

**ONTEVREDEN?  
LAAT HET ONS WETEN!**



## Inhoud

Wat kan ik doen als ik een klacht heb?	4
Welke soorten klachten zijn er?	4
Kan ik iemand anders mijn klacht in laten dienen?	8
Wat zijn de kosten?	9
Waar vind ik meer informatie?	9
Adressen	11

### Wat kan ik doen als ik een klacht heb?

Stel, u vindt dat een medewerker van CZ u niet goed heeft geholpen. Of u bent niet te spreken over de manier waarop hij of zij u te woord heeft gestaan. Het kan ook zijn dat u niet tevreden bent over uw huisarts, tandarts, apotheker of specialist. Kortom, u bent ontevreden over iets of iemand. Laat het ons weten! Hoe u dat doet en in welke situaties dat mogelijk is, leest u in deze brochure.

### Welke soorten klachten zijn er?

Er zijn verschillende soorten klachten. Voor deze klachten zijn verschillende regelingen. Die staan voor een deel in de wet. Maar we hebben bij CZ ook een eigen klachtenregeling. Wat we met uw klacht doen, hangt af van het soort klacht. In deze brochure vindt u informatie over de volgende soorten klachten:

- 1 Klachten over de uitvoering van uw hoofdverzekering
- 2 Klachten over de uitvoering van uw aanvullende verzekering
- 3 Klachten over de uitvoering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) of over het persoonsgebonden budget (pgb)
- 4 Klachten over een zorgverlener of zorginstelling
- 5 Klachten over een formulier van CZ
- 6 Andere klachten (bijvoorbeeld klachten over de manier waarop we u hebben behandeld)

#### Tip:

Zet altijd uw naam, adres en de datum in uw brief of e-mail. We kunnen uw klacht dan snel behandelen. Zet onderaan een brief ook uw handtekening.

### 1 Ik heb een klacht over de uitvoering van mijn hoofdverzekering

Dit heet een 'geschil'. U kunt een geschil via een brief of e-mail aan CZ voorleggen en vragen om een heroverweging (= een verzoek of we de beslissing nog eens willen beoordelen). Geef in uw brief duidelijk aan waarom u het niet eens bent met onze beslissing.

Hadden wij u in onze beslissing nog niets uitgelegd? Dan geven wij u eerst meer informatie over de reden van onze beslissing. Dit doen we het liefst telefonisch. Maar als we u niet kunnen bereiken, sturen we een brief of e-mail. Bent u het, ondanks de extra informatie, niet eens met onze beslissing? Schrijf dan een brief naar de afdeling Juridische Zaken van CZ. We laten u schriftelijk weten dat we uw verzoek hebben ontvangen. De afdeling Juridische Zaken beoordeelt de beslissing daarna opnieuw. U krijgt een brief over de nieuwe beoordeling. De brief krijgt u binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek

Hadden wij u in onze beslissing al wel meer uitleg gegeven? Wij sturen u een ontvangstbevestiging. Daarna beoordeelt de afdeling Juridische Zaken de beslissing opnieuw, zonder dat wij eerst contact met u opnemen om extra uitleg te geven.

Bent u het nog niet eens met onze beslissing? Dan kunt u contact opnemen met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). De SKGZ kan de Ombudsman Zorgverzekeringen vragen om te bemiddelen. Heeft de bemiddeling voor u niet het gewenste resultaat? Of wilt u niet dat de Ombudsman Zorgverzekeringen bemiddelt? Dan kunt u de Geschillencommissie Zorgverzekeringen vragen een bindend advies uit te brengen. Een bindend advies betekent dat u en CZ zich aan dit advies moeten houden.

Let op! U betaalt € 37,- aan deze Geschillencommissie. U krijgt dit bedrag terug als de Geschillencommissie vindt dat u gelijk hebt.

U kunt er ook voor kiezen om een burgerlijke rechter over uw geschil te laten beslissen. Dit kan als wij niet binnen vier weken na uw verzoek om heroverweging aan u hebben gereageerd.

U kunt ook naar de rechter gaan als in de brief van Juridische Zaken staat dat we bij onze beslissing blijven. Als u al een bindend advies van de Geschillencommissie hebt, dan beoordeelt de rechter het geschil meestal niet nog een keer inhoudelijk.

## **2 Ik heb een klacht over de uitvoering van mijn aanvullende verzekering**

U kunt uw klacht per brief, e-mail of telefonisch indienen bij CZ. Of u gebruikt het klachtenformulier op onze website [www.cz.nl](http://www.cz.nl). We handelen uw klacht binnen vijf werkdagen af. Bent u niet tevreden met de beslissing? Dan kunt u contact opnemen met de SKGZ. Meer informatie vindt u onder 'Klachten over de uitvoering van mijn hoofdverzekering'. U kunt ook de burgerlijke rechter een beslissing laten nemen over uw klacht.

## **3 Ik heb een klacht over de uitvoering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) of het persoonsgebonden budget (pgb)**

Dan moet u een brief schrijven naar het Zorgkantoor dat de AWBZ voor u uitvoert of het budget heeft vastgesteld. Hebt u nog vragen? Neem dan contact op met het Zorgkantoor.

## **4 Ik heb een klacht over mijn zorgverlener/zorginstelling**

U kunt het beste eerst met de betreffende zorgverlener (bijvoorbeeld huisarts) of medewerker van de zorginstelling over uw klacht praten. Probeer zo tot een oplossing te komen. Vaak heeft de zorgverlener of zorginstelling een eigen klachtenbureau voor uw klacht. Als u niet tevreden bent met de oplossing, kunt u dit per brief, via e-mail, of telefonisch aan CZ laten weten. Of u gebruikt het klachtenformulier op onze website [www.cz.nl](http://www.cz.nl). We proberen dan samen met u uw klacht op te lossen.

### **5 Ik heb een klacht over een CZ-formulier**

Geef dit eerst door aan CZ. Bent u niet tevreden met het antwoord? Dan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De NZa geeft een bindend advies. Het kan bijvoorbeeld gaan over een aanvraagformulier of wijzigingsformulier van CZ.

### **6 Ik heb een andere klacht**

Het kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop we u te woord hebben gestaan. Geef dit dan eerst per brief, via e-mail of telefonisch aan ons door. Of u gebruikt het klachtenformulier op onze website [www.cz.nl](http://www.cz.nl). We handelen uw klacht binnen vijf werkdagen af. Bent u niet tevreden over de manier waarop we uw klacht hebben behandeld? Dan kunt u uw klacht naar de Ombudsman Zorgverzekeringen van de SKGZ sturen. De Ombudsman probeert door bemiddeling de klacht op te lossen. Bent u niet tevreden met het resultaat van de bemiddeling van de Ombudsman? Dan kunt u contact opnemen met de SKGZ. Meer informatie vindt u onder 'Klachten over de uitvoering van mijn hoofdverzekering'.

### **Kan ik iemand anders mijn klacht laten indienen?**

Ja, dat kan. U moet dan wel een schriftelijke verklaring meesturen. Hierin moet staan dat u deze persoon toestemming geeft om namens u de klacht in te dienen. Denkt u ook aan uw handtekening.

### **Wat zijn de kosten?**

Het indienen van klachten bij CZ kost u niets. Maakt u gebruik van juridische hulp (bijvoorbeeld een advocaat)? Dan moet u dat zelf betalen.

### **Waar vind ik meer informatie?**

Hebt u een vraag over het indienen van een klacht? Neem dan gerust contact op met CZ Klantenservice, telefoonnummer 0900 0949. Of kijk op onze website: [www.cz.nl](http://www.cz.nl) onder 'contact'.

## → Adressen

### **CZ**

t.a.v. Coördinator klachten en geschillen  
Postbus 4349  
5004 JH Tilburg  
telefoon: 0900 0949  
E-mail: [klachten@cz.nl](mailto:klachten@cz.nl)  
[www.cz.nl](http://www.cz.nl)

### **SKGZ**

(Hieronder vallen de Ombudsman Zorgverzekeringen  
en de Geschillencommissie Zorgverzekeringen)  
Postbus 291  
3700 AG Zeist  
telefoon: (030) 698 83 60  
[www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

### **Nederlandse Zorgautoriteit**

t.a.v. Informatielijn/Meldpunt  
Postbus 3017  
3502 GA Utrecht  
E-mail: [informatielijn@nza.nl](mailto:informatielijn@nza.nl)  
[www.nza.nl](http://www.nza.nl)

