

Heeft u een vraag? Bel ons op 088 900 6 900. Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.

## 1. Ik heb een klacht over mijn ziektekostenverzekeraar. Mijn gegevens zijn:

Geachte heer ...  Geachte mevrouw ...  Geachte ...

Voorletter(s): \_\_\_\_\_

Achternaam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Wilt u meedoen aan het klanttevredenheidsonderzoek van de SKGZ? Vul dan uw e-mailadres in:

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Ja, ik ontvang graag de post van de SKGZ digitaal. Bel mij voor het aanzetten van de SKGZ-berichtenbox.

*Voor de beveiligde berichtenbox is een e-mailadres en mobiel telefoonnummer nodig.*

## 2. Ik word vertegenwoordigd door (als dat voor u geldt):

Iemand anders kan voor u optreden. Bijvoorbeeld uw partner, ouder, curator, kennis of advocaat. Als dat voor u geldt, vult u de gegevens hieronder in. De SKGZ stuurt dan de post over uw klacht naar deze persoon.

Geachte heer ...  Geachte mevrouw ...  Geachte ...

Voorletter(s): \_\_\_\_\_

Achternaam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Bedrijfsnaam: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Ja, mijn vertegenwoordiger ontvangt graag de post van de SKGZ digitaal. Bel mijn vertegenwoordiger voor het aanzetten van de SKGZ-berichtenbox.

*Voor de beveiligde berichtenbox is een e-mailadres en mobiel telefoonnummer nodig.*



## 5. Toestemming

Aan het eind van dit formulier leest u meer over de toestemming. En wat de SKGZ doet met uw gegevens.

- Ik geef de SKGZ toestemming voor het gebruik van mijn persoonsgegevens voor het behandelen van de klacht.

*De SKGZ kan dan contact met u opnemen en de klacht opslaan in het klachtsysteem. Kan uw klacht niet worden behandeld? Dan laat de SKGZ dat weten aan u en de ziektekostenverzekeraar waarover uw klacht gaat. Voor de verdere behandeling van uw klacht vraagt de SKGZ u later om extra toestemming.*

- Ik geef de SKGZ toestemming voor het toesturen van een klanttevredenheidsonderzoek.

## 6. Handtekening

Ik heb het formulier naar waarheid ingevuld.

Ik weet dat mijn klacht wordt behandeld volgens de reglementen van de Ombudsman en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (te vinden op [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)).

Datum:   -   -

Uw handtekening:

Bent u jonger dan 18 jaar? Vraag dan uw ouder of voogd om hieronder te tekenen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 7. Versturen

Is er informatie die belangrijk is voor uw klacht? Bijvoorbeeld:

- het polisblad. Hierop staat wie is verzekerd en welke verzekering is afgesloten;
- de beslissing van de verzekeraar waarmee u het niet eens bent;
- de klacht die u bij de verzekeraar heeft ingediend;
- het antwoord van de verzekeraar op de klacht.

Maak daarvan dan een kopie. Controleer of alles goed leesbaar is. Staat in de documenten uw burgerservicenummer? Maak dit nummer dan onleesbaar.

Stuur de informatie samen met dit formulier naar (geen postzegel nodig):

**SKGZ**  
**Antwoordnummer 5518**  
**3700 VB Zeist**

### Waarom wij persoonsgegevens verwerken

De SKGZ heeft een aantal persoonsgegevens nodig om een klacht te behandelen. Welke gegevens dat zijn verschilt per klacht. Maar denk in ieder geval aan naam, adres en telefoonnummer. Zo kunnen wij u bellen over uw klacht of u een brief sturen. De SKGZ verwerkt ook vaak medische of financiële persoonsgegevens. Bijvoorbeeld als de klacht gaat over gevraagde zorg of een declaratie voor geleverde zorg. De gegevens van de eventuele vertegenwoordiger worden verwerkt omdat onze contacten via deze persoon verlopen, tenzij u ons laat weten dit anders te willen.

Kan uw klacht niet worden behandeld, dan laat de SKGZ dat weten aan u en de ziektekostenverzekeraar waarover uw klacht gaat. Dat staat zo in de wet. Als wij uw klacht wel in behandeling nemen, brengen wij de ziektekostenverzekeraar op de hoogte van de klacht. Die mag er dan op reageren. Daarvoor vragen wij u later om extra toestemming. Dat doen wij ook als wij Zorginstituut Nederland om advies vragen.

In de wet staat dat de SKGZ klanttevredenheidsonderzoeken moet uitvoeren. Wilt u meedoen aan dit onderzoek? Dan vragen wij u om het e-mailadres in te vullen. Naar het e-mailadres sturen wij een bericht met een link naar de vragenlijst. Voor het digitaal ontvangen van andere post van de SKGZ is er de beveiligde SKGZ-berichtenbox. Op <https://www.skgz.nl/vraag-en-antwoord/#SKGZ-berichtenbox> leest u meer over de SKGZ-berichtenbox.

Alle informatie die de SKGZ van u of uw vertegenwoordiger krijgt, wordt opgeslagen in een digitaal klachtsysteem. Met de leveranciers van dit systeem hebben wij duidelijke afspraken gemaakt over de beveiliging van de gegevens.

### Toestemming geven, weigeren en intrekken

Wij vinden het belangrijk dat u zelf beslist of wij uw persoonsgegevens mogen verwerken. U kunt ervoor kiezen geen toestemming te geven voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Helaas kunnen wij u dan alleen algemene informatie geven.

U kunt toestemming weigeren voor een klanttevredenheidsonderzoek. In dat geval kunnen wij de klacht wel behandelen, maar benaderen wij u of uw vertegenwoordiger niet voor het onderzoek.

U kunt op elk moment uw toestemming intrekken. Wij stoppen dan met de verwerking.

### Verdere informatie

Uiterlijk twee jaar nadat u voor het laatst contact hebt gehad met de SKGZ, vernietigen wij uw gegevens. Berichten die via de SKGZ-berichtenbox worden verzonden, blijven maximaal 28 dagen beschikbaar.

U heeft het recht om uw gegevens in te zien, te wijzigen, het gebruik te beperken, over te dragen of te laten verwijderen.

Voor meer informatie over gegevensverwerkingen kunt u onze privacyverklaring lezen. Daarin leggen wij verder uit welke gegevens wij verwerken en met wie we ze delen. De privacyverklaring vindt u op onze website: <https://www.skgz.nl/over-skgz/privacy/>.

Heeft u vragen of opmerkingen over de gegevensverwerkingen of wilt u uw toestemming intrekken? Neem dan contact op met de directie van de SKGZ. Per brief kan dat naar SKGZ, t.a.v. directie, Antwoordnummer 5518, 3700 VB Zeist (geen postzegel nodig). U kunt ook mailen naar [info@skgz.nl](mailto:info@skgz.nl). Of u belt naar ons telefoonnummer 088 900 6900. Wij verbinden u dan met de juiste persoon door.

De SKGZ heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG). De FG ziet toe op de naleving van de privacyregels. Bij de FG kunt u ook terecht met vragen over de verwerking van de persoonsgegevens of uw privacyrechten. Per brief kan dat naar SKGZ, t.a.v. Functionaris voor Gegevensbescherming, Antwoordnummer 5518, 3700 VB Zeist (geen postzegel nodig). U kunt ook mailen naar [privacy@skgz.nl](mailto:privacy@skgz.nl).

Bent u niet tevreden met de manier waarop de SKGZ met uw privacy omgaat? En u komt er met de SKGZ niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (zie [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

Zeist, december 2019