

# Klachtenformulier



Om een klacht in te dienen moet u 18 jaar of ouder zijn.

Heeft u een vraag?  
Kijk op [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)  
of bel ons op **088 900 6 900**

1.

## Ik heb een klacht over mijn ziektekostenverzekeraar

Mijn gegevens zijn:

Beste meneer

Voorletter(s)

Achternaam

Beste mevrouw

Beste ...

Straat

Huisnummer

Postcode

Plaats

Land

Telefoonnummer

Ja, ik ontvang graag de post van de SKGZ digitaal. Voor de beveiligde berichtenbox is een e-mailadres en mobiel telefoonnummer nodig.

E-mailadres

Mobiel nummer

2.

## Ik word vertegenwoordigd door (alleen 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 de klacht naar deze persoon.

Beste meneer

Bedrijfsnaam

Beste mevrouw

Beste ...

Voorletter(s)

Achternaam vertegenwoordiger

Straat

Huisnummer

Postcode

Plaats

Land

Telefoonnummer

Ja, ik ontvang graag de post van de SKGZ digitaal. Voor de beveiligde berichtenbox is een e-mailadres en mobiel telefoonnummer nodig.

E-mailadres

Mobiel nummer

### 3. Mijn klacht gaat over de volgende ziektekostenverzekeraar

Naam verzekeraar

Heeft u al geklaagd bij de verzekeraar?

Ja, ik heb al geklaagd bij de verzekeraar.

Alleen dan kan de SKGZ uw klacht behandelen.

### 4. Mijn klacht is

Beschrijf hieronder uw klacht. En de oplossing die u voorstelt.

5.

## Toestemming\*

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

**Ja, ik geef WEL toestemming**

Ik geef de SKGZ toestemming om mijn persoonsgegevens te verwerken. Dit geldt ook voor de gegevens over mijn gezondheid, als de klacht daarover gaat. Ook mag de SKGZ deze gegevens opvragen bij de ziektekostenverzekeraar waarover de klacht gaat. Dit alles mag de SKGZ alleen doen als het nodig is voor de behandeling van de klacht volgens de wet en het reglement.

**Nee, ik geef GEEN toestemming**

Ik geef de SKGZ geen toestemming om mijn persoonsgegevens te verwerken voor de behandeling van de klacht volgens de wet en het reglement. Ik weet dat de SKGZ dan alleen algemene informatie geeft. De Ombudsman bemiddelt niet en de Geschillencommissie doet geen uitspraak over de klacht.

\* De SKGZ verwerkt uw gegevens ook voor doelen, waarvoor u geen toestemming hoeft te geven. Wij zetten bijvoorbeeld uw gegevens in ons digitale klachtsysteem, zodat wij met u contact kunnen opnemen. In de uitleg bij dit formulier leest u meer hierover.

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:

Indien van toepassing. Handtekening  
curator, mentor of bewindvoerder:

\* Is het formulier helemaal ingevuld? Print het uit en zet met pen uw handtekening in bovenstaand kader.

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**

Om het proces te versnellen is het handig als u gelijk de documenten meestuurt.



## Uitleg bij de toestemming

### Waarom heeft de SKGZ uw toestemming nodig?

U heeft een klacht over uw ziektekostenverzekeraar. In de klacht staan uw persoonsgegevens, zoals uw naam, adres en telefoonnummer. Als de klacht daarover gaat, staan er ook gegevens over uw gezondheid in. De SKGZ verwerkt deze gegevens. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij uw gegevens opslaan, opzoeken of aanpassen. Ook delen we uw gegevens met uw verzekeraar. Want het is een eis van de overheid dat de verzekeraar op de klacht kan reageren. Alleen dan kan de ombudsman bemiddelen of de geschillencommissie een uitspraak doen. De gegevens over uw gezondheid mogen wij alleen verwerken als u daarvoor toestemming geeft. Dat staat in de wet.

### De SKGZ gaat zorgvuldig met uw gegevens om

De SKGZ is door de minister van Financiën en de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aangewezen als geschilleninstantie. Dat betekent dat de SKGZ voldoet aan de kwaliteitseisen van de overheid. Wij gebruiken uw gegevens alleen om de klacht te behandelen. Dat doen we volgens de regels in de wet en ons reglement. Dit reglement is door de minister goedgekeurd. Het reglement vindt u op [skgz.nl](http://skgz.nl). Daar leest u ook meer over de klachtbehandeling door de SKGZ.

### Waar geeft u toestemming voor?

#### Ja

Kiest u 'ja', dan geeft u de SKGZ toestemming.

De SKGZ mag dan uw gegevens en gezondheidsgegevens:

- gebruiken om de klacht te behandelen;
- opvragen bij de verzekeraar;
- delen met de verzekeraar. Zo kan de verzekeraar reageren op de klacht;
- delen met Zorginstituut Nederland. Zo kan het Zorginstituut wettelijk verplicht advies geven.

#### Nee

Kiest u 'nee', dan geeft u de SKGZ geen toestemming. Let op: dat betekent dat u alleen algemene informatie krijgt. De ombudsman bemiddelt niet en de geschillencommissie doet geen uitspraak.

### Wie zet een handtekening

U zet zelf uw handtekening. Het gaat namelijk om uw gegevens. Dus u bepaalt wat ermee gebeurt. Heeft u een advocaat of iemand anders die u helpt bij de klacht? Dan mag deze persoon geen handtekening zetten. Heeft u een curator, bewindvoerder of mentor? Dan kan het zijn dat hij of zij een handtekening moet zetten. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

### Andere verwerkingen van uw persoonsgegevens

- We zetten de gegevens die wij van u en anderen ontvangen in ons digitale klachtensysteem;
- We hebben contact via de post, de telefoon of de mail;
- U kunt berichten over de behandeling van de klacht ontvangen in de SKGZ-berichtenbox, als u dat wilt;
- We laten het u en de verzekeraar weten als wij de klacht niet behandelen;
- Bent u als ouder, voogd, curator, bewindvoerder of mentor betrokken bij een klacht over een ziektekostenverzekeraar? Dan krijgt de SKGZ ook gegevens over u. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer. Deze gegevens verwerkt de SKGZ alleen om de klacht te behandelen volgens de regels in de wet en ons reglement.
- We kunnen een vragenlijst mailen over wat u van de behandeling van de klacht vindt.

U hoeft hiervoor geen toestemming te geven. Volgens de privacywet is verwerking mogelijk omdat er een 'gerechtvaardigd belang' is of omdat we een 'taak van algemeen belang uitvoeren'. Wilt u niet dat wij uw gegevens hiervoor verwerken? Dan heeft u het recht om bezwaar te maken. Wij laten u dan binnen 4 weken onze beslissing weten.

### Verdere informatie

- Uiterlijk twee jaar na het laatste contact over de klacht vernietigen wij uw gegevens.
- U heeft het recht om uw gegevens in te zien, te wijzigen, het gebruik te beperken, over te dragen of te laten verwijderen.
- Heeft u toestemming gegeven om uw gegevens te verwerken en bedenkt u zich later? Dan mag u de toestemming altijd weer intrekken.
- In de privacyverklaring op [skgz.nl](http://skgz.nl) leest u meer over het verwerken van persoonsgegevens.
- Wilt u uw toestemming intrekken of bezwaar maken tegen het verder verwerken van uw gegevens? Stuur dan een brief naar: SKGZ, t.a.v. directie, Antwoordnummer 5518, 3700 VB Zeist (geen postzegel nodig). Of mail naar: [privacy@skgz.nl](mailto:privacy@skgz.nl).
- De SKGZ heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG). De FG ziet erop toe dat de SKGZ zich aan de privacyregels houdt. Bij de FG kunt u ook terecht met vragen over uw privacyrechten. Het adres van de FG is: SKGZ, t.a.v. FG, Antwoordnummer 5518, 3700 VB Zeist (geen postzegel nodig). Of mail naar: [fg@skgz.nl](mailto:fg@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.

Zeist, juli 2021

Heeft u een vraag of opmerking? Kijk op [www.skgz.nl/contact](http://www.skgz.nl/contact) of bel ons op 088 900 6 900.

Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.