

Belangrijke informatie

Welkom bij ZCN!

Wij zijn Zorgvervoercentrale Nederland (ZCN). Voor u wellicht een nieuwe naam. In de vervoerswereld staan wij bekend als een betrouwbare dienstverlener. Vanaf 1 januari 2020 verzorgen wij het zittend ziekenvervoer voor Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Pro Life en De Friesland. Dit betekent dat wij vanaf dat moment verantwoordelijk zijn voor het taxivervoer van 23.000 verzekerden.



ZCN brengt u veilig naar uw zorginstelling

Zittend ziekenvervoer is gecombineerd vervoer met een personenauto of taxibus. U wordt thuis opgehaald door een taxichauffeur en naar uw zorgverlener gebracht. Daarna wordt u weer veilig en comfortabel naar huis gebracht. U deelt de taxi soms met andere reizigers. Dit blijft hetzelfde. U bent bij ons in goede handen.

Handig informatiedocument

Het is belangrijk voor u als verzekerde om te weten hoe ZCN werkt. In dit document vindt u de belangrijkste informatie.

Wij wensen u een goede reis!

Zittend ziekenvervoer: voor wie?

U heeft een machtiging nodig

Als verzekerde bij Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Pro Life en De Friesland kunt u mogelijk gebruik maken van zittend ziekenvervoer. Hiervoor heeft u een machtiging nodig van uw zorgverzekeraar. Een machtiging betekent dat de zorgverzekeraar toestemming geeft voor zittend ziekenvervoer.

Heeft u een machtiging nodig of is uw machtiging verlopen?

Bent u verzekerd bij Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO of Pro Life? Belt u dan eerst met de Vervoerslijn op telefoonnummer **071 - 365 41 54** of vraag digitaal toestemming aan op website <https://www.zilverenkruis.nl>.

Verzekerden van De Friesland kunnen contact opnemen via telefoonnummer **058 - 291 38 19**.

Wilt u een rit boeken voor 2020 en heeft u al een machtiging?

Dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met ZCN op telefoonnummer **088 - 579 88 88**. Hieronder leest u hoe u een rit boekt.

Een rit boeken

Wilt u bij ZCN een rit boeken?

ZCN maakt het u zo makkelijk mogelijk. U kunt bij ons op 3 manieren een rit boeken:

- Optie 1.** Via de website. Ga naar de website www.zcnvervoer.nl/zzv en log in bij 'Mijn vervoer'. Dit kan vanaf de derde week van december. Hulp nodig? Instructievideo's zijn vanaf de derde week van december beschikbaar.
- Optie 2.** Via de ZCN-App. In deze app reserveert u eenvoudig uw rit. Dit kan vanaf de derde week van december. Hulp nodig? Instructievideo's zijn dan ook beschikbaar.
- Optie 3.** U kunt ons uiteraard ook bellen. Ons telefoonnummer is **088 - 579 88 88** (lokaal tarief).



Dit is Liza!

Liza is onze digitale callcenter medewerker. Zij helpt u graag verder. Zij is bereikbaar van zes uur 's ochtends tot een uur 's nachts.

Betere service, want u wordt sneller geholpen. Het voordeel voor u als verzekerde is dat u veel minder lang hoeft te wachten als u ons belt.

Liza is telefonisch bereikbaar op: **088 - 579 88 88**.

Als u wilt, kunt u tijdens kantooruren ook een medewerker van de Klantenservice spreken.

Uw medische wensen

Hulpmiddelen

Wij vinden uw wensen belangrijk. Hier houden we dan ook zoveel mogelijk rekening mee. Als uw medische situatie het noodzakelijk maakt dat u speciale hulpmiddelen meeneemt in het voertuig, geef dat dan aan bij de Vervoerslijn van uw zorgverzekeraar. Dan krijgt u hiervoor een indicatie. Denk hierbij aan een (elektrische) rolstoel, wandelstok, loopkruk, scootmobiel, solo-vervoer, een hulphond of begeleiders.

Alleen als u een indicatie van de zorgverzekeraar heeft kan ZCN hiermee rekening houden.

Uw niet-medische wensen

Wij vinden het belangrijk dat u zich goed voelt bij uw vervoerder. De chauffeurs van onze vervoerders hebben ervaring met zittend ziekenvervoer. Zij volgden verschillende opleidingen en trainingen, waarbij de omgang met reizigers een belangrijk onderwerp is. Onze medewerkers en die van onze vervoerders stellen u voorop, zijn inlevend, behulpzaam, enthousiast, terughoudend wanneer nodig en denken met u mee.

Ook de rijstijl van de chauffeurs vinden wij erg belangrijk. Alle chauffeurs volgen de opleiding *Het Nieuwe Rijden*. Dit betekent een rustig en voorspelbaar rijdende chauffeur. Verder trainen we hen in het beheersen van alle technieken die komen kijken bij veilig vervoer van rolstoelgebruikers volgens de standaard van de Code VVR. Het spreekt voor zich dat alle chauffeurs beschikken over een uitstekende straten- en omgevingskennis.

Handig om te weten

Openingstijden & bereikbaarheid

Via 'Mijn Vervoer' op de website www.zcnvervoer.nl/zzv en de ZCN-App kunt u op elk moment van de dag wijzigingen over de ritten doorgeven.

Veiligheid

Uw veiligheid heeft onze hoogste prioriteit. Meld het ons als u een onveilige situatie ziet. Bel naar **088 - 579 88 88**.

Vertrouwde gezichten

Wij vinden het belangrijk dat u zich vertrouwd voelt bij de chauffeur. Wij doen daarom ons best om steeds een vaste chauffeur te laten rijden.

Privacy

ZCN hecht veel waarde aan uw privacy. Daarom gebruiken wij alleen de gegevens die nodig zijn om uw vervoer mogelijk te maken. Extra gegevens gebruiken wij alleen als u daar zelf toestemming voor geeft.

Zero-emissie

Duurzaamheid is voor ZCN erg belangrijk. De ambitie van ZCN is dat er steeds meer duurzame voertuigen rondrijden.

Klachten en suggesties

Wij verbeteren graag onze dienstverlening. Heeft u een compliment, een suggestie of een klacht voor ZCN? Wij vinden het prettig als u ons dat laat weten. Wanneer u niet op de afgesproken tijd wordt opgehaald, belt u direct naar ZCN op het telefoonnummer **088 - 579 88 00**.

Veelgestelde vragen

Vragen over uw machtiging

Heb ik recht op zittend ziekenvervoer?

Dat bepaalt uw zorgverzekeraar. De medewerker van de Vervoerslijn stelt u een aantal vragen om vast te stellen of u een machtiging krijgt voor zittend ziekenvervoer.

- A. U heeft recht op zittend ziekenvervoer als uw machtiging geldig blijft in 2020.
- B. Als u een nieuwe machtiging nodig heeft voor zittend ziekenvervoer: belt u dan eerst met de Vervoerslijn van uw zorgverzekering op telefoonnummer **071 - 365 41 54**. Verzekerden van De Friesland bellen naar telefoonnummer **058 - 291 38 19**.

Wanneer is de Vervoerslijn van mijn zorgverzekeraar bereikbaar?

De Vervoerslijn van uw zorgverzekeraar is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 13.00 uur.

Kan de Vervoerslijn mij doorverbinden met ZCN?

Doorverbinden naar het centrale telefoonnummer van ZCN is inderdaad mogelijk. Als u een machtiging heeft ontvangen van uw zorgverzekeraar, dan is deze direct zichtbaar voor ZCN. U kunt dan direct een rit boeken bij ZCN. Verzekerden van De Friesland kunnen niet worden doorverbonden met ZCN.

Is mijn machtiging direct zichtbaar in het systeem van ZCN?

Er is een realtime-koppeling tussen het systeem van uw zorgverzekeraar en ZCN. Als u een machtiging heeft ontvangen van uw zorgverzekeraar, dan is deze direct zichtbaar voor ZCN. U kunt dan direct een rit boeken bij ZCN.

Veelgestelde vragen

Vragen over de vervoerder

Wie is straks mijn vervoerder?

ZCN heeft in elk postcodegebied twee vaste vervoerders. We hebben daarnaast nog een vervoerder achter de hand. U heeft de vervoerder waarschijnlijk vaker bij u in de buurt zien rondrijden. We vinden het belangrijk dat vervoerders en verzekerden elkaar kennen. Daarom werkt ZCN samen met lokale vervoerders.

Ik wil een eigen vervoerder aandragen, hoe werkt dit?

Grote kans dat die vervoerder al deel uitmaakt van het landelijke vervoerdersnetwerk van ZCN. Is dat niet het geval? Laat het uw vervoerder dan weten. Deze vervoerder kan contact met ZCN opnemen. De vervoerder bereikt ons op **088 - 579 88 88**.

Kan ik ergens vinden met welke onderaannemers ZCN werkt?

Als u wilt weten of een bepaalde vervoerder behoort tot het onderaannemersnetwerk van ZCN dan belt u ZCN op het centrale telefoonnummer **088 - 579 88 88**. U kunt de vervoerder van uw keuze zo nodig ook met ZCN contact laten opnemen.

Kan ik aangeven dat ik met een bepaalde vervoerder niet wil reizen na slechte ervaringen?

Ja, dat kan. ZCN heeft standaard twee basisvervoerders in de regio waarin de verzekerde woont en nog een vervoerder als reserve. De verzekerde kan kiezen voor de twee andere vervoerders of een andere vervoerder naar eigen keuze contact laten opnemen met ZCN.

Veelgestelde vragen

Vragen over het boeken van ritten

Ik heb vaste ritten geboekt staan, moet ik deze nu opnieuw reserveren?

Ja, om er zeker van te zijn dat alle ritten in ons systeem staan, vragen we u om alle vaste ritten die geboekt staan vanaf 1 januari 2020 opnieuw door te geven of om te bevestigen. Dat geldt ook voor ritreeksen die van het oude jaar in het nieuwe jaar doorlopen. Dit kan door contact op te nemen met ZCN via telefoonnummer **088 - 579 88 88**.

Wie moet ik bellen om vervoer te bestellen?

U kunt voor ritboekingen contact opnemen met ZCN via telefoonnummer **088 - 579 88 88**. Vanaf de derde week van december kunt u ritten boeken door in te loggen op de website www.zcnvervoer.nl/zzv bij 'MijnVervoer'. Ook kunt u dan ritten reserveren via de ZCN-App op uw telefoon.

Op welke dagen en tijden is ZCN telefonisch bereikbaar?

ZCN is iedere dag telefonisch bereikbaar van 06.00 uur 's morgens tot 24.00 uur 's nachts. Ook in het weekend.

Kan ik een rit via de app boeken?

Vanaf de derde week in december kunt u ritten boeken via de app. Het is de bedoeling dat dit later ook kan via chat op de website. ZCN maakt bekend wanneer ook dát mogelijk is.

Kan ik chatten met ZCN?

Ja, dat wordt mogelijk gemaakt. ZCN introduceert een chatfunctie via de website of via Whatsapp. Chatten kan tussen 08.00 uur 's morgens en 20.00 uur 's avonds.

Hoeveel tijd van tevoren moet ik mijn ritten boeken?

U vraagt ritten ten minste 24 uur van tevoren aan bij ZCN. Voor retourritten geldt een half uur vooraanmeldtijd.

Wat moet ik doen als ik een spoedrit aan moet vragen?

Dan belt u het centrale telefoonnummer van ZCN, **088 - 579 88 88**. Een spoedrit is een rit die om medische redenen binnen 24 uur moet worden uitgevoerd.

Veelgestelde vragen

Vragen over de rit

Wat als mijn taxi niet op tijd komt?

De taxi mag vijftien minuten voor tot vijftien minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. Het kan door omstandigheden gebeuren dat de taxi later dan vijftien minuten na de afgesproken ophaaltijd arriveert. U wordt hiervan altijd op de hoogte gehouden, zodat u hier rekening mee kunt houden. U kunt ook altijd contact opnemen met ZCN op telefoonnummer **088 - 579 88 88**.

Wat als ik mijn taxi heb gemist?

Dat kan gebeuren. Laat u het zo snel mogelijk weten door te bellen naar het telefoonnummer van ZCN **088 - 579 88 88**.

Als ik nog niet weet hoe laat mijn afspraak klaar is en ik bel met ZCN, binnen hoeveel tijd word ik opgehaald?

U wordt dan binnen 30 minuten opgehaald.

Mag de taxi ook een medereiziger meenemen?

Dat kan alleen als u een machtiging heeft voor een of meerdere (medische) begeleiders. Bij uw ritreservering geeft u door of u met een begeleider reist.

Kan ik mijn scootmobiel meenemen?

U mag uw scootmobiel meenemen in het voertuig als u daarvoor een indicatie heeft in uw machtiging. Uw scootmobiel gaat mee als bagage. Tijdens het vervoer mag u dus niet in uw scootmobiel blijven zitten. In het voertuig neemt u plaats op een normale autostoel. Dit doen we voor uw veiligheid.

Contact

Wilt u een rit reserveren of heeft u vragen?

Neem dan contact met ons op. U bereikt ons op kcc-achmea@zcnvervoer.nl en op telefoonnummer **088 - 579 88 88**. Onze medewerkers helpen u graag verder.

Website: www.zcnvervoer.nl/zzv

Openingstijden

ZCN is iedere dag telefonisch bereikbaar tussen 06.00 uur 's morgens en 24.00 uur 's nachts. Ook in het weekend. Uiteraard kunt u ons 24 uur per dag bereiken via 'Mijn vervoer' en de ZCN-App (vanaf de derde week van december).

Bezoekadres ZCN hoofdkantoor

Bahialaan 400 // 3065 WC Rotterdam

