

## **VGZ komt gemaakte (schriftelijke)afspraken/overeenkomsten niet na**

In een lang lopend conflict waarin VGZ m.b.t. het verstrekken van een originele medicijn schriftelijk eindelijk heeft verklaard dat VGZ dat gaat vergoeden, blijkt dat dit een loze belofte is van VGZ.

Van begin januari 2007 tot februari 2012 heb ik het geneesmiddel Lipitor zonder enig probleem normaal vergoed gekregen. Echter in maart 2012 kreeg ik bericht dat Lipitor werd vervangen door het middel Atorvastatine wat volgens VGZ **exact hetzelfde zou zijn als Lipitor**. Helaas bleek dat niet het geval te zijn althans bij mij want na een maand inname van Atorvastatine kon ik bijna niet meer lopen vanwege ernstige spierpijn. Na het stoppen van de inname van dit middel bleek dat na 3 dagen de spierpijn geheel was verdwenen en kon ik ook weer normaal lopen.

Dat dit een bekend probleem is blijkt uit [deze informatie](#) van het AMC. Dus de vermelding van VGZ dat Atorvastatine exact gelijk was aan Lipitor is niet geheel juist!

Zelf heb ik VGZ toen verzocht om weer Lipitor aan mij te verstrekken maar dat werd direct afgewezen.

Mijn cardioloog heeft toen aan VGZ laten weten dat Lipitor medisch noodzakelijk is wegens geconstateerde ernstige bijwerkingen van het middel Atorvastatine. VGZ vond geen aanleiding om hun beslissing te heroverwegen.

Mijn cardioloog heeft toen een aantal Atorvastatine(s) van diverse fabrikanten mij laten testen maar er waren geen noemenswaardige mindere problemen als bij de middelen van de andere fabrikanten.

Om het verhaal niet te lang te maken verwijs ik naar een eerdere door mij geplaatste [posting](#) hierover op dit forum waar ik de manier beschreef hoe VGZ plots nu wel bereid was Lipitor te verstrekken en hoe ik in eerste instantie dacht dat ik dit middel zou krijgen en betaald zou worden door VGZ.

De telefonische melding van VGZ dat Lipitor verstrekt zou worden vond ik niet zeker en hard genoeg en heb verzocht om deze telefonische melding schriftelijk te bevestigen. Dat verzoek heb ik tot driemaal moeten herhalen voordat ik op 24 juni j.l. deze bevestiging van VGZ kreeg. In deze brief stond o.a. het volgende:

(...)

**"Mocht u weer gebruik gaan maken van het medicijn Lipitor dan dient uw apotheek dit medicijn aan u mee te geven op basis van medische noodzaak. Zij declareren de kosten voor dit geneesmiddel bij ons."(...)**

Een kopie van deze brief van VGZ had ik al enkele weken eerder aan de apotheek verstrekt.

Afgelopen maandag j.l. heb ik mijn jaarlijkse controle bezoek gehad bij m'n cardioloog. Daar bleek dat mijn cholesterolwaarde te hoog was en dat het nodig was om deze te verlagen.

Met de brief van 24 juni j.l. van VGZ dat Lipitor, het cholesterolverlagend middel, vergoed zou worden ga je er vanuit dat alles nu eindelijk dan geregeld is. Nou vergeet dat maar!!

Mijn cardioloog schreef een recept uit waarin hij Lipitor voorschreef met de vermelding dat dit **medisch noodzakelijk was** wegens door hem bij mij geconstateerde ernstige bijverschijnselen veroorzaakt door de Lipitor vervangende andere middelen.

Op met dit recept naar de apotheek en **daar begon het getouwtrek wederom en**

### **opnieuw!!!**

De apotheek vermeldde dat Lipitor alleen werd verstrekt als ik het zelf zou betalen maar, **en daar komt het weer**, mij werd verteld - voor de zoveelste keer - dat Atorvastatine precies het zelfde was.

Toen ik wees op de kopie, die in het bezit was van de apotheek, van VGZ van 24 juni j.l. waarin VGZ mij laat weten dat Lipitor gaat worden vergoed, werd de apotheker er zelf bij gehaald. In eerste instantie ontkende zij dat men in het bezit was van deze kopie. Echter de apothekersassistente aan wie ik deze kopie had afgegeven liep in de apotheek rond en toen ik vroeg aan haar of ik deze kopie aan haar had verstrekt bevestigde zij dit.

De apotheker kwam met het dwaze verhaal dat elke verzekerde die een kontrakt had afgesloten met een zorgverzekeraar, getekend had voor een verklaring dat **iedere verzekerde alleen het generieke geneesmiddel verstrekt krijgt en wanneer het originele middel zou worden verstrekt dit altijd door de verzekerde zelf moet worden betaald**. en dat ik daardoor volstrekt geen recht zou hebben dat Lipitor door VGZ betaald zou worden.

Deze bewering van de apotheker is natuurlijk een volstrekt 'broodje aap' verhaal.

Lipitor kreeg ik niet mee als ik het niet zelf zou betalen. De apotheker probeerde mij het middel Atorvastatine mee te geven om het uit te proberen maar dat had ik al diverse keren gedaan. Bovendien zou ik min of meer mijzelf in mijn vingers kunnen snijden als ik nu de Atorvastatine zou meenemen met een mogelijkheid dat dit zou worden gezien dat ik definitief zou hebben afgezien van het gebruik van Lipitor.

Ook verklaarde de apotheker dat zij nooit enige informatie van VGZ heeft ontvangen dat Lipitor moest worden verstrekt aan mij.

Merkwaardig want waarom zou VGZ dat wel aan mij meedelen en niet aan de verstreckende apotheek? Op mijn opmerking dat ik al eerder een kopie van de brief van 24 juni j.l. van VGZ aan hun had verstrekt, merkte ze op dat ze deze brief van nul en generlei waarde te beschouwen.

Dus, ondanks de kwelling om met VGZ in contact te komen zowel telefonisch als per email waarop ik nog terug kom, heb ik maar weer eens getracht om telefonisch in contact te komen met de persoon bij VGZ waar ik al sinds mei 2016 in conclaaf ben omtrent mijn problemen en haar te vragen waarom de toezegging c.q. overeenkomst zoals staat vermeld in de brief van 24 juni j.l. van VGZ aan mij, nog steeds niet wordt uitgevoerd en dat ik nu toch erg boos aan het worden ben.

Na een **kwartier wachten** werd ik via het algemeen telefoon nummer van VGZ eindelijk doorverbonden met de persoon waarom had verzocht.

Betreffende medewerker van VGZ vertelde tot mijn ontzetting en grote woede dat de goedkeuring van levering van Lipitor aan mij nog niet rond zou zijn omdat een aantal personen bij VGZ nog hun goedkeuring daarover moesten geven en zij ook niet kon vertellen hoe lang dat nog kon gaan duren.

Het enigste wat ik toen heb gezegd is dat ik daar niet mee akkoord ga en ik uitvoering van de vermelde goedkeuring van verstrekking van Lipitor in de brief van 24 juni j.l. van VGZ eist.

In een ultimatum heb ik gesteld dat bij niet directe uitvoering van bovenvermelde ik een kort geding - **een bodemprocedure duurt minimaal twee jaar en dat zou desastreuze gevolgen hebben voor mijn gezondheid** - zal starten tegen VGZ conform de uitslag van een gedane [uitspraak](#) die vrijwel identiek is aan mijn zaak.

Per brief dat aan VGZ meegedeeld. Het is volkomen absurd dat ik van januari 2007 t/m

februari 2012 gewoon Lipitor heb gekregen en na na overschakeling op het generieke middel Atorvastatine en door de ernstige bijwerking daarmee ben gestopt ik daardoor grote risico's liep met mijn gezondheid maar dat er na ruim 4 jaar nog steeds geen enkele beslissing is genomen of in ieder geval de vermelde goedkeuring nog steeds niet is uitgevoerd.

Nu terugkomend op de absurde slechte wijze om in contact te komen met VGZ en medewerkers zowel telefonisch als per email. Medewerkers van VGZ hebben geen eigen telefoonnummers of emailadressen zodat men hen, indien nodig, niet persoonlijk zou kunnen benaderen.

Alle telefoontjes naar specifieke personen moeten allemaal aangevraagd worden via het algemene nummer van VGZ, eerst via een computerkeuzemenu en dan via een telefoniste die moet worden ingelicht met welke persoon men doorverbonden wilt worden.

Dat zou allemaal niet zo erg zijn als men terstond zou worden doorverbonden. Echter wordt men altijd in de 'wacht' gezet door de telefoniste kennelijk omdat de telefoniste eerst eerdere lopende handelingen afhandelt. Mijn ervaring is dat als men binnen 5 minuten wordt doorverbonden men blij mag zijn want gemiddeld kost het doorverbinden ruim 10 minuten. Mijn laatste telefoongesprek met VGZ duurde het doorverbinden ruim 20 minuten. Over klantvriendelijkheid gesproken!!!

Wat de emails betreft is het nog veel beroerder. Alle emails die VGZ verstuurt naar u als verzekerde hebben allemaal als returnadres '[noreply@vgz.nl](mailto:noreply@vgz.nl)'. Als men op deze email zou reageren door hem met dit emailadres te versturen dan verdwijnen deze emails allemaal 'ins blaue hinein' zodoende wordt niemand van VGZ ooit bereikt. Geen enkele medewerker van VGZ kan men per email bereiken. De enigste manier om emails te verzenden naar VGZ en/of medewerkers is dit te doen via een contactformulier op de site van VGZ maar dan dienen er zich weer een aantal beperkingen aan.

Er kunnen maar maximaal 500 characters (toetsen) worden ingevoerd in dit contactformulier. Dat zijn ongeveer 8 regels van niet te lange lengte. Indien men niet zorgt dat men onder de limiet van 500 characters blijft dan kan het contactformulier niet worden verzonden. Maar wat als men tekst heeft welke groter is dan 500 characters die verzonden moet worden naar VGZ? Dan hebt u een mogelijkheid in dit contactformulier om deze als bijlage mee te zenden. Deze bijlage moet wel voldoen aan de maximale 3 formaten die geaccepteerd worden om als bijlage te worden verzonden. Dat houdt praktisch altijd in dat een bijlage eerst op het eigen systeem moet worden omgezet naar betreffend formaat om dan vanuit eigen systeem te kunnen worden geladen als bijlage in het contactformulier. Uit ervaring weet ik dat dit omzetten erg veel tijd kost.

Verder blijkt dat regelmatig als men dit contactformulier wil versturen dat er een error wordt gegeven en er niets wordt verstuurd maar wel alle informatie en bijlages zijn verdwenen en alles opnieuw moet worden ingevoerd.

Kortom, een volstrekt onbetrouwbare, achterhaalde en klantvriendelijke methode om verzekerde van VGZ de gelegenheid te geven om informatie te zenden aan VGZ.

Daarbij blijkt dat VGZ ook nog eens één van de duurste zorgverzekeraar is en met alle hierboven aangehaalde problemen zich als een bijzonder slechte dienstverlener manifesteert. Voor mij een reden om - hoe mijn problemen ook zouden worden opgelost - binnenkort snel over te stappen op een andere zorgverzekeraar.

Kan iemand mij een goede en betrouwbare zorgverzekeraar aanbevelen?