

# Klachtenformulier



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

Heb je 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 jou geldt)

Iemand anders kan voor je optreden. Bijvoorbeeld je partner, ouder, curator, kennis of advocaat. Als dat voor jou geldt, vul je 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

Heb je al geklaagd bij de verzekeraar?

Ja, ik heb al geklaagd bij de verzekeraar.

Alleen dan kan de SKGZ je klacht behandelen.

### 4. Mijn klacht is

Beschrijf hieronder jouw klacht. En de oplossing die je voorstelt.

5.

## Toestemming\*

Aan het eind van dit formulier lees je meer over de toestemming. En wat de SKGZ doet met jouw 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 jouw gegevens ook voor doelen, waarvoor je geen toestemming hoeft te geven. Wij zetten bijvoorbeeld jouw gegevens in ons digitale klachtsysteem, zodat wij met jou contact kunnen opnemen. In de uitleg bij dit formulier lees je meer hierover.

6.

## Handtekening\*

Ik heb het formulier naar waarheid ingevuld.

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

Datum:   -   -

Je handtekening:

Indien van toepassing. Handtekening curator, mentor of bewindvoerder:

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

7.

## Versturen

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

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

Maak daarvan dan een kopie. Controleer of alles goed leesbaar is. Staat in de documenten jouw 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 je gelijk de documenten meestuurt.



## Uitleg bij de toestemming

### Waarom heeft de SKGZ jouw toestemming nodig?

Je hebt een klacht over jouw ziektekostenverzekeraar. In de klacht staan jouw persoonsgegevens, zoals je naam, adres en telefoonnummer. Als de klacht daarover gaat, staan er ook gegevens over je gezondheid in. De SKGZ verwerkt deze gegevens. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij je gegevens opslaan, opzoeken of aanpassen. Ook delen we jouw gegevens met je 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 jouw gezondheid mogen wij alleen verwerken als je daarvoor toestemming geeft. Dat staat in de wet.

### De SKGZ gaat zorgvuldig met jouw 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 jouw 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 vind je op [skgz.nl](http://skgz.nl). Daar lees je ook meer over de klachtbehandeling door de SKGZ.

### Waar geef je toestemming voor?

#### Ja

Kies je 'ja', dan geef je de SKGZ toestemming.

De SKGZ mag dan jouw 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

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

### Wie zet een handtekening

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

### Andere verwerkingen van jouw persoonsgegevens

- We zetten de gegevens die wij van jou en anderen ontvangen in ons digitale klachtensysteem;
- We hebben contact via de post, de telefoon of de mail;
- Je kunt berichten over de behandeling van de klacht ontvangen in de SKGZ-berichtenbox, als je dat wil;
- We laten het jou en de verzekeraar weten als wij de klacht niet behandelen;
- Ben je als ouder, voogd, curator, bewindvoerder of mentor betrokken bij een klacht over een ziektekostenverzekeraar? Dan krijgt de SKGZ ook gegevens over jou. Denk bijvoorbeeld aan je 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 je van de behandeling van de klacht vindt.

Je 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'. Wil je niet dat wij jouw gegevens hiervoor verwerken? Dan heb je het recht om bezwaar te maken. Wij laten je dan binnen 4 weken onze beslissing weten.

### Verdere informatie

- Uiterlijk twee jaar na het laatste contact over de klacht vernietigen wij jouw gegevens.
- Je hebt het recht om jouw gegevens in te zien, te wijzigen, het gebruik te beperken, over te dragen of te laten verwijderen.
- Heb je toestemming gegeven om jouw gegevens te verwerken en bedenk jij je later? Dan mag je de toestemming altijd weer intrekken.
- In de privacyverklaring op [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl) lees je meer over het verwerken van persoonsgegevens.
- Wil je jouw toestemming intrekken of bezwaar maken tegen het verder verwerken van jouw 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 kun je ook terecht met vragen over jouw 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).
- Ben je niet tevreden met de manier waarop de SKGZ met jouw privacy omgaat? En je komt er met de SKGZ niet uit? Dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Zeist, augustus, 2022

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