

---

<b>Datum</b>	<b>Telefoonnummer</b>	<b>Kenmerk</b>
Oktober 2017	088 222 42 42	<RELATIENUMMER>

**Onderwerp**

Nieuws over de zorgaanbieder die uw incontinentiemateriaal levert

Beste ,

We stellen hoge eisen aan de zorgaanbieders van incontinentiemateriaal op het gebied van kwaliteit van producten, contact met de klanten en over de betalingen. Daarom hebben we kort geleden opnieuw afspraken gemaakt met deze zorgaanbieders voor de levering van incontinentiemateriaal. Met uw huidige zorgaanbieder hebben we geen nieuw contract afgesloten voor 2018. Met deze brief informeren we u graag over wat dit voor u betekent.

**Wat kunt u het beste doen?**

We raden u aan om voor 1 januari 2018 over te stappen naar een zorgaanbieder waarmee we wel een contract hebben afgesloten. Met een gecontracteerde zorgaanbieder krijgt u uw incontinentiemateriaal ook in 2018 volledig vergoed uit de Basisverzekering. Ook kan uw zorgaanbieder de declaratie rechtstreeks bij Menzis indienen.

**Hoe vindt u een nieuwe zorgaanbieder?**

U kunt voor 1 januari 2018 zelf een nieuwe (gecontracteerde) zorgaanbieder kiezen. Op de bijgevoegde lijst en op onze website [menzis.nl/incontinentie](http://menzis.nl/incontinentie) vindt u de gegevens van alle gecontracteerde zorgaanbieders. U neemt zelf contact op met een nieuwe zorgaanbieder. Zij helpen u verder met uw aanmelding en bestelling. Komt u er niet uit? Bel dan gerust met onze Zorgadviseur op 088 222 42 42.

**Goed om te weten**

U kunt nog tot eind 2017 uw materialen bestellen bij uw huidige zorgaanbieder. Het incontinentiemateriaal dat u nodig heeft, wordt ook in 2018 volledig vergoed uit de Basisverzekering als u naar een gecontracteerde zorgaanbieder gaat. Net als in 2017 blijft het (wettelijk) eigen risico ook in 2018 van toepassing.

**Datum**  
Oktober 2017

**Pagina**  
2/5

**Kenmerk**  
<RELATIENUMMER>

**Heeft u nog vragen over deze brief?**

We hebben voor u de meest gestelde vragen en antwoorden bijgevoegd. Heeft u andere vragen? Bel dan gerust met onze Zorgadviseur op 088 222 42 42 (lokaal tarief). Wij helpen u graag van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 19.00 uur. Actuele informatie vindt u op onze website [menzis.nl/incontinentie](http://menzis.nl/incontinentie).

Hartelijke groet,



Henriëtte Setz  
Directeur Klant en Operations

**Bijlagen**

- meest gestelde vragen en antwoorden
- overzicht gecontracteerde zorgaanbieders incontinentiemateriaal

## **Bijlage 1. Meest gestelde vragen en antwoorden**

### **1. Mijn huidige zorgaanbieder is volgend jaar gecontracteerd. Wat moet ik doen?**

Neemt u al incontinentiemateriaal af bij een van de zorgaanbieders uit de lijst? Dan heeft u deze brief onterecht ontvangen. De informatie is dan voor u niet van belang. U hoeft ons hierover niet verder te informeren. Uw zorgaanbieder zal in overleg met u doorgaan met het leveren van incontinentiematerialen.

### **2. Waarom sluit Menzis niet met alle zorgaanbieders een contract af?**

Menzis stelt hoge eisen aan zorgaanbieders. De eisen die we stellen gaan onder andere over de kwaliteit van producten en over het contact met u. Zo hebben we alleen voor zorgaanbieders gekozen die een incontinentieverpleegkundige in dienst hebben. Dat u kunt overleggen met een opgeleide verpleegkundige vinden we erg belangrijk. Zie ook vraag 4.

### **3. Waarom maakt Menzis nieuwe afspraken met zorgaanbieders van incontinentiemateriaal?**

We willen dat goede zorg voor iedereen betaalbaar blijft. Daarom maken we afspraken met de zorgaanbieders over de levering, kwaliteit en betaling van incontinentiemateriaal. Hiermee kunnen we de kosten beperken en zorgen we ervoor dat de kwaliteit hetzelfde blijft of verbetert.

### **4. Waarover maakt Menzis afspraken met de zorgaanbieders?**

We maken afspraken over de materialen, de zorg en de levering. We vinden het belangrijk dat:

- ✓ de zorgaanbieders producten leveren die aan hoge kwaliteitseisen voldoen.
- ✓ een zorgaanbieder meerdere incontinentieverpleegkundigen in dienst heeft.
- ✓ een verpleegkundige bij u aan huis kan komen als dat nodig is.
- ✓ u telefonisch, per mail of via een website uw materiaal kunt bestellen.
- ✓ producten op de eerstvolgende werkdag aan huis worden geleverd.
- ✓ u samen met de zorgaanbieder de geschikte hoeveelheid die geleverd wordt kunt bepalen.
- ✓ de zorgaanbieder de bezorgtijd van uw materialen tot 3 uur nauwkeurig aangeeft.

### **5. Wat gebeurt er als ik bij mijn huidige zorgaanbieder wil blijven?**

Per 1 januari 2018 gelden andere voorwaarden. Een aantal voorwaarden in het kort:

- ✓ u vraagt toestemming aan Menzis of uw zorgaanbieder mag blijven leveren.
- ✓ u betaalt de nota in de meeste gevallen eerst zelf aan uw zorgaanbieder. De nota kunt u daarna opsturen naar Menzis.
- ✓ u ontvangt geen 100% vergoeding van de nota. Hoeveel u exact vergoed krijgt vindt u terug via [menzis.nl/incontinentie](http://menzis.nl/incontinentie)

### **6. Hoe kan ik toestemming aanvragen zodat mijn huidige zorgaanbieder mag blijven leveren?**

Voor het indienen van een aanvraag is een medische toelichting nodig. Hiervoor hoeft u niet (opnieuw) naar de huisarts. Uw huidige zorgaanbieder beschikt over deze gegevens. Deze kan de aanvraag namens u indienen bij Menzis. Wilt u dit zelf doen? Vul dan het aanvraagformulier 'Hulpmiddelen' in. Dit formulier vindt u op onze website: [menzis.nl/incontinentie](http://menzis.nl/incontinentie).

Vraag bij uw huidige zorgaanbieder een kopie van de medische toelichting op. Voeg deze formulieren samen en stuur deze op naar Menzis.

### **7. Kan ik zelf een zorgaanbieder kiezen?**

U kunt voor 1 januari 2018 zelf een (gecontracteerde) zorgaanbieder kiezen. Op de bijgevoegde lijst en onze website [menzis.nl/incontinentie](http://menzis.nl/incontinentie) vindt u de gegevens van alle gecontracteerde zorgaanbieders. U neemt zelf contact op met een nieuwe zorgaanbieder. Zij helpen u verder met uw aanmelding en bestelling. Komt u er niet uit? Bel dan gerust met onze Zorgadviseur op 088 222 42 42.

**8. Wat kan er veranderen als ik een nieuwe zorgaanbieder heb gekozen?**

Het is mogelijk dat de manier van levering verandert. Het zou ook kunnen dat u wordt gevraagd over te stappen op een ander merk of ander type materiaal. Er geldt altijd een proefperiode als u ander materiaal krijgt. Na de proefperiode overlegt de zorgaanbieder met u of het materiaal voor u een passende oplossing biedt. Het definitief overzetten op ander materiaal kan alleen na overleg met u. In elk geval moet de nieuwe situatie voor u een goede oplossing zijn.

**9. Hoe weet mijn nieuwe zorgaanbieder welk materiaal ik gebruik?**

Dit geeft u zelf door aan uw nieuwe zorgaanbieder. Vraag bij uw huidige zorgaanbieder de medische toelichting en het overzicht van uw laatste bestelling op. Hiermee kan de nieuwe zorgaanbieder de hulpmiddelenzorg goed overnemen.

**10. Kan ik mijn materiaal ook thuis laten bezorgen?**

Alle zorgaanbieders bieden thuisbezorging aan. Dit is afgesproken. Als u dit niet wilt, kunt u dit met uw zorgaanbieder bespreken. Zij zijn niet verplicht om andere mogelijkheden voor levering aan te bieden.

**11. Wat als ik niet tevreden ben over mijn nieuwe zorgaanbieder?**

Bespreek altijd eerst zelf uw klacht met uw zorgaanbieder. De beste optie is om gezamenlijk te komen tot een oplossing voor uw klacht. Komt u er niet uit, dan kunt u altijd een andere zorgaanbieder kiezen. Dit kan het hele jaar door.

*Staat het antwoord op uw vraag hier niet bij? Bel dan gerust met onze Zorgadviseur op 088 222 42 42. We helpen u graag!*

**Bijlage 2. Overzicht gecontracteerde zorgaanbieders incontinentiemateriaal**

Zorgaanbieder	Telefoonnummer	E-mail	Website
Hulpmiddelbezorgd	0800-2110	service@hulpmiddelbezorgd.nl	www.hulpmiddelbezorgd.nl
Bosman Medische Hulpmiddelen (onderdeel van OneMed)	0800-0662	info@bosman.com	www.bosman.com
Hoogland Medical	0800-0220705	mail@hooglandmedical.nl	www.hooglandmedical.nl
Eldercare bv	079-3610081	info@eldercare.nl	www.eldercare.nl
Medireva B.V.	0800-0201201	info@medireva.nl	www.medireva.nl
Pluripharm Direct	0800-5044	info@pluripharm-direct.nl	www.pluripharm-direct.nl
ApotheekZorg	088-0440774	hulpmiddelen@apotheekzorg.nl	www.apotheekzorg.nl
Mediq CombiCare	Absorberend incontinentiemateriaal: 0800-2004	info@mediqcombicare.nl	www.mediqcombicare.nl
Mediq CombiCare	Afvoerend incontinentiemateriaal: 0800-0237835	info@mediqcombicare.nl	www.mediqcombicare.nl
Alcura Apotheek	088-1040195 (optie 2 in het keuzemenu)	info@alcura-health.nl	www.alcura-health.nl
Dantuma Medische Speciaalzaken	0800-2800409	info@dantuma.com	www.dantuma.com
Mathot Medische Speciaalzaken	0800-1897	stapover@mathot.nl	www.stapovernaarmathot.nl
BENU Direct	0800-6555555	info@benudirect.nl	www.benudirect.nl
Medisofa	De levering via Medisofa verloopt via apotheekhoudende huisartsen en apotheken. Bekijk de lijst op <a href="http://menzis.nl/incontinentie">menzis.nl/incontinentie</a> . U kunt rechtstreeks contact opnemen met de apotheekhoudende huisartsen en apotheken.		