Minimumeisen 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 2025);
- landelijk dekkend netwerk van vervoerders/chauffeurs en overig personeel;
- koppeling systemen tussen Zilveren Kruis, Geselecteerde aanbieder en onderaannemer(s).

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

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 8: Customer journey map

Doel

Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat u goed in staat bent om uw dienstverlening te ontwerpen volgens de service design methodiek.

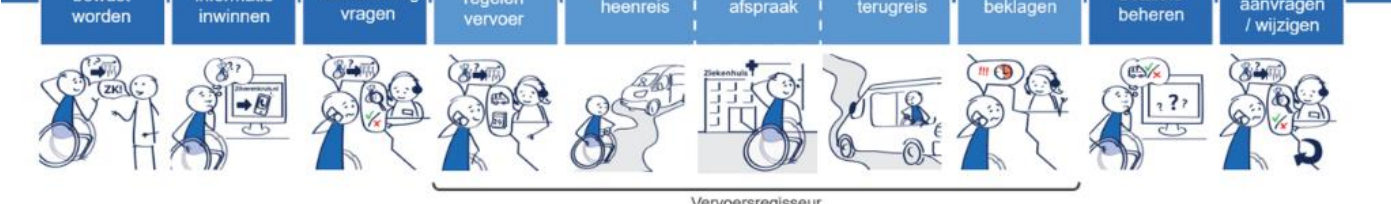
Wat levert u aan?

Een uitgewerkte customer journey map voor de 2 persona's Piet en Layla waarin u alle stappen van de klantreis beschrijft. Het startpunt voor customer journey map is het aanvragen van een toestemming bij de Vervoerslijn van Zilveren Kruis. Het eindpunt is het declareren van de gemaakte vervoerskosten door u bij Zilveren Kruis. De tussenliggende stappen van de klantreis maakt u inzichtelijk. Gebruik het voorbeeld in Format 8 als gids. U bent vrij in de keuze van het format. In de customer journey map zijn minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt:

- De klantbeleving per moment; positief/negatief/neutraal
- De belangrijkste momenten van de waarheid in de beleving van de klant
- Belangrijkste behoefte en klantactiviteiten per moment
- Touchpoints: op welk moment en via welke kanalen interactie plaats vindt met de klant
- Interactie met zorgverleners en naasten (stakeholders): op welke momenten, met wie en hoe vindt de interactie plaats
- Belangrijkste kansrijke gebieden: dit zijn kansrijke probleemgebieden waar zowel de klantbeleving als organisatie (bv efficiency toename) sterk verbeterd kan worden als bijvoorbeeld de taxi te laat is
- Data / KPI's

Stapbeschrijving

<p>Via Via Klanten komen bijna altijd via via, familie, buren, vrienden, etc. erachter dat we niet vergoed of zelfs gegarandeerd kan worden door ZK.</p>	<p>Informatie zoeken Onder of telefonisch zoeken naar informatie. Vragen zijn: schied dit geld? en hoe werkt dit systeem eigenlijk?</p>	<p>Cruciaal gesprek Om een toestemming machting in krijgen bij iedereen de vervoersrij. Dit goed te beoordelen of door vervoer kan worden zijn dit complexe gesprekken</p>	<p>Vervoerder bellen Klant neemt zelf contact op met de vervoerder. Zij maken afspraken over wat voor vervoer nodig is en wanneer. Belangrijk is dat een klant vaak het beste weet wat nodig is</p>	<p>Samenrij Klanten worden thuis opgehaald meestal met een busje. Ze maken ook zingen, komen om te tijd past mijn ritstodiet niet?</p>	<p>Medicijn afspraak Klanten gaan naar hun afspraak zoals gepland. Dit kunnen lange afstanden zijn maar ook bij, maar een kortere duurt.</p>	<p>Bellen + afschrijven Klanten moeten na de afspraak bellen om opgehaald te worden. Dit vervoersrij stopt. Klanten worden opgehaald en worden naar huis gebracht.</p>	<p>Waar kan ik terecht? Als klanten een klacht hebben zoeken ze contact met ZK of direct met de vervoerder. Vaak komen ze hier nooit meer iets van.</p>	<p>Geen controle Klanten hebben op dit moment geen inzicht in hun machtingen en weten het dan ook lastig het systeem te begrijpen, en weten het gevoel van controle.</p>	<p>Klart is dicht met lopen? Soms die klachten worden vaak jaarlijks hun machting vervoersrij, i.e.g. - vervoers rij is dit toch vaak een ingewikkeld moment.</p>
---	--	---	--	---	---	---	--	---	--



	Vervoersregisseuseur									
Wat de klant zegt, doet en wilt	<ul style="list-style-type: none"> Vul de lichtblauwe vlakken Gebruik klein lettertype bv 10. Werk deze uit voor Persona A en B = 2 journey maps! 									
Kanaal										
Interactie met 3en (naasten, mantelzorgers)										
Wat vervoerder doet										
Data, kpi's										
Overig										

Format 9: Beschrijving van de Customer journey map

Doel

Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat u goed in staat bent om uw dienstverlening te ontwerpen volgens de service design methodiek.

Wat levert u aan?

Een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map waarin u minimaal de volgende onderwerpen heeft uitgewerkt:

- De communicatiestrategie, welke touchpoints en communicatievormen u wanneer gaat inzetten voor het realiseren van een onderscheidende klantbeleving rekening houdend met de doelgroep?
- Beschrijf 2 concepten die een oplossing bieden voor de geïdentificeerde kansrijke probleemgebieden op de customer journey (van de 2 persona's) en op welke wijze u die pijnpunten wegneemt en structureel verbetert inclusief een effectmeting van de genomen maatregelen. Denkt u hierbij ook aan de in te zetten onderaannemers.
- De samenwerking met alle stakeholders van de Verzekerde.

U levert een gedetailleerde beschrijving van de customer journey map aan op maximaal 6 A4. Deze beschrijving sluit aan bij de Eisen die in de Minimumeisen gesteld zijn. Uit het plan moet blijken hoe u invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Inkoopprocedure.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 10: Kwaliteit en kwaliteitsverbetering operationele dienstverlening

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 Aanbieder 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 Aanbieder mag indienen.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 11: Duurzaamheid

Format 11 Duurzaamheid kunt u opvragen door het invullen en ondertekenen van Format 1 bedrijfsgegevens. Dit format mailt u naar zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl, u ontvangt de gegevens binnen 5 werkdagen.

Format 12: Prijsformulier

Format 12 Prijsformulier kunt u opvragen door het invullen en ondertekenen van Format 1 bedrijfsgegevens. Dit format mailt u naar zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl, u ontvangt de gegevens binnen 5 werkdagen.

Format 13: Referentieverklaring

Gegevens Aanbieder
Naam onderneming
Adres
Postcode en plaats

Referentie

Naam organisatie
Adresgegevens
Naam contactpersoon
Telefoonnummer
E-mailadres
Korte omschrijving opdracht
Type vervoersopdracht + exacte omvang aantal ritten sinds de start van de Overeenkomst.
Ingangsdatum opdracht
Einddatum opdracht

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 Aanbieder de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan het zittend ziekenvervoer. De Aanbieder 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 14: Aanleveren van vragen

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

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

Format 15: Kostprijsonderbouwing

Deze bijlage kunt u opvragen door het invullen en ondertekenen van Format 1 bedrijfsgegevens. Dit format mailt u naar zorginkoop.vervoer@zilverenkruis.nl, u ontvangt de gegevens binnen 5 werkdagen.

Kostprijsonderbouwing kilometer tarief taxiervoer

T.b.v. inschrijving ziekenvervoer 2025-2028

Invulinstructie

- Alle velden moeten gevuld worden: aanbieder naam, kilometer prijzen per element en de verwachte winstopslag.
- Het geoffreerde tarief bevat maximaal 2 decimalen
- De genoemde prijzen voor de kostprijs-elementen bevatten maximaal 4 decimalen, de kilometerprijs bevat maximaal 2 decimalen
- De standaard wegingsfactor per element is gebaseerd op het Overzicht kostenontwikkelingen taxiervoer 2023 - 2024¹, hier kan gemotiveerd van worden afgeweken.
- In dit geval dient voor elk element een eigen wegingsfactor te worden opgegeven.

De kostprijsonderbouwing is op dit moment niet compleet.

Aanbieder

Componenten kostprijsonderbouwing		Kilometer prijs		Weging elementen		
Post	Omschrijving	Excl BTW	Incl BTW	NEA-Wegingsfactor ¹	Eigen wegingsfactor	Motivatie
Afschrijving				9,22%		
Verzekering	Verzekeringstarieven voor rijdend materieel			2,34%		
Overige capaciteitskosten	Rente, stalling, keuringen, vergunningen en documenten			1,57%		
Algemene kosten (overhead)	Kantoorkosten, IT-kosten, huisvestingskosten en overige algemene kosten.			5,69%		
Kilometerkosten						
Energie/brandstof	Diesel, gas en elektriciteit			8,01%		
Onderhoud, reparatie & banden	Loonkosten monteurs, materiaalverbruik, huisvesting van de werkplaats en banden			6,06%		
Arbeidskosten						
Arbeidsloon	Arbeidskosten van chauffeurs en indirect personeel, inclusief externe inhuur.			64,46%		
Overige personele kosten	Opleiding, woon-werkverkeer, kantinekosten, bedrijfskleding			2,67%		
Resultaat						
Totale kostprijs per kilometer		€ 0,0000	€ 0,0000			
Winstopslag						
Geoffreerd tarief		€ 0,0000	€ 0,0000			

NEA index: Eindrapport kostenontwikkeling taxiervoer 2023 - 2024

[weblink](#)

Format 16: Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. Geselecteerde aanbieder

Garantieverklaring holding/concernmaatschappij t.b.v. opdrachtnemer

Naam bedrijf

Nummer
handelsregister

Statutaire zetel

Vestigingsadres

Postcode en plaats

hierna te noemen: “de Holding”

Ondergetekende,

overwegende dat <naam Aanbieder> , statutair gevestigd te <plaats>,<nummer handelsregister > (hierna: “Aanbieder”)> een dochtermaatschappij overeenkomstig artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek van de Holding is en dat Aanbieder voor de aanmelding ter zake van de inschrijving van opdrachtnemer in het kader van de inkoopprocedure ‘Ziekenvervoer 2025-2028’, 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 Aanbieder als opdrachtnemer tekort is geschoten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de ingevolge van de onderhavige inkoopprocedure gesloten ‘Overeenkomst Ziekenvervoer 2025-2028’ (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



Deze verklaring dient door een daartoe bevoegde bestuurder van de holding te worden ondertekend (zie onder kop 'Bestuurder(s)' op het uittreksel uit het handelsregister), dus niet door een gevolmachtigde/procuratiehouder.