

### Wat staat in deze folder?

In deze folder wordt u uitgelegd wat de Ombudsman Zorgverzekeringen en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen doen. 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 [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 onze website 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 probleem.

06-2010

Meerdere exemplaren van deze folder kunt u gratis bestellen via [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl) of telefonisch: **030 698 83 60**

# Bent u het niet eens met uw zorgverzekeraar?

U kunt uw probleem voorleggen aan de:

- Ombudsman Zorgverzekeringen
- Geschillencommissie Zorgverzekeringen



STICHTING **KLACHTEN**

EN **GESCHILLEN**

**ZORGVERZEKERINGEN**

ombudsman zorgverzekeringen  
geschillencommissie zorgverzekeringen



### Problemen met uw zorgverzekeraar?

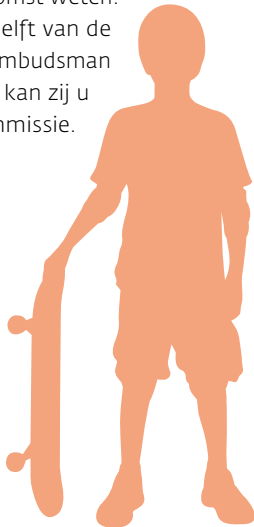
Meestal gaat het goed. Maar er kunnen problemen ontstaan tussen u en uw zorgverzekeraar (ziektekostenverzekeraar). U vindt bijvoorbeeld dat de zorgverzekeraar iets zou moeten vergoeden, maar de zorgverzekeraar vindt van niet. Of u vindt dat u niet goed bent behandeld door een medewerker van de zorgverzekeraar. Het kan ook zijn dat er verschil van mening bestaat over de premie die moet worden betaald. Het probleem kan gaan over de zorgverzekering (= basisverzekering), maar ook over uw aanvullende ziektekostenverzekering.

### E erst naar uw zorgverzekeraar!

Als u het niet eens bent met een beslissing of een handeling van uw zorgverzekeraar, neemt u daar eerst contact mee op. In een brief vraagt u aan de zorgverzekeraar een ander standpunt in te nemen. Dit wordt het vragen om een 'heroverweging' genoemd. Als de zorgverzekeraar bij zijn besluit blijft en u bent het daar niet mee eens, kunt u de Ombudsman Zorgverzekeringen vragen te bemiddelen.

### Wat doet de Ombudsman Zorgverzekeringen?

De taak van de Ombudsman Zorgverzekeringen is te bemiddelen tussen u en uw zorgverzekeraar. De Ombudsman wordt geholpen door een team van medewerkers. Een van die medewerkers zal uw klacht behandelen. Meestal wordt u eerst om nadere informatie gevraagd. Vervolgens wordt contact opgenomen met uw zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar wordt gevraagd nogmaals te kijken of er een ander besluit kan worden genomen. De zorgverzekeraar bericht de Ombudsman daarover. De Ombudsman laat u de uitkomst weten. De bemiddeling heeft in ongeveer de helft van de gevallen een positief resultaat. Als de Ombudsman geen mogelijkheid ziet tot bemiddeling kan zij u direct verwijzen naar de Geschillencommissie. Dit komt echter niet vaak voor.



### Hoe dien ik een klacht in bij de Ombudsman Zorgverzekeringen, en wat kost het?

U kunt een klacht indienen door de Ombudsman een brief te sturen. U schrijft daarin zo goed mogelijk op wat uw klacht is. Het adres staat achterop deze folder.

U kunt ook op de website van de SKGZ ([www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)) een aanmeldingsformulier invullen. Het telefonisch indienen van een klacht is niet mogelijk.

De bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen is gratis.

### Hoe lang duurt de behandeling van een klacht door de Ombudsman Zorgverzekeringen?

De behandeling van uw klacht door de Ombudsman duurt ongeveer twee maanden. Soms kan dat langer zijn als het een ingewikkelde zaak is.

### Wat kan ik doen als de klacht niet wordt opgelost?

Soms helpt bemiddeling door de Ombudsman niet. Ook kan het voorkomen dat de Ombudsman geen mogelijkheid ziet tot bemiddeling. In dat geval kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Indien u daarvan gebruik maakt wordt uw klacht een geschil. De voorzitter van die commissie is prof. mr. A.I.M. van Mierlo.

### Hoe dien ik een geschil in bij de Geschillencommissie, en wat kost het?

U kunt een brief sturen naar de Geschillencommissie. U schrijft daarin zo goed mogelijk op wat uw probleem is. U kunt ook het aanmeldingsformulier invullen op de site van de SKGZ.

Als dat nog niet eerder is gebeurd, zal eerst worden gekeken of de Ombudsman ruimte ziet om te bemiddelen in uw klacht. Als dat niet kan wordt uw klacht direct in behandeling genomen door de Geschillencommissie.

U krijgt dan een brief, waarin u wordt gevraagd om het entreegeld van € 37,00 te betalen. Als u later van de commissie gelijk krijgt, ontvangt u dit bedrag meestal terug van uw zorgverzekeraar.

### Wat doet de Geschillencommissie Zorgverzekeringen?

Een medewerker van de Geschillencommissie bestudeert uw geschil. Er kan u om aanvullende informatie worden gevraagd. De zorgverzekeraar wordt gevraagd op uw stellingen te reageren. Als u daar prijs op stelt, wordt u na enige tijd door de commissie uitgenodigd om uw geschil toe te lichten in een hoorzitting. Dat kan ook telefonisch plaatsvinden. Ook de zorgverzekeraar wordt daarvoor uitgenodigd.

Na de hoorzitting neemt de Geschillencommissie een besluit. Dit heet een 'bindend advies'. Hieraan moeten beide partijen zich houden. U krijgt een brief met daarbij het bindend advies (uitspraak) van de commissie. Deze uitspraak wordt – zonder vermelding van uw naam – op de website van de SKGZ geplaatst.

### Hoe lang duurt de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie?

De behandeling van een zaak door de Geschillencommissie kan drie tot zes maanden duren. Soms is een langere termijn nodig.

### Wie kunnen een zaak indienen bij de Geschillencommissie en de Ombudsman?

Iedereen kan voor zichzelf een zaak indienen. U kunt zich laten bijstaan door een (rechtskundig) adviseur maar dat is zeker niet verplicht. U betaalt uw adviseur zelf, deze kosten worden niet vergoed.

