

# Brochures en praktische info om u te helpen [www.mloz.be](http://www.mloz.be)

Hoofdzetel:

Lenniksebaan 788A, 1070 Brussel - België (RPR Brussel)  
[www.mloz.be](http://www.mloz.be) - Ondernemingsnummer: 411.766.483

Verantwoordelijke uitgever: Xavier Brenez

De Onafhankelijke Ziekenfondsen groeperen:



PART&NA MUT



## Een klacht indienen?

Doe een beroep op onze Complaints Manager!

De Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van zijn dienstverlening. Om deze te verbeteren moet hij de klachten van zijn leden of van elke andere derde met wie hij moet samenwerken, ter harte nemen voor zover die klachten gerechtvaardigd zijn. Het beheer van de klachten gebeurt door de Complaints Manager.

### WAT BEDOELEN WE MET 'EEN KLACHT'?

Het gaat om elke reactie die schriftelijk geformuleerd of bevestigd wordt door een verzekerde/derde die niet tevreden is over een handeling, een verstrekking of een dienst gepresteerd door de Landsbond of een van zijn ziekenfondsen. Onder 'derde' verstaan we een zorgverlener, een zorginstelling of een burger die niet noodzakelijk aangesloten of ingeschreven is bij de Onafhankelijke Ziekenfondsen.

### HOE GAAT DE COMPLAINTS MANAGER TE WERK?

- De Complaints Manager kan rekenen op de bekwaamheid van de betrokken diensten om op zoek te gaan naar **de best passende oplossing** met respect voor de reglementering.
- Hij controleert of de diensten van de Landsbond of die van de ziekenfondsen goed gehandeld hebben en waakt erover dat het probleem zich in de toekomst niet meer zal voordoen.
- Hij analyseert de klachten op een **onafhankelijke** en onpartijdige manier en handelt eerlijk en rechtvaardig.

### WELKE PROCEDURE MOET GEVOLGD WORDEN EN BINNEN WELKE TERMIJN?

Wanneer de Complaints Manager een klacht ontvangt, analyseert hij de ontvankelijkheid ervan. Dit gebeurt op basis van de criteria bepaald door de Controledienst van de ziekenfondsen. Binnen de 8 kalenderdagen krijgt de klager een **ontvangstbewijs, samen met een korte uitleg van het verloop van de procedure**, tenzij er meteen een definitief antwoord gegeven kan worden.

Daarna wordt de klacht verstuurd naar de bevoegde dienst om een oplossing te vinden voor het ondervonden probleem. Als het dossier onvolledig is of als er belangrijke elementen ontbreken om een standpunt te kunnen innemen, zal de Complaints Manager aan de klager bijkomende informatie vragen.

De Complaints Manager zal zich inspannen om binnen de maand na de indiening van de klacht een **definitief antwoord** te sturen naar de klager. Als dat niet mogelijk is, zal hij die persoon op de hoogte brengen van de nieuwe termijn waarbinnen hij een definitief antwoord mag verwachten.

### WAT MET HET RESPECTEREN VAN HET PRIVÉLEVEN?

In het kader van een efficiënt klachtenbeheer, gebruikt de Complaints Manager de persoonlijke gegevens voor **interne verwerking** en het **opmaken van statistieken** van zijn activiteiten. Als de behandeling van de klacht dit vereist, dan kunnen bepaalde gegevens aan derden of partners worden gecommuniceerd.

Conform de bepalingen van de wet van 8 december 1992 betreffende de behandeling van de persoonlijke gegevens, heeft elke betrokkene een **recht op toegang** en, indien nodig, **recht op rechtzetting** van de persoonlijke gegevens die op hem betrekking hebben.

## Hoe een klacht indienen?

- **Via internet:**
  - Met het elektronisch klachtenformulier dat op de website [www.mloz.be](http://www.mloz.be) is terug te vinden.
  - Per e-mail: [complaints@mloz.be](mailto:complaints@mloz.be)
- **Met de post:**

Vul het klachtenformulier op [www.mloz.be](http://www.mloz.be) in, druk het af en stuur het per post op, samen met de documenten die je er wilt bijvoegen, naar het volgende adres:

**Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen  
Ter attentie van de Complaints Manager  
Lenniksebaan 788A  
1070 Brussel**

### Vragen? Hulp nodig?

Heb je hulp nodig bij het invullen van het klachtenformulier, contacteer ons dan op het nummer 02/778.92.11

# Een klacht indienen?

Doe een beroep op onze Complaints Manager!