

### Wat staat in deze folder?

In deze folder wordt u uitgelegd hoe de behandeling door de Geschillencommissie meestal verloopt. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden. De voorzitter is de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo. De Commissie wordt geholpen door een team van medewerkers. Deze folder is bedoeld als informatiemateriaal. U kunt er dan ook geen rechten aan ontleen. Bepalend zijn de statuten en de reglementen. Deze kunt u vinden op de site [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl).

### Wat is de SKGZ?

De SKGZ is de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen. De SKGZ is opgericht door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en Zorgverzekeraars Nederland (de brancheorganisatie van alle zorgverzekeraars). De SKGZ zorgt voor een onafhankelijke behandeling van problemen tussen u en uw zorgverzekeraar. De Ombudsman Zorgverzekeringen en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen zijn onderdeel van de SKGZ.

### Meer informatie nodig?

Wij zijn u graag van dienst. U kunt bellen, schrijven of mailen naar de SKGZ:

### Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

Ombudsman Zorgverzekeringen  
Geschillencommissie Zorgverzekeringen

Sparrenheuvel 16  
Postbus 291  
3700 AG Zeist

tel: (030) 698 83 60  
fax: (030) 698 83 99  
e-mail: [info@skgz.nl](mailto:info@skgz.nl)

Ook op de site is veel informatie te vinden:  
[www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

### TIP

- Stuur nooit originelen naar anderen, tenzij er nadrukkelijk om wordt gevraagd. Maak dan altijd wel een kopie voor uzelf.
- Maak van de brieven die u verstuurt een kopie voor uzelf. U kunt die mogelijk later nog een keer nodig hebben.
- Bewaar deze folder. Deze bevat belangrijke informatie over de behandeling van uw geschil.

10-2009

# Behandeling door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen

## Hoe werkt dat?



# U heeft uw geschil voorgelegd aan de Geschillencommissie. En nu?



## STAP 1 start behandeling

U heeft een brief ontvangen waarin u verzocht wordt € 37,00 over te maken. Mogelijk bent u ook gevraagd aanvullende informatie te sturen.

Na ontvangst van het entreegeld en - indien van toepassing - de aanvullende stukken, wordt de behandeling van uw geschil gestart. U bent overigens zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) aanleveren van alle informatie die de Geschillencommissie nodig heeft om tot een goede beoordeling te komen.

## STAP 2 onderzoeksfase

De behandelaar leest de stukken en onderzoekt onder andere of u en de zorgverzekeraar (ziekttekostenverzekeraar) zich aan de verzekeringsvoorwaarden en de regels van de overheid hebben gehouden.

> Deze stap duurt doorgaans maximaal vier weken.

## STAP 3 voorleggen aan zorgverzekeraar

De behandelaar vraagt aan de zorgverzekeraar op uw geschil te reageren. Daarbij kan de behandelaar aan de zorgverzekeraar vragen stellen om meer duidelijkheid te krijgen. De zorgverzekeraar krijgt kopieën van alle stukken die wij van u hebben ontvangen.

U ontvangt van ons een kopie van het antwoord van de zorgverzekeraar.

> Meestal duurt deze stap vier tot acht weken.

## STAP 4 hoormogelijkheid

U wordt de vraag gesteld of u gehoord wilt worden. Heeft u niets meer toe te voegen, dan kunt u afzien van de mogelijkheid gehoord te worden. U bent dus niet verplicht uw geschil mondeling toe te lichten. Wilt u de Geschillencommissie nog eens vertellen wat u van het geschil vindt, dan kunt u kiezen voor een telefonische hoorzitting of om zelf aanwezig te zijn op een hoorzitting.

> Deze stap duurt doorgaans meestal twee weken.

## STAP 5 adviesaanvraag cvz

Gaat het geschil over dekking van de zorgverzekering (=basisverzekering)? Dan wordt advies gevraagd aan het College voor zorgverzekeringen (CVZ). De advisering door het CVZ is geregeld in de Zorgverzekeringswet. Het CVZ ontvangt kopieën van alle stukken die wij van u en uw zorgverzekeraar hebben ontvangen. Van het advies van het CVZ ontvangt u een kopie. De Geschillencommissie neemt het advies van het CVZ mee in haar overwegingen, maar is niet verplicht het advies op te volgen.

> Deze stap duurt meestal vier tot acht weken.

## STAP 6 hoorzitting

De behandelaar legt daarna alles voor aan de Geschillencommissie. De commissie behandelt uw geschil in één van haar vergaderingen (zitting).

Heeft u ervoor gekozen uw geschil mondeling toe te lichten? U ontvangt dan ongeveer twee weken vóór de hoorzitting een uitnodiging. De hoorzittingen vinden plaats op een woensdag (overdag). Van een hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt. Soms besluit de Geschillencommissie na de zitting extra vragen te stellen (nader onderzoek). Dat kan per brief of door het uitbrengen van een tussenuitspraak.

Heeft het CVZ een advies uitgebracht? Het CVZ ontvangt dan een kopie van het verslag van de eventuele hoorzitting. Ook wordt het CVZ op de hoogte gebracht van de uitkomst van het eventuele nader onderzoek. Daarna laat het CVZ weten of het verslag nog reden geeft tot aanpassing van zijn eerdere advies.

> Meestal duurt deze stap drie tot vijf weken. Is nader onderzoek nodig, dan kan deze periode langer zijn.

## STAP 7 besluit geschillencommissie

Zes tot acht weken na de zitting of de afronding van het nader onderzoek brengt de Geschillencommissie een bindend advies uit. "Bindend" betekent dat u en uw zorgverzekeraar zich aan het advies moeten houden. In het bindend advies legt de Geschillencommissie uit hoe hij tot de beslissing is gekomen. Een kopie van het bindend advies wordt in ieder geval gezonden aan u, uw zorgverzekeraar en het CVZ. Hiermee eindigt de behandeling door de Geschillencommissie. Daarna bergt de SKGZ uw dossier op in het archief, waar het enige tijd wordt bewaard.

## STAP 8 eventueel vervolg

Bent u of de zorgverzekeraar het niet eens met het bindend advies? Dan kan het bindend advies ter toetsing worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

### Wat verder goed is om te weten

- De behandeling van uw geschil door de commissie duurt ongeveer zes maanden. Bij een ingewikkeld geschil kan deze periode langer zijn.
- Het is altijd mogelijk uw geschil in te trekken. Bijvoorbeeld als u van gedachten bent veranderd.
- De kosten die u maakt voor de behandeling van uw geschil door de Geschillencommissie blijven voor uw rekening. Daarbij kunt u denken aan bijvoorbeeld de kosten voor de telefoon, de postzegels en de kosten van eventuele getuigen en deskundigen. Wel kan de Geschillencommissie bepalen dat het entreegeld wordt terugbetaald.
- In overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens gaan wij vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens om. Wij gebruiken uw gegevens alleen voor zover dat voor een goede behandeling van uw geschil noodzakelijk is.
  - Nadat het bindend advies is uitgebracht, wordt uw dossier gesloten en enige tijd bewaard in het archief van de SKGZ.
- Enige tijd na het uitbrengen, wordt het bindend advies geanonimiseerd op onze website geplaatst.

