

A young woman with dark hair, wearing a black headset, is smiling and looking down at a notepad she is writing on. She is wearing a dark blue shirt with white polka dots. In front of her is a silver laptop. The background is a blurred office or home workspace with a patterned chair. A large green and red circular graphic is overlaid on the left side of the image, containing the text.

**Heeft u een
klacht?
Laat het
ons weten!**

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Univé vindt klanttevredenheid erg belangrijk en stelt hoge eisen aan kwaliteit. Soms kan het gebeuren dat u toch niet tevreden bent. Op dat moment horen we dat graag van u. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden. We willen graag van u weten hoe wij onze dienstverlening beter op uw wensen kunnen afstemmen.

Hoe kunt u een klacht indienen

Heeft u een klacht over uw **zorgverzekering**? Bijvoorbeeld over de dekking, vergoedingen, nota's, Mijn Univé Zorg, medicijnen, eigen risico, uw apotheek of een andere zorgverlener?

Die kunt u eenvoudig indienen via ons klachtenformulier of schriftelijk bij:

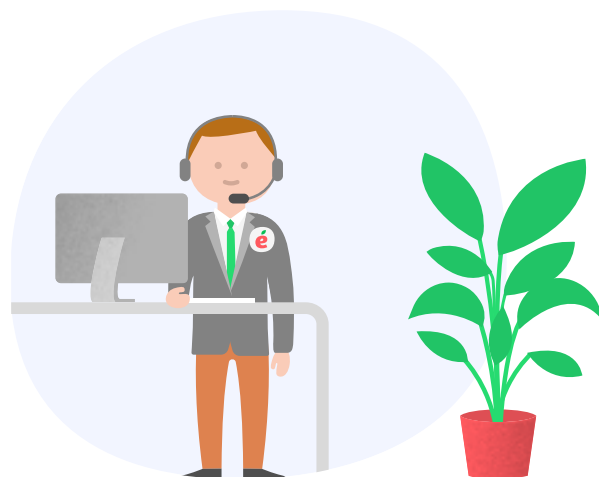
Univé Zorg N.V.
Afdeling Klachtenmanagement
Postbus 1256
5602 BG Eindhoven

Uw andere klachten kunt u indienen via ons klachtenformulier of schriftelijk bij:

Coöperatie Univé U.A.
Afdeling Klachtenmanagement
Postbus 15
9400 AA Assen

Welke gegevens hebben wij nodig om uw klacht te kunnen behandelen?

- Beschrijf wat er is gebeurd en waarover u niet tevreden bent.
- Geef aan wat volgens u de beste oplossing is.
- Vermeld uw adresgegevens en telefoonnummer.
- Stuur kopieën van relevante bijlagen mee (bewaar zelf de originelen)



De klachtbehandeling

Leidraad voor de klachtenregeling van Univé is de Gouden Oor Standaard (zie goudenoor.nl). Na het melden van uw klacht kunt u het volgende van ons verwachten:

1. Binnen een week wordt er door een klachtbehandelaar telefonisch contact met u opgenomen. De klachtbehandelaar bespreekt de klacht met u en laat u weten hoeveel tijd er nodig is om uw klacht te behandelen.
2. De klachtbehandelaar gaat alle relevante informatie verzamelen.
3. Uw klacht wordt intern besproken.
4. We streven ernaar om uw klacht binnen 14 dagen af te handelen. Als dit niet lukt, houden we u op de hoogte van de voortgang van de klacht.
5. We nemen een besluit en laten u telefonisch weten waarom we dat besluit nemen.

Wilt u liever op een andere manier uw klacht indienen?

Op unive.nl/klantenservice staan alle contact mogelijkheden.

6. Als wij uw klacht niet naar tevredenheid oplossen, dan bevestigen wij dit in een brief. In deze brief staat hoe wij tot dit besluit zijn gekomen en welke vervolgstappen u kunt nemen.
7. Als u vragen heeft kunt u contact opnemen met uw klachtbehandelaar.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekering (SKGZ) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Gelukkig lukt het bijna altijd om samen tot een oplossing te komen. Soms komen we er samen helaas toch niet uit. In dat geval kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ook kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter. Voor de zorgverzekering kunt u dit laten toetsen door de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekering (SKGZ). Heeft een klacht over hoe Univé met uw privacy omgaat? Dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klachten die wij niet in behandeling nemen

- De klacht heeft betrekking op een geschil dat op hetzelfde moment bij het Kifid, SKGZ of de burgerlijke rechter ligt.
- Het Kifid/SKGZ en/of de burgerlijke rechter heeft al een oordeel gegeven over de klacht.
- Dezelfde klacht is al eerder bij ons ingediend.

- De klacht wordt door de assuradeur van de tegenpartij bij ons ingediend. De klacht wordt dan besproken met de schadebehandelaar van het dossier om te kijken naar een oplossing. Als dit niet mogelijk is dan kan de assuradeur zich tot de rechter wenden.

Hoe gaan we om met uw gegevens?

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om, ook als u een klacht indient. Hoe wij dat doen leest u in onze privacyverklaring op onze website.

In uw klachtdossier wordt vastgelegd:

- Uw NAW gegevens.
- De inhoud van uw klacht.
- Ons standpunt.
- De informatie en correspondentie waarop het standpunt gebaseerd is.
- Medische gegevens worden nooit vastgelegd in uw klachtdossier.

Wij bewaren de gegevens niet langer dan 5 jaar na het sluiten van de klacht. Als u na het doorlopen van onze klachtenregeling uw klacht heeft voorgelegd aan het Kifid/SKGZ of de burgerlijke rechter dan worden de gegevens 5 jaar na het doorlopen van deze procedure verwijderd.

Contact

Adresgegevens

Univé
Postbus 15
9400 AA ASSEN

Bezoekadres

Jan Bommerstraat 4
9402 NR ASSEN

Online

klachten@unive.nl
[unive.nl](https://www.unive.nl)