

## 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, dus 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 basisverzekering zijn voor iedereen hetzelfde en zijn vastgelegd in de Zorgverzekeringswet. De Zorgverzekeringswet schrijft dus voor welke kosten door zorgverzekeraars moeten worden vergoed. 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. Zodra 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? Probeert u 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 landelijk meldpunt zorg via: <https://landelijkmeldpuntzorg.nl>.

### Vindt u onze formulieren onduidelijk?

Wij maken veel gebruik van formulieren. Dit moet het eenvoudiger maken om noodzakelijke informatie op de juiste manier te verzamelen, maar soms kan een formulier toch onduidelijk zijn.

### 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. Postbus 291, 3700 AG Zeist.

### 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 [zorgzekerheid.nl](http://zorgzekerheid.nl)
- via een e-mail aan [klachten@zorgzekerheid.nl](mailto:klachten@zorgzekerheid.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 en adres;
- uw geboortedatum;
- uw telefoonnummer en (eventueel) uw 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 (stuurt u geen originelen, u heeft ze wellicht zelf nog nodig).

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

### Wat zijn de kosten?

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