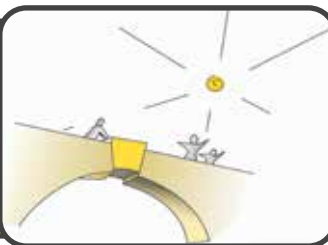


HZIV

Een andere mutualiteit!



Onze voordelen

Onze kantoren

Lid worden?



Kennismakingsbrochure

WOORD VOORAF	4
WAT IS DE HZIV	5
1. Wat is de HZIV?	5
2. Verschil met andere ziekenfondsen	5
LID WORDEN VAN DE HZIV	6
1. Wie kan lid worden van de HZIV?	6
2. Hoe kan ik lid worden?	7
2.1. Ik ben geen lid van een ziekenfonds	7
2.2. Ik ben lid van een andere ziekenfonds	7
2.3. Ik ben student	8
2.4. Wachtijd?	9
VOORDELEN	11
1. Welke kosten worden terugbetaald?	11
1.1. Tussenkomen voor geneeskundige zorgen.....	11
1.1.1. Tussenkomen voor hospitalisatiekosten	12
1.1.2. Tussenkomen voor dringend ziekenvervoer	13
1.1.3. Het Globaal Medisch Dossier	14
1.1.4. De maximumfactuur	15
1.2. Tussenkomen bij arbeidsongeschiktheid.....	16
1.3. Overige tussenkomen	17
1.3.1. Tussenkomen voor tabaksontwenning.....	17
1.3.2. Tussenkomen voor revalidatie	18
1.3.3. Tussenkomen voor verpleging	18
1.3.4. Tussenkomen voor rust- en verzorgingstehuizen	19
1.4. Tarieven	19
1.5. Wat als ik geen terugbetaling krijg?	19
2. Voordelen voor personen die het financieel moeilijk hebben	21
2.1. Verhoogde tegemoetkoming.....	21
2.2. Derdebetalersregeling.....	22
2.3. Sociale derdebetalersregeling.....	22
3. Voordelen voor chronisch zieken.....	23
4. Voordelen voor incontinentie zieken.....	24
5. Voordelen voor palliatieve thuispatiënten	25
6. Voordelen voor personen in het buitenland	25
7. Gratis enveloppen	26

PRAKTISCHE INFO 28

1. Communicatiedienst28

2. Onze kantoren 28

3. Sociale dienst33

4. Dienst klachtenbeheer33



WOORD VOORAF

Beste lezer,

In deze brochure vindt u informatie over de voordelen en diensten waar u recht op heeft als lid van de HZIV.

Als u meer informatie wenst over de HZIV, dan kunt u zich wenden tot één van onze kantoren of contact opnemen met onze communicatiedienst. U vindt de adressen en andere contactinformatie onder de rubriek "Praktische info" (pag. 28).

Christine Miclotte
Administrateur-generaal



WAT IS DE HZIV?

1. Wat is de HZIV?

Hoewel de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV) een minder bekende speler is onder de ziekenfondsen, bestaat zij reeds sinds 1955.

De HZIV is een overheidsinstelling die dezelfde taken uitvoert als andere ziekenfondsen:

- terugbetaling van geneeskundige verzorging;
- uitkering bij loonverlies door arbeidsongeschiktheid (ouderschap, ziekte of invaliditeit).

De HZIV is een kleine organisatie met een familiaal karakter en haar medewerkers vervullen een belangrijke sociale opdracht in een multiculturele omgeving.

U vindt onze kantoren terug in elke provincie. Voor een overzicht, zie "Praktische info" (pag. 28).



2. Verschil met andere ziekenfondsen

De HZIV onderscheidt zich van de andere ziekenfondsen door het feit dat zij uitsluitend de **verplichte ziekteverzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen** aanbiedt. Omdat de HZIV geen aanvullende diensten organiseert, hoeven onze leden ook geen 'aanvullende bijdragen' te betalen.

Het openbaar statuut van de HZIV garandeert bovendien dat **iedereen** zich kan aansluiten, ongeacht het medisch, economisch, cultureel of ideologisch profiel.

1. Wie kan lid worden van de HZIV?

Iedereen kan lid worden van de HZIV. Het maakt dus niet uit of u student, arbeider, bediende, ambtenaar of zelfstandige bent. U kunt lid worden:

- als gerechtigde,
- ofwel als persoon ten laste.

Gerechtigden zijn personen die in eigen naam recht hebben op terugbetaling van geneeskundige verzorging en/of op uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid.

Personen ten laste hebben enkel recht op terugbetaling van geneeskundige verzorging op basis van verwantschap of een samenlevingsband met de gerechtigde. Er zijn voorwaarden inzake leeftijd, verblijfplaats en inkomen.

De regels die bepalen of u al dan niet persoon ten laste bent, zijn ingewikkeld en er zijn veel uitzonderingen. Als u hierover graag meer info wilt, kunt u contact opnemen met uw HZIV-kantoor. De adressen van onze plaatselijke kantoren vindt u terug in de rubriek "Praktische info" (pag. 28).

2. Hoe kan ik lid worden?

De voorwaarden om lid te worden zijn afhankelijk van uw situatie.

2.1. Ik ben geen lid van een mutualiteit

Iedereen die officieel in België verblijft of er werkt, kan lid worden van de HZIV. Vul hiervoor het **inschrijvingsformulier** in en bezorg dit aan het plaatselijk kantoor van uw keuze.

Het inschrijvingsformulier kunt u terugvinden op www.hziv.be. U kunt ook een exemplaar aanvragen bij één van onze kantoren of via de communicatiedienst van de HZIV.

2.2. Ik ben lid van een andere mutualiteit

Als u lid bent van een andere mutualiteit dan kunt u overstappen naar de HZIV. U bezorgt hiervoor zowel het **inschrijvingsformulier** als het **mutatieformulier** aan het plaatselijk kantoor van uw keuze. Beide formulieren vindt u terug op www.hziv.be.

U kunt ze ook aanvragen bij één van onze kantoren of via de communicatiedienst van de HZIV.

Aan een overstap zijn twee **voorwaarden** verbonden:

- u bent minstens **één jaar lid** bij uw huidige mutualiteit
- uw **bijdragen** voor de verplichte ziekteverzekering zijn betaald.

Wie overstapt van een ander Belgisch ziekenfonds wordt ingeschreven bij het begin van het eerstvolgend trimester: op 1 januari, 1 april, 1 juli of 1 oktober. Om uw overstap vlot te laten verlopen, moet u deze ten laatste **één maand vóór de start van een trimester** aanvragen. U dient uw aanvraag dus in vóór 1 december, 1 maart, 1 juni of 1 september. Voor anderen kan de inschrijving sneller gebeuren.

2.3. Ik ben student

Ook als student kunt u lid worden van de HZIV. Bezorg het ingevulde **inschrijvingsformulier**, een **inschrijvingsbewijs van uw onderwijsinstelling** en een kopie van beide zijden van uw **identiteitsbewijs** aan één van onze kantoren.



Het inschrijvingsformulier vindt u op www.hziv.be. U kunt het ook aanvragen bij één van onze kantoren of via de communicatiedienst van de HZIV.

° Folders zijn beschikbaar in onze kantoren en op onze website of kunnen worden aangevraagd bij de communicatiedienst.

Als student schrijven wij u steeds in volgens het voor u **voordeligste statuut** (student, resident of ander). Meer info hierover vindt u in onze folder "Studenten – De verzekering voor geneeskundige verzorging."

Als u 25 bent of ouder, een job gevonden heeft of recht heeft op een werkloosheidsuitkering, dan moet u zich als "**gerechtigde**" inschrijven. Meer info hierover vindt u terug in rubriek 1. "Wie kan lid worden van de HZIV?" (pag. 6) en in onze folder "Op eigen benen...? Schrijf u in bij de HZIV!".

2.4. Wachtijd?

Er is **geen wachtijd** voor de terugbetaling van medische kosten.

- **U schrijft zich voor de eerste keer in bij een mutualiteit:** u heeft onmiddellijk recht op terugbetaling van uw medische kosten.
- **U stapt over naar de HZIV:** u blijft verzekerd bij uw huidig ziekenfonds tot u officieel lid bent van de HZIV. Vanaf dan betalen wij uw medische kosten terug.

- **U schrijft zich in als student:** u heeft onmiddellijk recht op de terugbetaling van uw medische kosten.

OPGELET!

Voor uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid is er mogelijk wel een wachttijd. Contacteer uw HZIV-kantoor voor meer info.



VOORDELEN

De verplichte ziekteverzekering voorziet terugbetalingen voor alle sociaal verzekerden. Er zijn bijkomende voordelen voor personen met financiële moeilijkheden, chronisch zieken, incontinentie zieken, palliatieve thuispatiënten en personen die in het buitenland verblijven/wonen.

1. Welke kosten worden terugbetaald?

Van de volgende terugbetalingen kan iedereen genieten.

De HZIV betaalt (deels) de kosten terug voor geneeskundige zorgen, hospitalisatie en dringend ziekenvervoer.

Daarnaast kunt u voordeel hebben bij het openen van een globaal medisch dossier (GMD) of recht hebben op de maximumfactuur (MAF).

1.1. Tussenkomsten voor geneeskundige zorgen

De HZIV komt tussen in de kosten voor bepaalde geneeskundige zorgen. Om de terugbetaling aan te vragen, bezorgt u het "**getuigschrift voor verstrekte hulp**" (doktersattest) aan uw HZIV-kantoor. U kunt getuigschriften persoonlijk afgeven of onze portbetaalde enveloppen gebruiken om ze gratis per post te versturen. Plak een kleefbriefje op het getuigschrift. Bijkomende kleefbriefjes en enveloppen kunt u via onze website www.hziv.be aanvragen.

Het bedrag dat wij u terugbetalen zal enkele dagen later op uw **rekening** gestort worden. Hoeveel de terugbetaling bedraagt, hangt af van de aard van de geneeskundige zorgen en van uw persoonlijke situatie.



Aard van de geneeskundige verstrekking

De honoraria van de zorgverleners worden vastgelegd in een overeenkomst (conventie) tussen de zorgverleners en de mutualiteiten. Van dit **conventietarief** vergoeden wij een wettelijk bepaald percentage. Het restbedrag (**=remgeld**) blijft te uwen laste.

Niet-geconventioneerde zorgverleners zijn niet gebonden door het conventietarief. Als u zo'n zorgverlener raadpleegt, betalen wij enkel het conventietarief terug. Naast het remgeld zult u in dat geval ook het verschil (**=supplement**) moeten betalen tussen het conventietarief en het aangerekende ereloon.

We betalen enkel geneeskundige verzorging terug die een ziekte voorkomt of behandelt. Kosten voor bijvoorbeeld esthetische ingrepen worden niet terugbetaald.

1.1.1. Tussenkost voor hospitalisatiekosten

De HZIV betaalt de kosten bij een hospitalisatie terug volgens de ZIV-wetgeving. U betaalt het remgeld (persoonlijk aandeel) en eventuele supplementen.

De kosten van uw hospitalisatie worden in grote mate bepaald door uw eigen keuze inzake het kamertype (één-, twee- of meerpersoonskamer) en de behandelende arts (geconventioneerd of niet).

Let op bij het invullen van de **opnameverklaring**. Dit is een formulier dat u moet invullen bij een ziekenhuisopname.

1.1.2. Tussenkomst voor dringend ziekenvervoer

U betaalt 60 EUR voor het ziekenvervoer na oproepen via de urgentienummers 100 of 112.

Ongeacht of de patient wordt vervoerd, waar de ambulance vandaan komt en de spoeddienst waar hij de patiënt naartoe brengt.

Indien het vervoer plaatsvindt in het kader van een hospitalisatie, zullen de kosten worden opgenomen in de factuur van de hospitalisatie.

OPGELET!

Het ziekenvervoer dient te worden aangevraagd via de urgentienummers 100 of 112.



1.1.3. Het Globaal Medisch Dossier

Als u een Globaal Medisch Dossier (GMD) opent bij uw huisarts, krijgt u **tot 30% meer terugbetaald** voor huisbezoeken en raadplegingen in het kabinet van de arts. Het exacte terugbetalingstarief hangt af van de categorie waartoe u behoort: jonger dan 10 jaar, tussen 10 en 75 jaar, ouder dan 75 jaar, chronisch zieke of palliatief patiënt.

Het GMD bevat al uw medische gegevens (operaties, chronische ziekten, lopende behandelingen, ...) waardoor het een betere individuele begeleiding en een beter overleg tussen de artsen mogelijk maakt. De HZIV betaalt bovendien de kosten van het openen van uw GMD volledig terug.

Meer info op www.hziv.be.

1.1.4. De maximumfactuur

Uw HZIV-kantoor houdt de teller van uw gezondheidskosten (persoonlijk aandeel) bij. **U hoeft dus niets te doen.** De HZIV stuurt u een attest vanaf de eerste terugbetaling in het kader van de MAF.

Hoe het maximumbedrag berekend wordt, kunt u nalezen op www.hziv.be.

1.2. Tussenkost bij arbeidsongeschiktheid



Zowel werknemers als zelfstandigen hebben recht op een uitkering bij loonverlies door ouderschap, ziekte of invaliditeit. Voor werknemers is er echter een andere regeling van toepassing dan voor zelfstandigen.

Werknemers krijgen een uitkering die afhangt van hun vroegere loon en hun gezinssituatie. De uitkering heeft tot doel het loonverlies bij arbeidsongeschiktheid te compenseren.

Zelfstandigen krijgen een forfaitaire uitkering afhankelijk van hun gezinssituatie en het al dan niet stopzetten van hun bedrijf.

OPGELET!

Vastbenoemde ambtenaren komen niet in aanmerking voor de uitkeringsverzekering. Een aparte regeling is voor hen van toepassing.

Voor meer info kunt u te-recht bij uw HZIV-kantoor. U kunt ook www.hziv.be raadplegen.

1.3. Overige tussenkomsten

Er is een tussenkomst voorzien voor:

- tabaksontwenning,
- revalidatie,
- thuisverpleging
- verblijf/verzorging in rust- en verzorgingstehuizen.

1.3.1. Tussenkomst voor tabaksontwenning

Als u met de hulp van een tabacoloog of uw huisarts stopt met roken, kunt u een financiële tussenkomst krijgen.

Farmaceutische behandelingen (patches, geneesmiddelen,...) worden niet terugbetaald.



Hoeveel de terugbetaling bedraagt en welke voorwaarden er aan verbonden zijn, kunt u vinden op www.hziv.be.

1.3.2. Tussenkost voor revalidatie

Als u een programma voor functionele of professionele revalidatie volgt, kunt u recht hebben op een **tussenkost voor bepaalde behandelingen en toestellen**. Om de tussenkost aan te vragen, moet u **vooraf** een aanvraag indienen bij de adviserend arts. Hij zal zich uitspreken over uw aanvraag of deze samen met zijn advies voorleggen hetzij aan het College van geneesheren-directeurs van het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV), hetzij aan de Hoge Commissie van de Geneeskundige Raad voor Invaliditeit (HCGRI) van het RIZIV.



Voor meer info kunt u steeds terecht bij uw HZIV-kantoor.

1.3.3. Tussenkost voor verpleging

De HZIV biedt een tussenkost voor verpleging. Het bedrag hangt af van de categorie, de plaats en het tijdstip van de verzorging.

1	Verstrekkings in uw woon/verblijfplaats op werkdagen.
2	Verstrekkings in uw woon/verblijfplaats tijdens het weekend of op een feestdag.
3	Verstrekkings hetzij in de praktijk van de verpleegkundige, hetzij in een gemeenschappelijke woon/verblijfplaats van mindervaliden, hetzij in een hersteloord.
4	Verstrekkings in een dagverzorgingscentrum voor bejaarden.

Neem voor meer info contact op met uw HZIV-kantoor. De sociale dienst helpt bij de zoektocht naar een gepaste dienst voor gezins- of thuiszorg in uw buurt.

1.3.4. Tussenkost voor rust- en verzorgingstehuizen

De HZIV komt tegemoet in de kosten voor verzorging in een erkend rust- en verzorgingstehuis. Dit bedrag wordt rechtstreeks aan het rustoord betaald. Het is een forfaitair dagbedrag dat gelijk is ongeacht de zorgbehoefte.

Dit bedrag dekt enkel de omkadering en het verzorgend personeel.



1.4. Tarieven

Een overzicht van de belangrijkste terugbetalingstarieven voor raadplegingen bij de dokter, de tandarts, de kinesist en de logopedist vindt u terug op www.hziv.be.

1.5. Wat als ik geen terugbetaling krijg?

Voor “uitzonderlijke” geneeskundige verzorging die **niet terugbetaald** wordt, zoals bij een levensbedreigende ziekte, kunt u een tegemoetkoming krijgen van het **Bijzonder Solidariteitsfonds** van het RIZIV. Neem hiervoor contact op met onze medische dienst.

HZIV

Ter attentie van de Arts-directeur
Medische dienst
Troonstraat 30A
1000 Brussel

Het betreft enkel **dure verstrekkingen** die **doeltreffend** een **zeldzame aandoening** van een **vitale functie** behandelen.

Een maatschappelijke assistent van uw HZIV-kantoor kan u de voorwaarden toelichten en u helpen bij het indienen van uw aanvraag.

Voor algemene inlichtingen kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met het Bijzonder Solidariteitsfonds:

RIZIV

Bijzonder Solidariteitsfonds

02 739 76 70

solidariteitsfonds@riziv.fgov.be

Voor kinderen **jonger dan 19** die lijden aan een **levensbedreigende chronische ziekte** is ook een tussenkomst van het Bijzonder Solidariteitsfonds mogelijk. Er zijn wel heel strenge voorwaarden aan verbonden.



2. Voordelen voor personen die het financieel moeilijk hebben

Als u zich in een financieel moeilijke situatie bevindt, kunt u mogelijk recht hebben op verhoogde tegemoetkoming of de derdebetalersregeling.

2.1. Verhoogde tegemoetkoming

De verhoogde tegemoetkoming geeft u recht op een **vermindering van het eigen aandeel** voor:

- bezoek/raadpleging van artsen;
- verzorging door verpleegkundigen of kinesitherapeuten;
- tandverzorging;
- ziekenhuisopname;
- geneesmiddelen;
- technische prestaties voor een diagnose of een behandeling waarvoor geen arts-specialist nodig is.

Voor de voorwaarden, zie www.hziv.be of neem contact op met uw HZIV-kantoor.

2.2. Derdebetalersregeling

Als u zorgen nodig heeft, betaalt u de zorgverstrekker die u een getuigschrift van verstrekte zorgen geeft. U bezorgt dit getuigschrift aan ons en wij betalen u het deel dat gedekt wordt door de verplichte ziekteverzekering terug. Het resterende deel, dat niet terugbetaald wordt, is uw eigen aandeel (remgeld). Deze procedure noemen we de **normale terugbetaling**.



Naast deze normale procedure bestaat er ook de **derdebetalersregeling**. Deze procedure wordt gebruikt bij hospitalisatie en bij de apotheker.

Bij de derdebetalersregeling betaalt u enkel het eigen aandeel aan de zorgverstrekker. De HZIV zal de zorgverstrekker rechtstreeks het deel ten laste van het ziekenfonds betalen. In dit geval hoeft u dus geen geld voor te schieten voor verzorging.

2.3. Sociale derdebetalersregeling

Als u recht heeft op het statuut RVT (rechthebbende verhoogde tegemoetkoming) of het statuut van chronisch zieke, dan kunt u genieten van de sociale derdebetalersregeling. In dat geval moet u enkel het eigen aandeel (remgeld) betalen bij uw huisarts.



Uw huisarts is verplicht dit te aanvaarden. U toont hem uw sociale derdebetalerskaart en een recent kleefbriefje. Deze kaart wordt automatisch bezorgd aan rechthebbenden (RVT en chronisch zieke). Als u geen kaart heeft ontvangen en denkt dat u er recht op heeft, dan kunt u ze aanvragen bij uw HZIV-kantoor.

De zorgverstrekker zal zijn honorarium rechtstreeks ontvangen van de HZIV. Hij zal u dus geen getuigschrift van verstrekte zorgen geven omdat u geen terugbetaling meer moet vragen.

Neem altijd een oranje kleefbriefje mee!

3. Voordelen voor chronisch zieken

Chronisch zieken kunnen recht hebben op een jaarlijks forfaitair bedrag. Daarnaast zijn er tegemoetkomingen voorzien voor actieve verbandmiddelen, pijnstillers, reiskosten van de begeleidende voogden in het kader van een therapie tegen kanker van hun gehospitaliseerd kind, het syndroom van Sjögren, diabetes en zorgtrajecten.

Neem contact op met uw HZIV-kantoor om na te gaan of u hiervoor in aanmerking komt.

4. Voordelen voor incontinentie zieken

Voor incontinentie zieken bestaan er twee tegemoetkomingen: een incontinentieforfait voor zwaar zorgbehoevend en een incontinentieforfait voor personen die niet afhankelijk zijn.

- **Zwaar zorgbehoevend:** er is een jaarlijkse tegemoetkoming voor de kosten van incontinentiemateriaal voorzien. Om hiervoor in aanmerking te komen, moet u de voorwaarden vervullen van categorie B of C op de afhankelijkheidsschaal van Katz gedurende 4 maanden op 12 van het betreffende jaar en voldoen aan de incontinentiescore.
- **Personen die niet afhankelijk zijn:** personen die aan onbehandelbare incontinentie lijden en niet fysiek afhankelijk zijn (geen recht op de forfaits voor verpleging voor afhankelijke personen) hebben recht op een forfaitair bedrag dat jaarlijks wordt uitgekeerd gedurende 3 jaar als de voorwaarden vervuld zijn (niet cumuleerbaar met het andere incontinentieforfait of met stomamateriaal). De behandelende arts moet hiervoor een aanvraag doen en de toestemming van de adviserend arts is nodig.

Voor meer informatie over de voorwaarden en praktische details, kunt u terecht bij uw huisarts of uw HZIV-kantoor.



5. Voordelen voor palliatieve thuispatiënten

Er bestaat een **forfaitaire vergoeding** voor **palliatieve zorg**. De bedoeling is om de financiële lasten te verzachten voor wie thuis (en niet in het ziekenhuis) wil sterven.

6. Voordelen voor personen in het buitenland

De prestaties van de ziekte- en invaliditeitsverzekering worden geweigerd als u zich buiten het Belgisch grondgebied bevindt. Er zijn echter enkele uitzonderingen die de terugbetaling van de geneeskundige verzorging die u in het buitenland gekregen hebt garanderen. Die uitzonderingen vloeien voort uit de nationale en Europese wetgeving en uit de internationale overeenkomsten tussen België en andere staten (buiten de Europese Unie).

Het is dus heel belangrijk dat u informeert naar uw rechten **vóór** u naar het buitenland vertrekt. De dekking van de ziekte- en invaliditeitsverzekering in het buitenland is immers ingewikkeld. Ze varieert naargelang het land.

Neem contact op met uw HZIV-kantoor **vóór** u een reis plant of naar het buitenland verhuist.

Gepensioneerden, grensarbeiders en Belgische invaliden met een internationale loopbaan kunnen meer informatie vinden in de folder “Leven in de Europese Unie”.

Bezoek onze website (www.hziv.be) vóór u op reis vertrekt.

7. Gratis enveloppen

De HZIV bezorgt u gratis enveloppen.

Op deze enveloppen hoeft u geen postzegel te kleven: deponeren in een brievenbus van bpost volstaat. Uw HZIV-kantoor zal uw verzoek zo snel mogelijk behandelen.

U kunt deze enveloppen gebruiken om ons uw getuigschriften voor verstrekte hulp of andere documenten te bezorgen.

Elke envelop is ook een formulier waarmee u de volgende documenten kunt aanvragen:

- extra kleefbriefjes;
- reisdocumenten;
- getuigschriften van arbeidsongeschiktheid;
- extra enveloppen.

U ontvangt de enveloppen bij uw inschrijving samen met uw kleefbriefjes en uw ledenboekje.

OPGELET!

Deze dienst is enkel beschikbaar binnen België.

Praktische info

De meest recente contactgegevens vindt u op www.hziv.be.

1. Communicatiedienst

HZIV Communicatiedienst Troonstraat 30 A 1000 Brussel	E-mail: info@hziv.fgov.be Website: www.hziv.be
--	---

2. Onze kantoren

HZIV Antwerpen	Klipperstraat 15 2030 Antwerpen Tel: 03 220 75 55 E-mail: antwerpen@hziv.be
HZIV Brussel-Hoofdstad	<u>Kantoor Brussel</u> Troonstraat 30 B 1000 Brussel Tel: 02 229 34 80 E-mail: brussel@hziv.be

HZIV Vlaams-Brabant	<u>Kantoor Leuven</u> Dirk Boutslaan 35 3000 Leuven Tel: 016 20 80 79 E-mail: leuven@hziv.be
HZIV Waals-Brabant	<u>Kantoor Louvain-la-Neuve</u> Place de l'université 25 (5e verdieping) 1348 Louvain-la-Neuve Tel: 010 84 59 85 E-mail: louvain-la-neuve@hziv.be
HZIV Eupen-Malmedy	<u>Kantoor Eupen</u> Brauerieihof 5 4700 Eupen Tel: 087 55 37 91 E-mail: eupen@hziv.be

HZIV Eupen-Malmedy	<u>Kantoor Malmedy</u> Rue Wibald 5 4960 Malmedy Tel: 080 33 08 96 E-mail: malmedy@hziv.be <u>Kantoor Sankt-Vith</u> Malmedyerstraße 38 4780 Sankt-Vith Tel: 080 22 63 62 E-mail: sankt-vith@hziv.be
HZIV Henegouwen	<u>Kantoor Bergen</u> Rue Neuve 20 7000 Mons Tel: 065 35 22 44 E-mail: mons@hziv.be <u>Kantoor Charleroi</u> Rue de la Rivelaine 4 6061 Montignies-sur-Sambre Tel: 071 32 91 98 E-mail: charleroi@hziv.be <u>Kantoor Moeskroen</u> Rue de Bruxelles 45 7700 Moeskroen Tel: 056 84 71 77 E-mail: moeskroen@hziv.be

HZIV Henegouwen	<u>Kantoor Doornik</u> Avenue Leray 2B 7500 Tournai Tel: 069 64 81 83 E-mail: tournai@hziv.be
HZIV Limburg	<u>Kantoor Hasselt</u> Maastrichtersteenweg 214 (bus 1) 3500 Hasselt Tel: 011 27 13 13 E-mail: hasselt@hziv.be <u>Kantoor Eisden</u> Europaplein 14 3630 Maasmechelen Tel: 089 76 43 45 E-mail: eisden@hziv.be
HZIV Luik	Rue des Augustins 18 4000 Liège Tel: 04 222 02 36 E-mail: liege@hziv.be

HZIV Luxemburg	Avenue de la Gare 2 6700 Arlon Tel: 063 22 60 92 E-mail: arlon@hziv.be
HZIV Namen	Avenue Reine Astrid 47-49 5000 Namur Tel: 081 73 29 33 E-mail: namur@hziv.be
HZIV Oost-Vlaanderen	F. Rooseveltlaan 91 9000 Gent Tel: 09 269 54 00 E-mail: gent@hziv.be
HZIV West-Vlaanderen	<u>Kantoor Brugge</u> Torhoutsesteenweg 126 bus 00/01 8200 Brugge Tel: 050 33 04 10 E-mail: brugge@hziv.be
	<u>Kantoor Oostende</u> Rogierlaan 53A 8400 Oostende Tel: 059 50 00 28 E-mail: oostende@hziv.be <u>Kantoor Kortrijk</u> Doorniksestraat 67 8500 Kortrijk E-mail: kortrijk@hziv.be

3. Sociale dienst

U kunt een beroep doen op onze sociale dienst voor vragen over de HZIV of een ander sociaal onderwerp. Een maatschappelijk assistent(e) zal samen met u een **oplossing** zoeken voor uw probleem.

Deze dienst is volledig **gratis**.

Contacteer uw plaatselijk HZIV-kantoor om een afspraak met een maatschappelijk assistent(e) te maken. U kunt er ook de folder van de maatschappelijk assistent(e) aanvragen.

4. Dienst klachtenbeheer

Bent u ontevreden over de **dienstverlening** van de HZIV en heeft u eerst geprobeerd het probleem rechtstreeks met de dienst op te lossen? Dan kunt u terecht bij de dienst klachtenbeheer.

Vul het klachtenformulier in en bezorg het aan de dienst klachtenbeheer:

HZIV Dienst klachtenbeheer Troonstraat 30 A 1000 Brussel	E-mail: klachten@hziv.fgov.be
---	--

Het klachtenformulier kunt u aanvragen bij uw HZIV-kantoor of vindt u op www.hziv.be.

Bent u **niet tevreden met het antwoord** van de dienst klachtenbeheer? Neem dan contact op met de federale ombudsman:

Federale Ombudsman
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel

contact@federaalombudsman.be

OPGELET!

De dienst klachtenbeheer komt nooit tussen in **hangende rechtsgeschillen**; u kunt hiervoor dus geen klacht indienen. Als u enkel **informatie** nodig heeft, contacteer dan de communicatiedienst (zie hoger). Het indienen van een klacht bij de dienst klachtenbeheer is **geen alternatief voor een gerechtelijke procedure**.

Heeft u een klacht over een mogelijke **medische fout**? Contacteer dan het **Fonds voor Medische Ongevallen**:

RIZIV
Fonds voor
Medische Ongevallen
Tervurenlaan 211
1150 Brussel

www.fmo.fgov.be

We raden u aan om uw vragen rechtstreeks en per aangetekende brief in te dienen bij het Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO) aan de hand van het formulier op de website van het FMO: www.fmo.fgov.be.

U kunt uw dossier ook indienen via de HZIV. Bezorg uw aanvraag, onder gesloten omslag, aan de HZIV, ter attentie van de arts-directeur, Troonstraat 30A te 1000 Brussel, of aan de adviserend arts van uw HZIV-kantoor. De medische dienst zal uw dossier daarna overmaken aan het FMO.

HZIV-leden die hulp wensen bij het samenstellen van hun dossier of het invullen van het formulier, kunnen terecht bij de Medische Dienst of bij de Sociale Dienst van hun HZIV-kantoor.

Redactie: communicatiedienst

Verantwoordelijke uitgever: Christine MICLOTTE,
Administrateur-generaal HZIV
Troonstraat 30 A - 1000 Brussel

HZIV

Een andere mutualiteit!

De Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV) is een openbare instelling. Wij bieden, net zoals de andere mutualiteiten, alle voordelen van de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering:

- Terugbetaling van kosten voor geneeskundige zorgen
- Uitkering bij loonverlies wegens arbeidsongeschiktheid

Bij de HZIV bent u niet verplicht een aanvullende verzekering te nemen. Daarom betaalt u geen aanvullende bijdragen. Dit maakt de HZIV uniek.

Ons ervaren team informeert u graag over uw rechten als HZIV-lid.



Lid worden van de HZIV?

Download de nodige formulieren op onze website www.hziv.be

U kunt deze formulieren ook bekomen in een HZIV-kantoor.

www.hziv.be

info@hziv.fgov.be