

## FAQ ONVZ en VvAA

Veel gestelde vragen over het Zittend Ziekenvervoer van ONVZ en VvAA.

### Waar vraag ik toestemming voor Zittend Ziekenvervoer?

Toestemming vraagt u bij uw zorgverzekeraar. Neemt u hiervoor contact op met uw eigen zorgverzekeraar. Ook het aanpassen of verlengen van uw toestemming regelt u via uw eigen zorgverzekeraar.

ONVZ: <https://www.onvz.nl/snel-regelen/toestemming-vragen>

VvAA: <https://www.vvaa.nl/verzekeringen/zorgverzekering/toestemmingvragen>

### Hoe weet Transvision of ik toestemming heb voor het Zittend Ziekenvervoer?

Als u toestemming vraagt bij uw zorgverzekeraar, wordt aan u gevraagd of uw gegevens over de toestemming gedeeld mogen worden met Transvision. Als u hier akkoord voor geeft wordt aan Transvision doorgegeven, dat u toestemming heeft voor vervoer. Zodra deze toestemming door Transvision is verwerkt, ontvangt u een welkomstbrief met aanvullende informatie. Geeft u geen akkoord aan de zorgverzekeraar voor het delen van de gegevens over uw toestemming met Transvision? Dan zal u zelf uw toestemmingsbrief die u heeft ontvangen van de zorgverzekeraar, moeten delen met Transvision zodat uw toestemming verwerkt kan worden. U neemt hiervoor contact op met Transvision via 0900 - 333 333 0 (gebruikelijke belkosten). De zorglijn is op werkdagen bereikbaar tussen 08.00 en 18.00 uur.

### Welke vervoerder gaat mijn zorgritten uitvoeren?

U belt met de zorglijn van Transvision via 0900 - 333 333 0 (gebruikelijke belkosten) en kiest voor optie 1 voor één van onze zorgmedewerkers. De machtiging wordt indien nodig compleet gemaakt en u krijgt direct de gegevens door van de vervoerder waarmee Transvision in uw regio samenwerkt. U ontvangt dan ook het rechtstreekse telefoonnummer van deze vervoerder om uw ritten in te boeken.

### Waar moet ik rekening mee houden bij de uitvoering van mijn zorgritten?

- U reserveert uw zorgritten telefonisch bij de vervoerder of digitaal via Vita Mobiliteit. Hierbij spreekt u een ophaaltijd af en u geeft aan hoe laat u op uw zorglocatie aanwezig moet zijn. De vervoerder komt u ophalen op het afgesproken tijdstip, waarbij een marge van een kwartier voor en een kwartier na de afgesproken tijd wordt aangehouden.
- Uw zorgrit mag worden gecombineerd met anders passagiers uit het doelgroepenvervoer. Uw rit mag hierdoor niet meer dan 25 % langer duren dan de rechtstreekse rit waarbij de maximale omrijdtijd niet meer dan een half uur mag zijn.
- De vervoerder mag u tussen een half uur en 10 minuten voor uw geplande aankomsttijd afzetten bij uw zorglocatie.

### **Kan ik mijn zorgritten ook digitaal reserveren?**

Het is mogelijk om uw zorgritten digitaal te reserveren via <https://www.vitamobiliteit.nl> of de app van Vita Mobiliteit. Op de website van Vita Mobiliteit, vindt u meer informatie en een instructiefilmpje over de werking van Vita Mobiliteit. Ook bij het digitaal reserveren is het belangrijk dat u rekening houdt met de ophaalmarge, reistijdmarginen en eventuele vertragingen onderweg.

### **Wat moet ik doen als er iets niet gaat zoals verwacht?**

Heeft u een vraag over uw zorgritten of gaat iets niet zoals u had verwacht? Neem dan contact op met onze zorgmedewerkers. Dit kan via [zorg@transvision.nl](mailto:zorg@transvision.nl) of telefonisch via de zorgvervoerslijn op nummer 0900 - 333 333 0 (gebruikelijke belkosten). Als u voor optie 2 kiest, dan krijgt u één van onze zorgmedewerkers aan de lijn.

### **Wat moet ik doen als ik het telefoonnummer van mijn vervoerder kwijt ben?**

U kunt bellen met de zorglijn van Transvision op nummer 0900 - 333 333 0 (gebruikelijke belkosten) en kiezen voor optie 3, waarna u de postcode van uw huisadres invoert. U wordt vervolgens automatisch doorverbonden met de juiste vervoerder.

### **Waar kan ik terecht met vragen over mijn zorgverzekering?**

Voor overige vragen over uw zorgverzekering verwijzen wij u graag door naar uw zorgverzekeraar. De meeste informatie is ook digitaal te vinden via de volgende websites:

ONVZ: [www.onvz.nl/contact](http://www.onvz.nl/contact)

VvAA: [www.vvaazorgverzekering.nl/contact](http://www.vvaazorgverzekering.nl/contact)