

# KORTE PEILING: HOE ERVAREN (EX-)KANKERPATIËNTEN HET TAXIVERVOER NAAR HET ZIEKENHUIS?

## ACHTERGROND

### VERGOEDING ZIEKENVERVOER MET AUTO, TAXI OF OPENBAAR VERVOER

Ziekenvervoer per auto, taxi of openbaar vervoer voor oncologische patiënten maakt onderdeel van het basispakket uit in onderstaande gevallen:

- Bij oncologische behandelingen met chemotherapie, of radiotherapie of immunotherapie;
- Bij vervoer van en naar consulten, onderzoek en controles die nodig zijn voor deze oncologische behandelingen,

Er geldt een maximale afstand van 200 km enkele reis en er geldt in 2020 een eigen bijdrage van € 105. Daarnaast geldt het eigen risico.

### KWALITEIT VAN HET ZITTEND ZIEKENVERVOER

De Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA) is als toezichthouder een initiatief gestart om te bekijken of het zittend ziekenvervoer per taxi (voor alle patiënten die hiervan gebruikmaken, dus breder dan alleen oncologie) voldoet aan minimale kwaliteitseisen en of een kwaliteitskader een instrument kan zijn om de ervaren kwaliteit te verbeteren.

Naast de NFK zijn de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN), Nederlandse Oogvereniging, Dwarslaesie Organisatie Nederland (DON) en de Vereniging Spierziekten Nederland (VSN) bij dit initiatief betrokken. Zorgverzekeraars en vertegenwoordigers van de taxibranche nemen ook deel.

### WIE MAAKT ER GEBRUIK VAN ZITTEND ZIEKENVERVOER (rapport ZINL 2018)?

In 2018 heeft het Zorginstituut (ZINL) in opdracht van VWS rapporten gepubliceerd over het zittend ziekenvervoer<sup>1 2</sup>. In deze rapporten worden de volgende cijfers gepubliceerd:

In 2017 maakten in de oncologie 39.132 patiënten gebruik van vergoeding voor zittend ziekenvervoer, dat is ongeveer de helft van het aantal patiënten dat per jaar voor kanker behandeld wordt. 16.000 daarvan gebruikten hun eigen auto en 22.793 maakten gebruik van een taxi. Gebruik van OV was met 330 patiënten verwaarloosbaar.

<sup>1</sup> April 2018: Ziekenvervoer. Op weg naar een nieuwe formulering van de prestatie ziekenvervoer

<sup>2</sup> December 2018: Ziekenvervoer, consequentie in maat en getal

ZINL rapporteerde hoe vaak patiënten per jaar gebruik maken van de taxi (tabel 1) en wat de afstand van huis tot het ziekenhuis was (tabel 2).

**Tabel 1: aantal dagen per jaar dat van de taxi gebruik gemaakt wordt (ZINL gegevens 2015)**

<8 dagen	30,42 %
8-15 dagen	24,28 %
16-35 dagen	36,46 %
35-222 dagen	8,84 %

**Tabel 2: afstand van huis tot het ziekenhuis (ZINL gegevens 2015)**

<10 km	32,8 %
10-30 km	41,6 %
30-60 km	18,5 %
60-100 km	5,5 %
>100 km	1,6 %

## ONZE UITVRAAG

### DONEER JE ERVARING-KORTE PEILING 'HOE ERVAAR JIJ HET TAXIVERVOER VAN EN NAAR HET ZIEKENHUIS?'

Begin 2020 heeft NFK samen met de aangesloten kankerpatiëntenorganisaties via [www.doneerjeervaring.nl](http://www.doneerjeervaring.nl) landelijk de digitale vragenlijst 'Hoe ervaar jij de taxirit naar het ziekenhuis?' verspreid. De vragenlijst heeft opengestaan van 16 januari tot 25 februari.

Doel van de vragenlijst was om informatie te verzamelen over hoe (ex-)kankerpatiënten de kwaliteit van het taxivervoer van en naar het ziekenhuis ervaren. Deze informatie zal ingebracht worden in overleg over een mogelijk kwaliteitskader voor taxivervoer met NZA, Zorgverzekeraars, vertegenwoordigers van de taxibranche en andere patiëntenorganisaties.

De vragenlijst is vanuit NFK via een direct mail gestuurd naar de leden of donateurs van een deel van aangesloten kankerpatiëntenorganisaties (KPOs). Daarnaast heeft NFK gedurende een maand de vragenlijst via social media gedeeld. Andere patiëntenorganisaties hebben de vragenlijst (ook) gepromoot via hun nieuwsbrief en/of social mediakanalen. De vragenlijst is daarnaast verspreid onder 1200 deelnemers van het maatschappelijk panel van kanker.nl.

De vragenlijst bestond onder andere uit deze vragen:

- Hoe hebben kankerpatiënten hun taxirit van en naar het ziekenhuis ervaren?

- Wat vinden zij van de bereikbaarheid van het taxibedrijf voor het maken van een afspraak?
- Reed de taxi op tijd?
- Moeten patiënten een taxi delen met anderen? En zo ja, wat vinden zij daarvan?
- Wat was de algemeen ervaren kwaliteit van het taxivervoer ?

## RESULTATEN

### AANTAL INGEVULDE VRAGENLIJSTEN

In totaal startten 625 (ex-)kankerpatiënten met het invullen van de vragenlijst. Hiervan maakten 289 mensen tussen 1 januari 2018 en 25 februari 2020 minimaal één keer gebruik van een taxi naar het ziekenhuis. 258 respondenten vulden de complete vragenlijst in.

### KENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN

Het merendeel van de respondenten is tussen de 35-60 jaar (44,6%, n=115) of tussen de 60-75 jaar (43,8%, n=113). Acht procent (n=8) is ouder dan 75 jaar. De meest voorkomende kankertypen zijn borstkanker (24,7%), kanker aan mannelijke geslachtsorganen (18%), kanker van het spijsverteringstelsel (13,5%) kanker aan de vrouwelijke geslachtsorganen (10,1%) en longkanker (9,7%).

Gebruik van taxivervoer:

2018: 60%

2019: 56%

2020: 19%

Sommige patiënten maakten in meerdere jaren gebruik van het taxivervoer.

### FREQUENTIE VAN GEBRUIK EN AFSTAND TOT HET ZIEKENHUIS,

In tabel 3 worden cijfers gegeven over het aantal dagen per jaar dat mensen gebruik maakten van de taxi. De groep respondenten die meer dan 35 dagen per jaar gebruik maakten van de taxi is in ons onderzoek met 19,3% beduidend hoger dan in de ZINL cijfers van 2015 met 8,84% (zie tabel 1).

**Tabel 3: aantal dagen per jaar dat van de taxi gebruik gemaakt wordt**

	Percentage	Aantal respondenten
<8 dagen	26,4%	71
8-15 dagen	22,3%	60
16-35 dagen	32,0%	86
35-60 dagen	17,5%	47
Meer dan 60 dagen	1,8%	5

In tabel 4 wordt de afstand van huis tot het ziekenhuis weergegeven. Ten opzichte van 2015 (ZINL cijfers) valt op dat in onze uitvraag meer langer ritten worden gemeld. Dit zou kunnen samen hangen met een toename van behandelingen in expert centra.

**Tabel 4: afstand van huis tot het ziekenhuis**

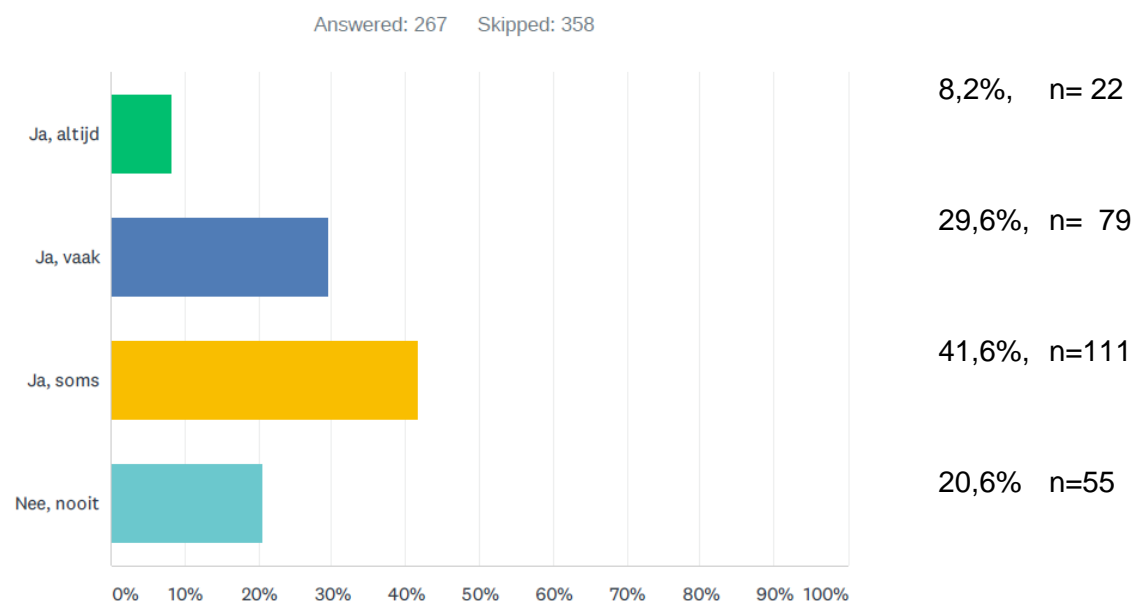
	Percentage	aantal respondenten
<10 km	16,0%	43
10-30 km	40,2%	108
30-60 km	29,7%	80
60-100 km	9,7%	26
>100 km	4,4%	12

## HEB JE OOIT EEN TAXI MOETEN DELEN MET ANDERE (ONBEKENDE) MENSEN EN WAT VIND JE DAARVAN

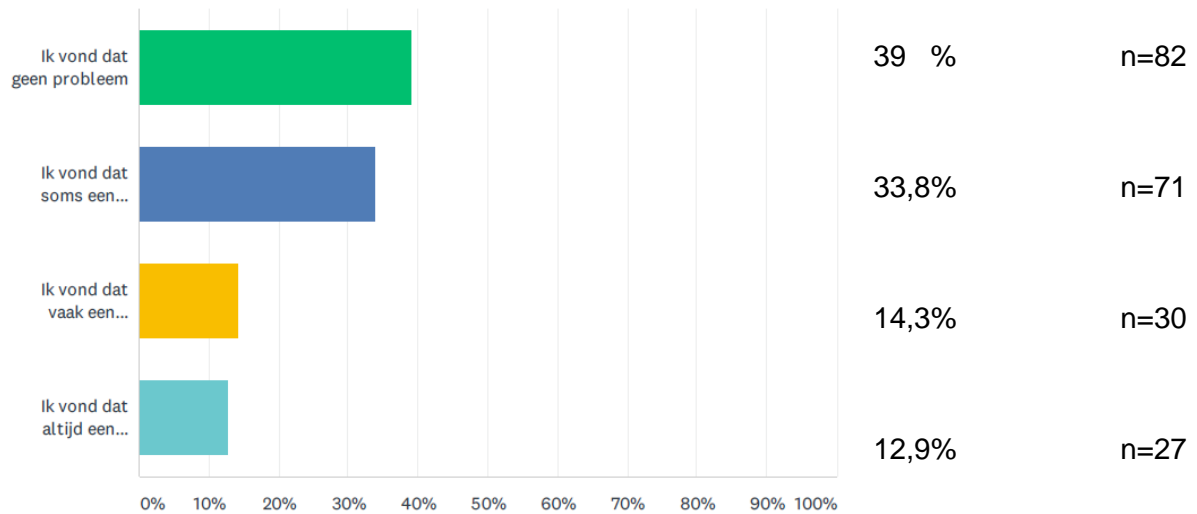
Kankerpatiënten moeten met enige regelmaat een taxi delen met anderen (figuur 1).

We vroegen aan patiënten wat ze vinden van het feit dat ze een taxi moeten delen met anderen. 210 respondenten beantwoordden deze vraag. Ruim een kwart (27%, 57 respondenten) vindt dat vaak of altijd een probleem, 39% (n=82) vindt het helemaal geen probleem (figuur 2).

**Figuur 1: heb je ooit een taxi moeten delen met andere (onbekende) mensen?.**



**Figuur 2: hoe vond je het om een taxi te delen met andere (onbekende) mensen?.**



Voor 62 respondenten (30%) zorgt het delen van de taxi met anderen dat ze altijd langer doen over hun reis naar het ziekenhuis, voor 24% is dat vaak het geval en voor 33% soms.

Respondenten konden in een open veld opmerkingen toevoegen. In het kader hieronder een aantal quotes. Mensen vinden het vooral vervelend als een taxirit langer duurt. Opvallend is dat mensen dit niet alleen op de heenweg vervelend vinden – zij komen soms zelfs te laat op de afspraak – maar ook op de terugweg, omdat zij zich na chemotherapie of bestraling vaak beroerd voelen. In dat laatste geval voelen zij zich ook ongemakkelijk ten opzicht van medepassagiers. Een enkele keer wordt ook een medische reden aangegeven waarom medepassagiers een gevaar kunnen opleveren (bijv in verband met verminderde weerstand bij ontslag uit het ziekenhuis na een stamceltransplantatie).

### **Wat patiënten zeggen over het delen van een taxi:**

*'Na mijn ontslag uit het ziekenhuis na stamceltransplantatie moest ik nog meerijden met andere passagiers, ik was erg verzwakt en ook nog een heel slechte weerstand'*

*'Bij misselijkheid en braken erg gênant om dan een taxi te moeten delen'*

*'De keren dat ik een taxi moest delen met luidruchtige schoolkinderen. We moesten ze soms nog van school halen. Met volwassenen had ik geen probleem gehad, maar de combinatie kankerpatiënt - schoolkinderen vond ik niet zo fijn, ik heb een klacht ingediend maar daar is niets mee gedaan.'*

*'Er werd mij altijd vooraf toestemming gevraagd om een taxi te delen'*

*'Achteraf bleek dat bij aanvraag bij de zorgverzekeraar duidelijk vermeld moest worden dat er sprake moet zijn van INDIVIDUEEL zittende vervoer. ....Daarna een nieuwe aanvraag individueel vervoer naar zorgverzekeraar gestuurd waardoor vervolg ritten goed gingen'*

*'Langere reistijd waardoor ik maar net op tijd was voor bestraling, ik had mijn afspraaktijden doorgegeven maar het taxibedrijf bepaalde hoe laat de taxi kwam'*

*'Het was zelfs een keer een verrijking omdat de andere patiënt ook slokdarmkanker had en we ervaringen konden uitwisselen'*

*'Als ik niet lekker ben vind ik het gezwets van andere mensen heel irritant'*

*'Ik vond het niet echt een probleem, zeker als het betekent dat daarmee de kosten laag gehouden worden'*

## **HOE TEVREDEN BEN JE OVER HET TAXIVERVOER NAAR HET ZIEKENHUIS**

Tabel 6 geeft aan hoe tevreden patiënten zijn over bepaalde aspecten van het taxivervoer. Het gaat hierbij om de telefonische bereikbaarheid, de klantvriendelijkheid bij het maken van de afspraak, het op tijd komen van de taxi en de klantvriendelijkheid van de chauffeur. Respondenten gaven de tevredenheid aan op een schaal van 1-10 (10 heel erg tevreden, 1 helemaal niet tevreden). Resultaten worden gepresenteerd in tabel 5.

Zevenendertig procent (n=97) van de patiënten waardeert het taxivervoer in zijn geheel als zeer goed, 23%(n=60) geeft het een onvoldoende. Het op tijd komen van de taxi is een probleem, slechts 33 % (n=88) geeft hier een zeer goed, 28% (n=73) geeft een onvoldoende. De klantvriendelijkheid van de medewerkers aan de telefoon en van de

taxichauffeurs zelf wordt door respectievelijk 42,3% (n=108) en 41,7% (n=107) als zeer goed beoordeeld.

**Tabel 5: tevredenheid over bepaalde aspecten van het taxivervoer**

<b>Telefonische bereikbaarheid van het taxibedrijf</b>	
Onvoldoende (1-5)	15,1% (n=39)
Voldoende tot goed(6-8)	41,9% (n=108)
Zeer goed (9-10)	41,5% (n=107)
Weet ik niet	1,5% (n=4)
<b>Klantvriendelijkheid van het taxibedrijf bij het maken van afspraak</b>	
Onvoldoende (1-5)	11,0% (n=28)
Voldoende tot goed(6-8)	44,7% (n=114)
Zeer goed (9-10)	42,3% (n=108)
Weet ik niet	2,0% (n=5)
<b>Op tijd komen van de taxi</b>	
Onvoldoende (1-5)	28,4% (n=73)
Voldoende tot goed(6-8)	36,6% (n=94)
Zeer goed (9-10)	33,2% (n=88)
Weet ik niet	0,8% (n=2)
<b>Klantvriendelijkheid van de taxichauffeur</b>	
Onvoldoende (1-5)	10,0% (n=26)
Voldoende tot goed(6-8)	47,7% (n=123)
Zeer goed (9-10)	41,5% (n=107)
Weet ik niet	0,8% (n=2)
<b>Tevredenheid over taxi vervoer als geheel</b>	
Onvoldoende (1-5)	23% (n=60)
Voldoende tot goed(6-8)	38,3% (n=100)
Zeer goed (9-10)	37,2% (n=97)
Weet ik niet	1,5% (n=4)

Ook hier konden patiënten in een open veld opmerkingen achter laten. Een aantal opvallende quotes staan in het kader hieronder. Een aantal taxibedrijven worden met naam en toenaam genoemd (vooral in positieve zin).

## **Wat patiënten zeggen met betrekking tot de tevredenheid over het taxibedrijf**

*Ik vind het heel raar dat ik het bedrijf XXX moet bellen om een afspraak te maken met [naam taxibedrijf]. Dit omdat meerdere mensen mijn gegevens in kunnen zien. Ik wil gewoon een afspraak kunnen maken rechtstreeks met het taxibedrijf en niet via een tussenpersoon / bedrijf.*

*Vaak onbeschoft behandeld bijvoorbeeld nadat ik tijden wilde aanpassen i.v.m. een nieuwe bestralingslijst*

*De chauffeurs stonden al klaar als ik uit de behandeling kwam, even wachten als ik naar toilet moest was geen probleem, vriendelijke, zorgzame, liefdevolle behandeling. Ook soms met verhalen die mij van mijn eigen dingen afleiden. SUPER!!!!*

*Als ze al bereikbaar waren werd de planning niet goed gedaan. De chauffeurs waren soms best redelijk vriendelijk maar niet bepaald netjes, goedgemanierd. Ik heb er een paar gehad die echt asociaal rijgedrag vertoonden.*

*Het idee is goed maar de uitvoering laat te wensen over. Het lijkt alsof chauffeurs niet snappen hoe moe je je kunt voelen na afloop van een bestraling. Of hoe lastig het is om wisselende ophaaltijden te hebben als je ter voorbereiding van bestraling een volle blaas moet hebben.*

*Ik heb geen taxi kunnen nemen omdat de service beperkt was tot de deur van het ziekenhuis en ik niet zelfstandig naar de afdeling kon komen. Dit vind ik een ernstige tekortkoming.*

*Taxichauffeurs die stinken naar rook of appen achter het stuur*

*Niet komen opdagen, veel te vroeg komen, heel lang omrijden om de taxi vol te krijgen, chauffeurs geven klachten niet door aan bedrijf, doen ze dat wel dan wordt er niets mee gedaan.*

*De taxi wacht niet tot je klaar bent met bestralen. Een korte behandeling maar daarna weer lang wachten op de taxi terug.*

*Ik vind het moeilijk om klachten te hebben over voorzieningen omdat ik het echt als een voorrecht zie dat er in Nederland zoveel geregeld is.*



## TOT SLOT: VERBETERPUNTEN

### Verbeterpunten

*Korte wachttijd voor retourrit*

*Zieke patiënten apart vervoeren. Een beter opleiding voor chauffeurs over het vervoeren van ziek patiënten*

*Geen tussenpersoon gebruiken voor het maken van afspraken. Rechtstreeks met het taxibedrijf.*

*Ziekenhuizen een eigen taxibedrijf laten maken*

*Een app waarin je kunt zien waar de taxi is en hoe laat hij komt*

*Niet met 3 mensen op de achterbank*

*Steeds dezelfde chauffeur zou fijn zijn*

*Kortere wachttijd en minder omrijden*

*Begeleiding tot in het ziekenhuis op de afdeling*

*Bel een keer en vraag naar de ervaring, vooral als het een paar keer fout is gegaan*

*Bereidheid om tot een lastig bereikbare plek te rijden als het om een slecht lopend iemand gaat*

*Aanvraagformulier zorgverzekeraar verbeteren: individueel, of meer personen vervoer, personen auto of taxibusje / rolstoelbus*

*Soloritten*

*Vervoer na operatie (wordt nu niet vergoed). Ik moest 5 keer overstappen met het OV. Voor overige afspraken was dat geen probleem maar na de operatie wel.*

*Meer empathie, niet alleen maar zakelijk*

*Niet roken, die chauffeurs!*

*Vraag of mensen problemen hebben met gecombineerde ritten*

*Vergoedingen voor bezoeken bij diagnoses, voordat officiële behandeling van start gaat en bij operaties. Ook voor diëtist, logopedist en nazorg*

*Het werd niet vergoed als ik van het ene ziekenhuis (chemo) naar het volgende moest (voor bestraling).moet eerst naar huis en dan weer een taxi bestellen. Deze administratieve regels zijn veel te veel als je zo ziek bent en slaan ook nog eens*

## VOOR EEN KWALITEITSKADER – AANDACTHSPUNTEN VANUIT NFK

### Aandachtspunten voor kwaliteitskader vanuit NFK (geen quotes dus):

- *Wachttijd verkorten: op tijd komen*
- *Rijtijd verkorten: minder gecombineerde ritten*
- *Zeker geen combinatie ritten met WMO (schoolkinderen)*
- *Optie bieden voor soloritten om medische redenen (besmettings-gevaar voor patiënten met verminderde weerstand door stamceltransplantatie / chemotherapie) of vanwege comfort (misselijkheid en vermoeidheid na chemo en radiotherapie)*
- *Chauffeurs een korte opleiding geven voor 'ziekenvervoer'*
- *Waar nodig, begeleiding tot in het ziekenhuis op de afdeling*
- *Vaker dezelfde chauffeurs*
- *Niet roken beleid in de alle auto's en voor alle chauffeurs*
- *Max 4 personen per personen auto inclusief chauffeur (dus geen 3 man op de achterbank)*
- *Klachtenregeling zowel bij het taxibedrijf als bij de zorgverzekeraar*

Auteur: M.P.J. Evers, [p.evers@nfk.nl](mailto:p.evers@nfk.nl)

Juist door een taxi met onbekende mensen te delen  
beleefde je soms mooi momenten of gesprekken

Het zijn de kleine dingen die je opvallen als je ziek bent.  
Een lieve zuster, een chauffeur, een mooi boeket ergens,  
iemand die bij je is, op je wacht. Ik heb een nare periode gehad,  
veel zorg en pijn. En toch ervaarde ik de liefde van al die mooie,  
lieve, vaak onbekende mensen om mij heen. Daarmee heeft die  
nare periode een gouden randje gekregen. Zeer ontroerend.