

Klachtenbrochure

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten.

We doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen als u een beroep op ons doet. Maar het blijft mensenwerk, en wij kunnen ook fouten maken. Of misschien verschillen wij van mening. Bent u niet tevreden? Laat het ons weten.

Onze Klachtencommissie is er voor u

Voor de behandeling van klachten heeft Zorg en Zekerheid een speciale commissie. Zij heeft de opdracht klachten objectief te bekijken en correct en snel te behandelen. Dat gebeurt in overleg met u en met de betrokken afdeling of medewerker. Kan een klacht niet door ons worden behandeld, dan verwijzen wij u naar de juiste instantie.

Met welke klachten kunt u bij ons terecht en wat doen wij ermee?

Uw klacht kan betrekking hebben op verschillende situaties. Daardoor zijn er ook verschillen in de behandeling van uw klacht.

Bent u het niet eens met een beslissing over een vergoeding?

Uw zorgverzekering kan uit twee onderdelen bestaan: de basisverzekering en de aanvullende verzekering. De behandeling van uw klacht hangt samen met het verzekeringsonderdeel waarop uw klacht betrekking heeft.

De basisverzekering

De vergoedingen vanuit de basisverzekering zijn voor iedereen hetzelfde en zijn vastgelegd in de Zorgverzekeringswet. De Zorgverzekeringswet schrijft dus voor welke kosten zorgverzekeraars moeten vergoeden. Bent u het niet eens met onze beslissing over een vergoeding die valt onder

de basisverzekering of met de wijze waarop wij de wet uitleggen of toepassen, dan is er sprake van een geschil. U kunt dit geschil aan onze Klachtencommissie voorleggen en vragen om de beslissing opnieuw te bekijken. Geef in uw reactie duidelijk aan waarom u het niet eens bent met onze beslissing. Als wij uw reactie op onze beslissing opnieuw beoordeeld hebben, krijgt u een inhoudelijke reactie.

De aanvullende verzekering

Naast de basisverzekering heeft u misschien een aanvullende verzekering afgesloten. Bent u het niet eens met een beslissing van Zorg en Zekerheid over een vergoeding volgens uw aanvullende verzekering, dan kunt u dit aan de Klachtencommissie voorleggen.

Bent u niet tevreden over onze communicatie?

Als u vindt dat wij u niet correct te woord hebben gestaan of dat wij u onvolledig of onjuist hebben geïnformeerd, dan kunt u ook bij de Klachtencommissie terecht.

Bent u niet tevreden over een zorgverlener of een zorginstelling?

Vindt u dat u niet goed bent behandeld door een zorgverlener of zorginstelling? Probeer er dan eerst met hen over te praten, om zo samen tot een

oplossing te komen. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met hun Klachtencommissie of met de instantie, waarbij deze zorgverlener of instelling is aangesloten. Als u hier hulp bij nodig heeft dan kunt u ons om een advies vragen, of u kunt terecht bij het landelijke meldpunt zorg via: landelijkmeldpuntzorg.nl.

Vindt u onze formulieren onduidelijk?

Wij maken veel gebruik van formulieren. Dit moet het makkelijker maken om noodzakelijke informatie op de juiste manier te verzamelen, maar soms kan een formulier toch onduidelijk zijn. Heeft u een klacht over een formulier van Zorg en Zekerheid? Dan kunt u dit aan ons doorgeven. Bent u daarna nog niet tevreden, dan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De uitspraak van de NZa is bindend.

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht?

Vindt u dat onze Klachtencommissie uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u zich wenden tot de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

Hoe lang duurt het?

U krijgt altijd een reactie van onze Klachtencommissie. Wij doen ons uiterste best om uw klacht binnen drie weken te behandelen. Het kan zijn dat er aanvullende informatie nodig is. In zo'n geval duurt de behandeling van uw klacht langer. Datzelfde geldt als onze Klachtencommissie mensen of instanties buiten Zorg en Zekerheid moet inschakelen.

Wat zijn de kosten?

Een klacht indienen bij Zorg en Zekerheid kost u niets. Als u besluit gebruik te maken van juridische hulp, dan moet u deze kosten zelf betalen.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Wij willen uw klacht graag schriftelijk ontvangen, om te voorkomen dat wij elkaar verkeerd begrijpen of dat er fouten gemaakt worden bij het noteren van uw gegevens.

Dit kan op de volgende manieren:

- online via zorgenzekerheid.nl
- via een e-mail aan klachten@zorgenzekerheid.nl
- per brief, Postbus 400, 2300 AK Leiden

Om uw klacht in behandeling te nemen is het belangrijk dat u op alle correspondentie vermeldt:

- uw naam
- uw geboortedatum
- uw telefoonnummer en (eventueel) uw e-mailadres
- de datum waarop u de klacht instuurt en de datum van de gebeurtenis waarop uw klacht betrekking heeft
- een duidelijke omschrijving van uw klacht
- uw stukken die als bewijsmateriaal kunnen dienen voor uw klacht (stuur geen originelen, u heeft ze misschien zelf nog nodig)

U kunt zich ook door iemand laten vertegenwoordigen. Hij of zij moet dan wel een door u ondertekende schriftelijke machtiging meesturen.