



> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Bezoekadres:  
Rijnstraat 50  
2515 XP Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
www.rijksoverheid.nl

**Kenmerk**  
356335-119270-GMT

Datum **29 APR. 2014**  
Betreft problemen incontinentiemateriaal

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de  
datum en het kenmerk van  
deze brief.*

Geachte mevrouw K.,

Hartelijk dank voor uw e-mail die u stuurde aan de vaste Commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

In uw e-mail geeft u aan dat u wegens uw incontinentieproblemen jarenlang Tena-verband gebruikt heeft, waar u veel baat bij had. Sinds enkele maanden moest u verplicht overgaan op een goedkoper verbandmiddel en kreeg u bovendien van de apotheek te horen dat de hoeveelheid beperkt was tot 1 à 2 per dag. De werking van dit goedkopere verband was zo slecht dat het u beperkte in uw functioneren.

Ik kan mij voorstellen dat dit alles onwenselijk en niet prettig voor u moet zijn en wil u hier graag het volgende over melden.

Zorgverzekeraars hebben met apothekers afspraken gemaakt over het zo doelmatig en adequaat mogelijk leveren van incontinentiemateriaal. Adequaat houdt in: eenvoudig en goedkoop waar het kan en meer gespecialiseerd en duurder waar het moet. Het is noodzakelijk dat de verzekeraar hier op let, willen we in Nederland een kwalitatieve goede zorg betaalbaar houden.

Tegelijkertijd heeft de verzekeraar in het kader van de Zorgverzekeringswet een zorgplicht. Dit betekent dat u recht heeft op de medisch noodzakelijke zorg die de overheid heeft vastgelegd in het zorgpakket. Die zorg moet ook van goede kwaliteit zijn.

In uw zorgpolis staat onder welke voorwaarden bij welke zorgverlener de zorg verkrijgbaar is. Zorgverzekeraars bieden twee soorten polissen: een naturapolis of een restitutiepolis. Het is vaak ook mogelijk een mengvorm van beide polissen te kiezen.



Indien u een naturapolis heeft, kunt u alleen terecht bij een zorgverlener die met uw verzekeraar een contract heeft gesloten. De zorgverzekeraar is daarmee verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg die u krijgt. De kosten van de zorg worden rechtstreeks afgerekend tussen de zorgverlener en uw verzekeraar. In het geval u over deze naturazorg niet tevreden bent, kunt u dit melden bij uw zorgverzekeraar. Hij moet ervoor zorgen dat u adequate zorg krijgt.

**Kenmerk**  
356335-119270-GMT

Met een restitutiepolic kunt u naar een zorgverlener van uw keuze. U betaalt dan zelf de rekening die daarna bij de zorgverzekeraar kan worden ingediend. De zorgverzekeraar vergoedt daarna de kosten, of eventueel een deel daarvan. Omdat u aangeeft dat u de voorkeur geeft aan Tena-verband, zou u dit, afhankelijk van uw polisvoorwaarden, kunnen overwegen.

Ik raad u aan uw vragen of klachten voor te leggen aan uw zorgverzekeraar. Mocht u geen bevredigend antwoord hierop krijgen dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij:

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
Postbus 291  
3700 AG Zeist  
Telefoon: (030) 6988360  
Meer informatie over dit klachteninstituut is te vinden op de website [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl).

Ik hoop dat ik uw e-mail op deze manier voldoende beantwoord heb en wens u graag het beste toe.

Met vriendelijke groet,  
de minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

mw. drs. E.I. Schippers