

Wat staat in deze folder?

In deze folder wordt u uitgelegd hoe een hoorzitting meestal verloopt. 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.

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

Ook op de site is veel informatie te vinden:
www.skgz.nl

TIP

- Bewaar deze folder. Deze bevat belangrijke informatie over de hoorzitting.

10-2009

Hoorzitting door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen

Hoe werkt dat?



STICHTING **KLACHTEN**

EN **GESCHILLEN**

ZORGVERZEKERINGEN

ombudsman zorgverzekeringen
geschillencommissie zorgverzekeringen



Het doel van een hoorzitting

Sommige mensen kunnen zich beter mondeling uitdrukken dan schriftelijk. Tijdens een hoorzitting kunt u nog eens uitleggen waarom u het niet eens bent met uw zorgverzekeraar (ziekttekostenverzekeraar). Ook kunt u tijdens de hoorzitting reageren op het eventuele advies van het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Dit advies is wettelijk verplicht als het geschil gaat over de te verzekeren prestaties (= de dekking van uw zorgverzekering).

Wel of niet horen: de keuze is aan u

Het kan zijn dat u niets meer toe te voegen heeft. Dan kunt u afzien van de mogelijkheid gehoord te worden. U bent dus niet verplicht uw geschil mondeling toe te lichten. Zien u en de zorgverzekeraar af van het horen, dan wordt het geschil verder op de stukken afgehandeld. Wilt u echter 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 in ons kantoor in Zeist. U bepaalt dus zelf of u gebruik maakt van de hoormogelijkheid. Daarom ontvangt u van ons een antwoordformulier. Op dit formulier kunt u uw keuze aangeven.

Hierna kunt u lezen wat er gebeurt als u er voor kiest om wél gehoord te worden.

Planning en uitnodiging voor hoorzitting

Na ontvangst van uw antwoordformulier, plannen wij uw geschil in voor een hoorzitting. Hoorzittingen vinden altijd plaats op een woensdag (overdag). Uiterlijk twee weken vóór de zitting ontvangt u een uitnodiging. Daarop staat aangegeven op welke datum de hoorzitting plaatsvindt.

Het tijdstip van de hoorzitting hoort u soms later.

U mag zich tijdens de hoorzitting door iemand anders laten bijstaan. Wilt u eventuele getuigen of deskundigen naar de zitting meenemen, dan moet u dat uiterlijk zeven dagen vóór de zitting schriftelijk aan de Geschillencommissie laten weten. Daarbij moet u ook de namen van de getuigen of deskundigen noemen. Een kopie van deze brief moet u tijdig aan de zorgverzekeraar sturen.

U bent verhinderd?

U kunt dan overwegen iemand anders te vragen namens u het woord te voeren. Laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten. Deze persoon moet beschikken over een door u ondertekende machtiging.

Wilt u de hoorzitting verzetten?

Dat kan één keer en alleen in geval van zwaarwegende redenen. U moet hiervoor tijdig een verzoek indienen, onder vermelding van de reden. U ontvangt van ons schriftelijk bericht of uw verzoek wordt toegekend of niet. Voor uw zorgverzekeraar gelden dezelfde regels voor het verzetten van de hoorzitting.

Eventueel advies CVZ

Is in uw geschil advies gevraagd aan het CVZ, dan ontvangt u (enkele dagen) vóór de hoorzitting een kopie hiervan. Tijdens de hoorzitting kunt u op dit advies reageren. De commissie neemt het advies van het CVZ mee in haar overwegingen, maar is niet verplicht het advies op te volgen.

De dag van de hoorzitting

Heeft u gekozen voor een mondelinge behandeling, dan meldt u zich minimaal 10 minuten vóór het tijdstip van de hoorzitting bij de receptie. U wordt vervolgens doorverwezen naar een wachtruimte. Hier wordt u opgehaald en begeleid naar de ruimte waar de zitting wordt gehouden. Heeft u gekozen voor een telefonische hoorzitting, dan wordt u door ons gebeld. Ook de zorgverzekeraar wordt gebeld. Door middel van een 'conference call' vindt dan de hoorzitting plaats. Op deze wijze kunnen alle deelnemers aan het gesprek elkaar verstaan. Een hoorzitting duurt meestal vijftien tot twintig minuten. Afhankelijk van het geschil kan dat ook langer of korter zijn. Hoewel wij proberen uw geschil tijdig te behandelen, is enige vertraging soms onvermijdelijk. Wij vragen hiervoor uw begrip.



Gang van zaken tijdens de hoorzitting

Naast u en een vertegenwoordiger van de zorgverzekeraar zijn bij een hoorzitting meestal aanwezig: de (plaatsvervangend) voorzitter van de Geschillencommissie en één of meer commissieleden, de behandelaar van uw dossier en de (plaatsvervangend) secretaris van de commissie. Er is geen medisch adviseur aanwezig. U wordt tijdens de hoorzitting dus niet medisch onderzocht. Mocht een medisch onderzoek nodig zijn, dan kan de Geschillencommissie na de hoorzitting daartoe alsnog besluiten.

De aanwezigen hebben uw geschil bestudeerd. U hoeft dan ook niet alles opnieuw uit te leggen. De zitting verloopt meestal zo:

- Voorstellen aanwezig en uitleg werkwijze.
- U krijgt als eerste het woord om kort te vertellen waarom u het niet eens bent met uw zorgverzekeraar. Heeft het CVZ in uw geschil een advies uitgebracht, dan kunt u ook zeggen wat u van dat advies vindt. Het is niet de bedoeling dat u met de zorgverzekeraar in discussie gaat. Het gaat erom dat de commissie een nog duidelijker beeld krijgt van waar het in uw geschil precies om draait.
- Vervolgens krijgt de zorgverzekeraar het woord.
- Indien nodig, volgt een tweede ronde waarin zowel u als de zorgverzekeraar nog een keer het woord krijgen.

Tussendoor kunnen u vragen worden gesteld. Nadat beide partijen hun verhaal hebben gedaan, wordt de zitting afgerond en wordt uitgelegd hoe het verder gaat.

Na de hoorzitting

Mocht tijdens of na afloop van de hoorzitting nog niet alles duidelijk zijn voor de commissie, dan kan een nader onderzoek worden gehouden. U ontvangt daarover dan bericht. Van de zitting wordt een kort verslag gemaakt. In het geval het CVZ een advies heeft uitgebracht, wordt na de hoorzitting het verslag aan het CVZ gestuurd. Het CVZ wordt gevraagd of het verslag nog reden geeft tot aanpassing van zijn eerdere advies. Is de definitieve reactie van het CVZ binnen en is een eventueel nader onderzoek afgerond, dan neemt de Geschillencommissie een beslissing (het bindend advies). Deze ontvangt u per post.

