

# Ik heb een klacht. En nu?

## Bent u ontevreden? Geef het aan ons door!

Wij staan altijd voor u klaar, ook bij een klacht. Bent u ontevreden over De Friesland, Zorgkantoor Friesland of een zorgverlener? Wordt een behandeling niet vergoed, een PGB afgewezen of is er volgens u een medische fout gemaakt? In deze folder vertellen we wat u kunt doen als u ontevreden bent en hoe u een klacht kunt indienen.

Bijvoorbeeld wanneer u een klacht heeft over onze service. Bent u ontevreden over de manier waarop u te woord bent gestaan? Of heeft u het idee dat u onjuiste informatie heeft gekregen? Neem dan contact op met De Friesland of Zorgkantoor Friesland. We kijken of de klacht gegrond is en wat we kunnen doen om ervoor te zorgen dat u weer tevreden bent over ons. Wij vinden dat we van klachten kunnen leren en zien klachten als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Zo streven wij samen met u naar de beste service.

Wilt u ons volledige (klachten)beleid lezen, dan kunt u contact opnemen met De Friesland of Zorgkantoor Friesland.

## Klachten over de dienstverlening of beslissingen van De Friesland (basisverzekering en aanvullende verzekeringen)

Een klacht over De Friesland kunt u telefonisch, schriftelijk, per mail, persoonlijk bij onze servicepunten of via onze website indienen: [www.defriesland.nl/klachten](http://www.defriesland.nl/klachten). We kijken of we de klacht direct voor u kunnen oplossen. Is dit niet mogelijk, dan beoordeelt de Klachten/Geschillencommissie uw klacht. Deze commissie bekijkt zelfstandig uw klacht en komt tot een eigen oordeel.

Bent u het niet eens met de uitkomst van de commissie, dan kunt u uw klacht nog voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen in Zeist (SKGZ). De SKGZ kan ons een bindend advies geven waar wij ons aan zullen houden.

### Meer informatie:

- Binnen één jaar kunt u uw klacht aan ons doorgeven.
- Wordt de klacht voorgelegd aan de Klachten/Geschillencommissie, dan ontvangt u hiervan een bevestiging. In de bevestiging staat wanneer u antwoord kunt verwachten.

## Klachten over de dienstverlening of beslissingen van Zorgkantoor Friesland (Wet langdurige zorg)

Een klacht over Zorgkantoor Friesland kunt u schriftelijk of via de website [www.zorgkantoorfriesland.nl](http://www.zorgkantoorfriesland.nl) indienen t.a.v. afdeling Klachten Zorgkantoor Friesland. Bent u niet tevreden met het antwoord, dan kunt u uw klacht binnen één jaar nog voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.

Gaat uw klacht over een besluit (beschikking) van Zorgkantoor Friesland, dan kunt u een bezwaarschrift binnen zes weken na datum beschikking schriftelijk of via [www.zorgkantoorfriesland.nl](http://www.zorgkantoorfriesland.nl) indienen bij de afdeling voor Bezwaarschriften van Zorgkantoor Friesland. Bent u niet tevreden met het antwoord van de afdeling voor Bezwaarschriften, dan kunt u nog naar de bestuursrechter.

## Klachten over een zorgverlener of zorginstelling

Heeft u een klacht over uw zorgverlener of zorginstelling? Als u wilt, kunnen wij namens u de klacht in behandeling nemen. Twee zaken zijn dan van belang:

- Wilt u bij het indienen van uw klacht aangeven dat u wilt dat De Friesland of het Zorgkantoor uw klacht in behandeling neemt?
- Wilt u ons toestemming geven om uw naam hierbij te gebruiken richting zorgverlener of zorginstelling?

Als over dezelfde zorgverlener of instelling vaker vergelijkbare klachten komen, vinden wij het belangrijk voor onze verzekerden dat dit wordt uitgepraat met de zorgverlener of instelling.

## Zelf een gesprek aangaan

Vaak is het verstandig om zelf het gesprek aan te gaan met de zorgverlener of de instelling. Een goed gesprek kan al veel doen. Soms realiseert een zorgverlener zich niet dat er iets is gebeurd wat u als patiënt vervelend vindt. Komt u er ook in uw gesprek niet uit? U kunt uw klacht voorleggen aan de eigen klachteninstantie van de zorgverlener bijvoorbeeld hun koepelorganisatie of de klachtencommissie van de zorginstelling. Meestal zal de instelling proberen in goed overleg met u de klacht door te spreken en te kijken wat er gedaan kan worden. Bent u alsnog ontevreden? U kunt uiteraard nog steeds bij ons terecht. Wij gaan dan voor u bemiddelen.

### Meer informatie

U heeft een klacht over uw zorgverlener of zorginstelling maar u wilt deze liever niet zelf indienen? Wij helpen u graag verder. Uw klacht kunt u schriftelijk of per e-mail bij ons indienen. Vermeld duidelijk wat er is misgegaan en wat u graag wilt dat De Friesland of het Zorgkantoor voor u doet. Geef ook aan of u toestemming verleent dat wij uw naam mogen gebruiken richting de zorgverlener of de instelling. Een anonieme klacht is lastiger te bespreken, maar wij begrijpen wanneer u niet wilt dat bij de zorgverlener bekend is dat u de klacht heeft ingediend.

## Adressen

### Klantsignaalmanagement

Antwoordnummer 2241  
8000 VB Zwolle  
Telefoon: (071) 751 00 52  
Internet: [www.defriesland.nl](http://www.defriesland.nl)

### Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)

T.a.v. de Ombudsman of de Geschillencommissie  
Postbus 291, 3700 AG Zeist

### Nationale Ombudsman

Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag  
Telefoon: 0800 - 335 55 55