



Aon Zorgverzekering Klachtenbrochure

Wat kunt u lezen in deze brochure?

U heeft een klacht over de Aon Zorgverzekeringen of One Underwriting?	3
Wat u kunt doen	3
Tips bij het indienen van een klacht.....	3
Heeft u een klacht over uw zorgverlener of zorginstelling?.....	4
Een klacht indienen bij uw zorgverlener	4
Komt u er niet uit met uw zorgverlener?	4
U bent het niet eens met de afhandeling van uw klacht?	5
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)	5
Burgerlijke rechter	5
Wij helpen u graag verder	5

U heeft een klacht over de Aon Zorgverzekeringen of One Underwriting?

Bent u het niet eens met een beslissing die wij hebben genomen? Of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen bij onze afdeling Zorgklachten.

Uw zorgverzekering is ondergebracht bij en wordt uitgevoerd door het volmachtbedrijf One Underwriting B.V. (One Underwriting), onderdeel van Aon Groep Nederland B.V. te Rotterdam (Aon). In deze brochure vindt u informatie over de klachtenafhandeling met betrekking tot uw Aon Zorgverzekering (basisverzekering) en/of uw aanvullende zorgverzekering.

Wat u kunt doen

Geef uw klacht per brief, e-mail, internet of telefoon aan ons door

Doe dit binnen zes maanden nadat wij aan u de beslissing hebben meegedeeld en/of een dienst aan u hebben verleend waar u een klacht over heeft. Klachten kunt u indienen in het Nederlands of in het Engels. Op de laatste pagina van deze brochure vindt u de contactgegevens van onze afdeling Zorgklachten.

Uw klacht wordt opgenomen in ons klachtenregistratiesysteem

Zodra wij uw klacht ontvangen, nemen wij deze op in ons klachtenregistratiesysteem. U ontvangt hiervan een bevestiging. U ontvangt uiterlijk binnen tien werkdagen nadat wij uw klacht ontvangen hebben een eerste reactie. Bij voorkeur nemen wij telefonisch contact met u op. Mogelijk is er meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen. In dat geval laten wij dit aan u weten. Nadat wij uw klacht beoordeeld hebben, geven wij u altijd schriftelijk (per email) een inhoudelijke reactie met daarin onze conclusie en eventueel een oplossing.

U vindt onze formulieren onduidelijk?

Binnen de gezondheidszorg wordt gebruik gemaakt van formulieren. Wij stellen onze formulieren met de uiterste zorg samen. Toch kan het voorkomen dat u een formulier moet invullen dat u onduidelijk, ingewikkeld of zelfs overbodig vindt. U geeft deze klacht ook per brief, e-mail, internet of telefoon aan ons door.

Nederlandse Zorgautoriteit

U kunt uw klacht over formulieren ook per e-mail of brief melden bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De NZa controleert als toezichthouder in de zorg of formulieren duidelijk, simpel en noodzakelijk zijn. Meer informatie over de klachtenprocedure formulieren van de NZa vindt u op nza.nl/contact/meldpunt

Tips bij het indienen van een klacht

- Raadpleeg altijd eerst de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering en de eventueel daarbij horende bijlagen, voordat u een klacht indient. Zo weet u wat uw rechten en plichten zijn.
- Geef zo precies mogelijk aan waar u ontevreden over bent.
- Geef ook aan wat volgens u de beste oplossing zou zijn.
- Vermeld altijd in uw brief of e-mail uw naam, adres, telefoonnummer en verzekeringsgegevens.
- Geef uw telefoonnummer met de tijden waarop u overdag bereikbaar bent.
- Stuur alle belangrijke gegevens mee. Maak hiervan kopieën voor uw eigen administratie.

Heeft u een klacht over uw zorgverlener of zorginstelling?

Bent u ontevreden over een behandeling of de service van uw huisarts, ziekenhuis of andere zorgverlener? Bespreek dit dan eerst met uw zorgverlener. Vaak komt u samen tot een oplossing.

Een klacht indienen bij uw zorgverlener

Uw zorgverlener moet binnen zes weken reageren op uw schriftelijke klacht of klacht per e-mail. De zorgverlener mag de behandeling van uw klacht eenmalig met vier weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u daarmee instemt. Indien u er met de zorgverlener zelf niet uitkomt kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris van uw zorgverlener of bij de geschilleninstantie waar uw zorgverlener bij aangesloten is. Sinds 2017 moeten zorgverleners verplicht een klachtenfunctionaris hebben en aangesloten zijn bij een geschilleninstantie.

Komt u er niet uit met uw zorgverlener?

Meer informatie over waar u terecht kunt met een klacht over een zorgverlener of zorginstelling vindt u op de website van de Rijksoverheid. Ga naar rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg en klik dan bij Vraag en Antwoord op 'Waar kan ik terecht met een klacht over een arts of zorginstelling'? Hier leest u welke stappen u kan ondernemen.

U kunt uw klacht over uw zorgverlener bij ons melden. We zullen dan bekijken op welke manier wij u het beste kunnen helpen met uw klacht. Ook kunnen wij besluiten uw klacht over de zorgverlener te melden aan Zilveren Kruis.

U bent het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Uiteraard doen wij ons best om uw klacht zo goed mogelijk af te handelen. Toch kan het voorkomen dat u het niet met ons eens bent.

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)

Komt u er samen met ons niet uit? Dan kunt u uw klacht laten toetsen door de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Zij werken onafhankelijk en onpartijdig. En helpen bij het oplossen van problemen tussen verzekerden en hun zorgverzekeraar. U dient uw klacht schriftelijk of via www.skgz.nl in. Hier zijn kosten aan verbonden.

Zodra uw klacht door de SKGZ is ontvangen, informeren zij u over de verdere procedure. De regel is dat de Ombudsman Zorgverzekeringen uw klacht als eerst in behandeling neemt. Hij treedt hierbij op als een onpartijdige bemiddelaar. Bent u niet tevreden met de uitkomst van deze bemiddeling of is bemiddeling niet mogelijk? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van de SKGZ.

Het advies van de Geschillencommissie SKGZ is bindend

Voor behandeling door de Geschillencommissie geldt een entreebedrag. De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen neemt uw verzoek niet meer in behandeling als een rechterlijke instantie uw zaak al in behandeling heeft, of als een rechtelijke instantie al een uitspraak heeft gedaan. Meer informatie over SKGZ en contactgegevens vindt u op www.skgz.nl

Burgerlijke rechter

In plaats van naar de SKGZ kunt u ook met uw klacht naar de burgerlijk rechter stappen. Ook nadat de SKGZ een advies heeft uitgebracht of wanneer wij ons niet houden aan het advies van de SKGZ kunt u naar de burgerlijk rechter. Op www.rechtspraak.nl vindt u meer informatie.

Wij helpen u graag verder

Kijk op

iak.nl/service-en-contact/klacht-indienen

Bel naar

+31 (0)40 261 18 88

Schrijven kan natuurlijk ook

Aon
Afdeling Zorgklachten
Postbus 90165
5600 RV Eindhoven

E-mail naar

zorgklachten@aon.nl

Aon Nederland C.V.

Postbus 90165, 5600 RV Eindhoven | Beukenlaan 70, 5651 CD Eindhoven
t +31(0)40 261 18 88 | e zorg@aon.nl | www.iak.nl

Aon Nederland C.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12009529.

Aon Nederland C.V. is statutair gevestigd in Rotterdam en bij de KvK geregistreerd onder nummer 24061634.