

Probleem met vergoeding?

De Ombudsman Zorgverzekeringen denkt mee

Iedereen moet kunnen vertrouwen op goede toegang tot zorg. Toch kun je te maken krijgen met onverwachte kosten of onduidelijkheden, bijvoorbeeld bij de vergoeding van je hoortoestel. Heb je een klacht en kom je er met de zorgverzekeraar niet uit? Dan kan de Ombudsman Zorgverzekeringen helpen om samen tot een oplossing te komen.

Tekst **Marie-Jeanne Bisscheroux** Beeld **Marius Roos**

De Ombudsman Zorgverzekeringen maakt onderdeel uit van SKGZ (klachten- en expertisecentrum zorgverzekeringen), een onafhankelijke organisatie die consumenten helpt bij problemen met hun zorgverzekeraar. Frederique van Zomeren is sinds 2022 Ombudsman en werkt volgens de principes van mediation en responsief werken. Samen met haar team van zestien collega's begeleidt zij verzekeren bij het vinden van een eerlijke oplossing. "We ontvangen jaarlijks zo'n 2.300 klachten," vertelt Frederique. "Ruim 80% van de behandelbare klachten kunnen we via bemiddeling afronden, naar tevredenheid van

consument en verzekeraar. Consumenten waarderen onze inzet gemiddeld dan ook met een ruime 8."

Een klacht indienen

Stel, je hebt een hoortoestel gekocht en hoort vervolgens dat het niet wordt vergoed. Dat kan schrikken zijn. Wat nu? "Begin altijd bij je zorgverzekeraar", aldus Frederique. "Vraag waarom de vergoeding wordt geweigerd en of er mogelijkheden zijn voor heroverweging. Kom je er niet uit? Dan kun je digitaal een klacht indienen bij SKGZ via www.skgz.nl." SKGZ bekijkt vervolgens of de klacht thuishoort bij de Ombudsman Zorgverzekeringen. Frederique: "In ongeveer acht van de

tien gevallen is dat zo. Soms - vooral bij strikt juridische kwesties zoals fraude - wordt de klacht doorgestuurd naar onze onafhankelijke geschillencommissie. Zij geven een juridische duiding aan de klacht en brengen een bindend advies uit."

Zo werkt de ombudsman

"Als wij de klacht in behandeling nemen, kijken we niet alleen naar de letter van de wet", vertelt Frederique. "We luisteren vooral goed naar jouw verhaal. Wat is er precies gebeurd? Wat was jouw verwachting? Wat zeggen de regels hier eigenlijk over? En wat betekent dat voor jou? Wij proberen altijd te zoeken naar wat rechtvaardig én

passend is. Het kan leiden tot een gesprek aan tafel samen met jou en de zorgverzekeraar om tot een oplossing te komen. Zo krijg je als verzekerde de regie terug. En werken we aan een oplossing waar beide partijen mee verder kunnen.”

Begrip geeft rust

Niet elke uitkomst is dat de verzekerde alsnog gelijk krijgt. Soms blijft het besluit van de zorgverzekeraar staan - simpelweg omdat er geen ruimte is binnen de regels. Maar zelfs dan ervaren veel mensen dat het helpt dat hun verhaal serieus wordt genomen. “We merken dat verzekerden zich beter voelen wanneer ze gehoord worden,” vertelt Frederique. “Dat geeft duidelijkheid en leidt tot meer acceptatie. Wanneer mensen financieel in de knel komen doordat een vergoeding toch uitblijft, verwijzen we hen door naar de juiste hulp, bijvoorbeeld schuldhulpverlening. Wij luisteren ook met ons hart. Daarmee zijn mensen beter geholpen.”

Bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen is altijd gratis. Een zaak bij de geschillencommissie kost € 37,-.

‘Verzekerden voelen zich beter als ze gehoord worden’



Tips voor de aanschaf van een hoortoestel

1. Bereid je goed voor.

- Bekijk de informatie op www.stichtinghoormij.nl (zoek op Aanschaf hoortoestel).
- Check de database met vergoede toestellen op Hoorwijzer.nl
- Lees je verzekeringspolis goed door; waarvoor ben je verzekerd?
- Bekijk www.skgz.nl/vergoeding-van-zorg/vergoeding-hoorzorg

2. Neem vóór je bezoek aan de audicien contact op met je zorgverzekeraar.

Vraag met welke audiciens ze contracten hebben en kies hieruit. Check vooraf ook welke toestellen de audicien heeft.

3. Vraag na de gehoormeting altijd een offerte.

Hoortoestellen in categorie 1 t/m 5 worden vanuit de basisverzekering vergoed. Gaat het om een buitencategorie-toestel? Check dan of de audicien het Hoorprotocol heeft doorlopen; dit is een voorwaarde voor eventuele (gedeeltelijke) vergoeding.

- **Laat de offerte eventueel vooraf controleren door je zorgverzekeraar.**

Zo weet je zeker waar je aan toe bent.

4. Kies bewust voor een hoortoestel dat bij jou past.

Een geavanceerd toestel uit de

buitencategorie is niet per definitie beter dan een eenvoudiger toestel in categorie 1 t/m 5.

5. Laat het toestel goed instellen op jouw persoonlijke behoeften.

Ben je niet tevreden, ga terug naar de audicien.

6. Heb je een klacht?

- Kom je er niet uit met je zorgverzekeraar? Dien een klacht in bij de Ombudsman Zorgverzekeringen via www.skgz.nl
- Kom je er niet uit met je audicien? Neem contact op met de geschillencommissie van StAr (Stichting Audicienregister): geschillencommissie@audicienregister.nl