

## Bezwaar maken tegen contractaanbod verzekeraar

Als je het niet eens bent met een of meer voorwaarden uit het aanbod van een verzekeraar voor een contract dan kun je bezwaar maken. Welke vormen van bezwaar zijn er? Waar moet je rekening mee houden bij het formuleren van je bezwaar? En schuift de tekentermijn dan automatisch door?

De meest gestelde vragen over het maken van bezwaar tegen het contract van een verzekeraar op een rij:

### **Wat is bezwaar maken tegen het contractaanbod?**

Als je bezwaar maakt tegen het contractaanbod van een verzekeraar, dan ben je het niet eens met een of meer voorwaarden van het contract.

### **Twee vormen van bezwaar maken**

De twee meest voorkomende vormen van bezwaar maken tegen het contractaanbod zijn het *tekenen onder bezwaar* of het *doen van een tegenvoorstel*.

#### Tekenen onder bezwaar

*Onder bezwaar tekenen* heeft vooral een signalerende functie. Als je het niet eens bent met de voorwaarden in de overeenkomst en de verzekeraar wil de overeenkomst niet veranderen, kan het voor het signaal goed zijn om onder protest te tekenen. Dit houdt in dat je het contract van de zorgverzekeraar wél tekent, maar je geeft aan dat je het (nog) niet eens bent met de voorwaarden uit het contract. Je licht dit ook toe in het bezwaar.

Als je tekent onder bezwaar, vragen we je om dit ook te melden bij het Meldpunt Contractering Fysiotherapie. Bij het meldpunt kunnen fysiotherapeuten hun ervaringen met het afsluiten van contracten met zorgverzekeraars melden. Met de gegevens uit het meldpunt kan het KNGF met cijfers en feiten onderbouwen waar knelpunten zitten.

Let op: Als je tekent onder bezwaar, dan is de overeenkomst dus wel tot stand gekomen. Je moet je dan ook houden aan de overeenkomst.

#### Doen van een tegenvoorstel

Een andere vorm van bezwaar maken is het doen van een tegenvoorstel. Er komt dan nog geen overeenkomst tot stand. Verschillende zorgverzekeraars schrijven in hun inkoopbeleid dat ze open staan voor tegenvoorstellen. Als zorgaanbieder doe je dan een alternatief voorstel. Dit tegenvoorstel moet goed onderbouwd zijn en een concreet voorstel bevatten.

### **Wordt bij het doen van een tegenvoorstel de tekentermijn verlengd?**

Nee. Als je een tegenvoorstel doet wordt de tekentermijn niet automatisch verlengd. Het is verstandig in het tegenvoorstel ook te vermelden dat je er vanuit gaat dat de uiterste tekendatum wordt verlengd waarbij je nog minimaal 2 weken hebt nadat zij inhoudelijk reageren op je tegenvoorstel. Vraag van de verlenging van de termijn een schriftelijk bevestiging.

### **Wat is een redelijke termijn om een aanbod te beoordelen?**

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) geeft in haar regeling Zorginkoopproces aan dat je minimaal vier weken van de verzekeraar de tijd moet krijgen om een aanbod te beoordelen. Je kan in die vier weken aanvullende vragen stellen, akkoord gaan met het voorstel, tekenen onder bezwaar of een tegenvoorstel doen.

Als je vragen hebt gesteld of een tegenvoorstel hebt gedaan, dan is het KNGF van mening dat het redelijk is als de verzekeraar binnen twee weken reageert op de vragen of het tegenvoorstel.

Ook is van belang dat het stellen van vragen vlak voor het verstrijken van de tekendeadline niet gebruikt of misbruikt kan worden om de deadline op te rekken. Het is daarom verstandig eventuele vragen of een tegenvoorstel zo snel mogelijk te doen.

### **Tot wanneer kun je bezwaar maken tegen het aangeboden contract?**

De periode die je hebt om het contract te beoordelen is ook de periode waarin je bezwaar kunt maken. Kortom, de vier weken die je krijgt voor de beoordeling van het contract is ook de periode waarin je vragen kunt stellen, bezwaar kunt maken of een tegenvoorstel doet. Vaak staat in het inkoopbeleid van de verzekeraar een schema met de planning voor contractering. Gedurende deze periode kan je vragen stellen, opmerkingen plaatsen of een tegenvoorstel doen. Zorgverzekeraars moeten in deze periode goed bereikbaar zijn om hierop te reageren.

Steeds vaker nemen verzekeraars in hun inkoopbeleid een termijn op waarbinnen bezwaar ingediend moet worden. Als deze termijn niet is opgenomen dan geldt in principe de termijn voor het al dan niet accepteren van de overeenkomst.

Als je na het tekenen van de overeenkomst toch nog bezwaar wilt maken, is het effect van het bezwaar beperkter. De keuze voor al dan niet contracteren heb je tenslotte al gemaakt.

### **Wat moet ik in mijn bezwaar opnemen?**

Er zijn geen minimale vereisten aan een bezwaar richting de verzekeraar. Hoe concreter, hoe beter. Beschrijf in het bezwaar waar je je niet in kunt vinden én waarom je je hier niet in kunt vinden.

### **Hoe lang mag een zorgverzekeraar erover doen om te reageren op mijn bezwaar?**

Er zijn geen wettelijke termijnen waarbinnen een verzekeraar moet reageren. Toch mag je verwachten dat de verzekeraar snel reageert. De NZa stelt dat verzekeraars gedurende het proces van de zorginkoop voldoende beschikbaar moeten zijn voor vragen en opmerkingen van zorgaanbieders. Ook moeten verzekeraars tijdig een duidelijke reactie op vragen en opmerkingen geven. Gebeurt dit niet, dan is het redelijk dat de tekentermijn opschuift.

### **Wat als ik bezwaar heb gemaakt en de tekentermijn verstrijkt?**

Het indienen van een bezwaar geldt niet automatisch als een opschorting van de tekendeadline. De NZa stelt dat zorgverzekeraars voldoende bereikbaar moeten zijn tijdens het contracteerproces. De NZa ziet hierop toe. Als je op tijd een vraag hebt gesteld aan de verzekeraar en je krijgt geen antwoord, dan doe je er verstandig aan *opschorting van de tekentermijn* te vragen.

Bij het uitblijven van een reactie van de verzekeraar kun je een klacht indienen bij de NZa. Houd de termijnen goed in de gaten.