



SKGZ



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

Kijkje in de keuken van de SKGZ

de ADR-instantie voor zorg- en ziektekostenverzekeringen

Congres ADR-samenwerking, 5 maart 2020

Edwin Niezen



SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



Historie

1996

Ombudsman Zorgverzekeringen

2006

Nieuw zorgverzekeringsstelsel / Zvw
Geschillencommissie Zorgverzekeringen & SKGZ

2008

Erkenning geschilleninstantie Wft / BGfo

2013

Zorgverzekeringslijn

2015

Aanwijzing Implementatiewet (VWS én Financiën)



SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



ADR-instantie voor:

- de zorgverzekering
- de (aanvullende) ziektekostenverzekeringen
- de naleving van de privacyregels door ziektekostenverzekeraars

‘De SKGZ draagt bij aan een zo vlekkeloos mogelijke werking van de Nederlandse zorgverzekering door het *beslechten van geschillen*, *bemiddeling* en *voorlichting* aan het publiek, overheid en toezichthouders.’



SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



Voorlichting

thema's
www.skgz.nl

telefoon &
e-mail

spreekuur
ombudsteam

ZORGVERZEKERINGSLIJN

Tips, training & advies

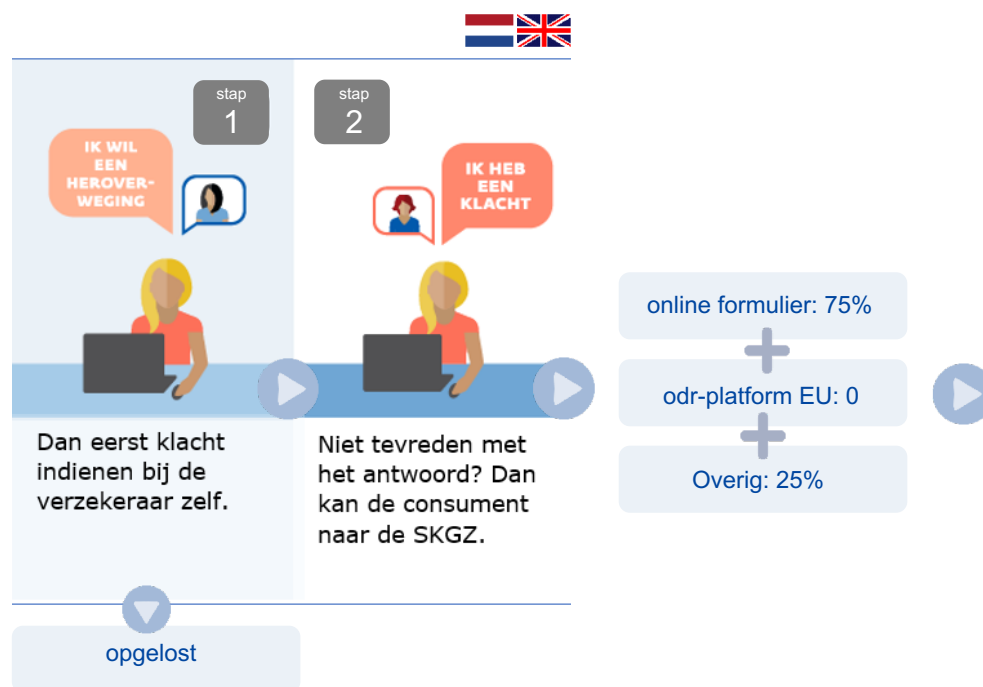


SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



Klacht: eerst interne klachtenprocedure ...



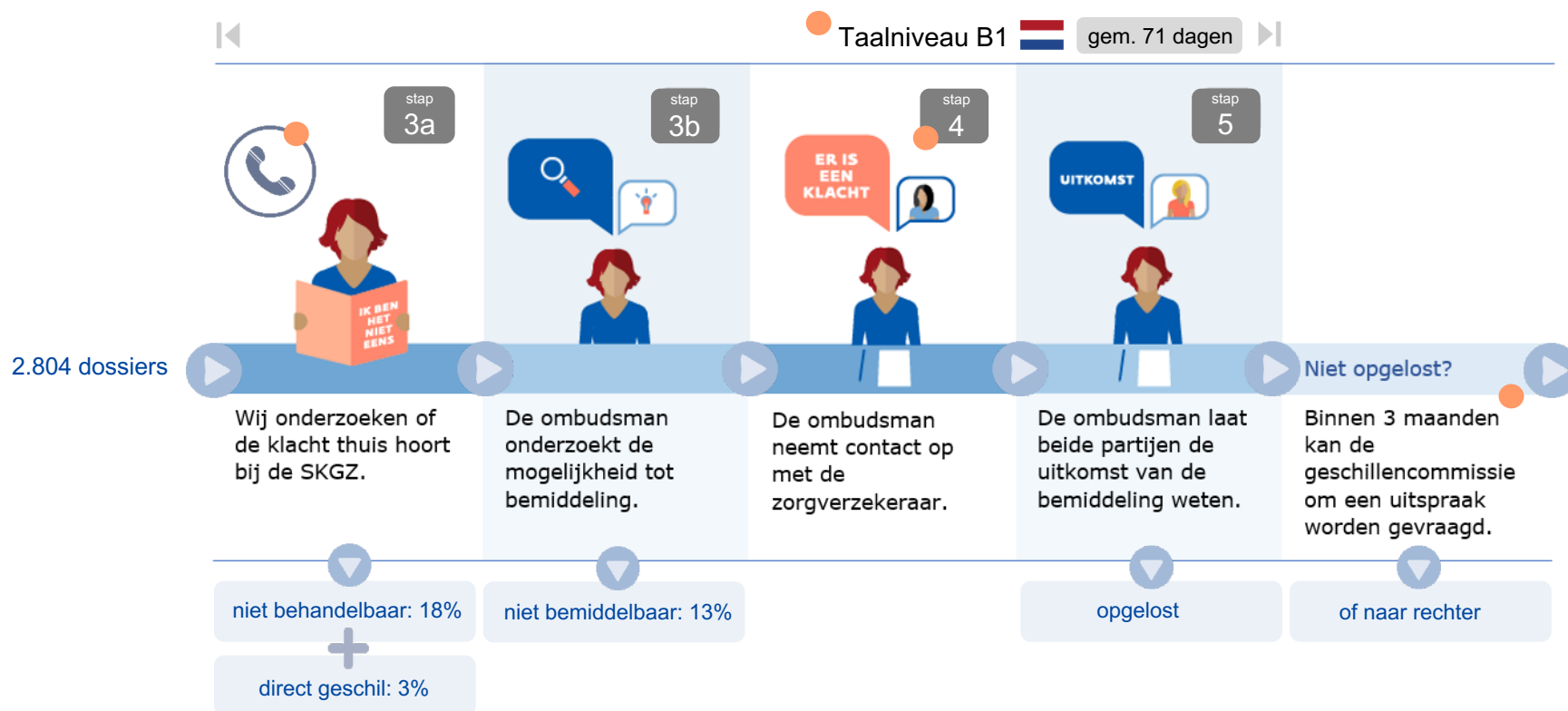


SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



... dan bemiddeling door ombudsman ...



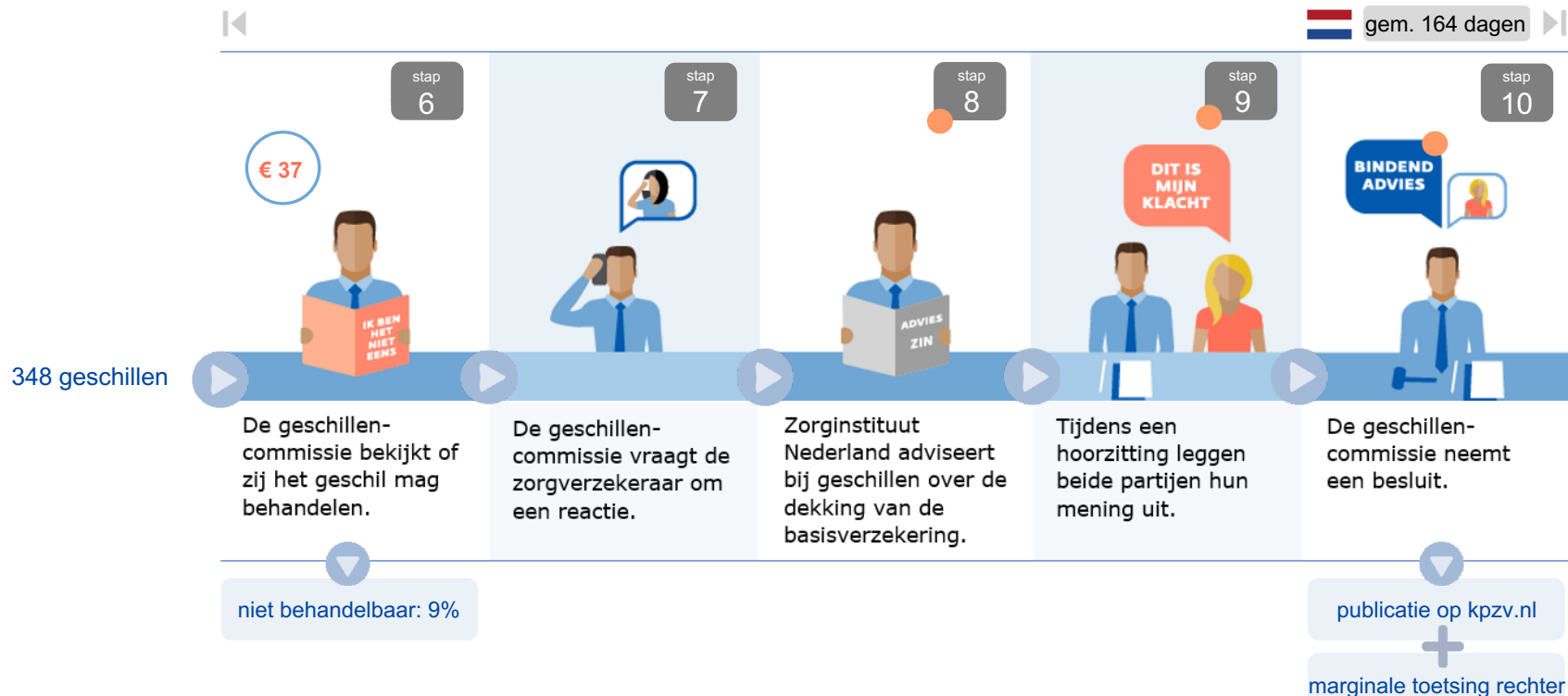


SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



... en uitspraak geschillencommissie





SKGZ

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



Kerncijfers 2019



+21%

2.804

nieuwe dossiers

43

medewerkers
70% voor ADR

4

commissieleden
niet paritair

1

ombudsman

1.320

bemiddelingen
door ombudsman

210

uitspraken
geschillencommissie

+0,7

7,4

waardering
consumenten

44%

berichtenbox
gebruik consumenten

Wat wilt u nog meer weten?