

Beantwoordt onze dienstverlening niet aan je verwachtingen? Wij luisteren naar jou!

Inleiding

De Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten van Solidaris Brabant streeft naar het continu verbeteren van je tevredenheid.

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening, de ontvangst die je hebt gekregen, de afhandelingsduur van je dossier, een beslissing van ons ziekenfonds of een werkmethode? Laat het ons gerust weten!

Door onze klachtenprocedure kunnen wij binnen een redelijke termijn reageren en actie ondernemen om de kwaliteit van de dienstverlening, die je wordt geboden, te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die in contact komt met onze diensten.

Een goede raad voordat je een klacht indient!

Als je ontevreden bent over de dienstverlening van één van onze diensten, raden wij je aan eerst contact op te nemen met de dienst die verantwoordelijk is voor je dossier. Inderdaad, in de meeste gevallen kan er een oplossing voor uw probleem gevonden worden zonder dat er een klachtenprocedure hoeft opgestart te worden.

Neem hiervoor contact op met de desbetreffende dienst. Dit kan:

– door middel van het online contactformulier op onze website www.solidaris-brabant.be

– telefonisch: 02 506 96 11

– per post (Zuidstraat 111 – 1000 Brussel)

of richt je tot een van onze onthaalmedewerkers, zoals de raadgevers in de kantoren of onze Sociale dienst.

Wanneer u hiermee niet tevreden bent, kan u schriftelijk een klacht indienen bij de Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten.

Welke klachten kan je indienen?

Een klacht is een reactie van ontevredenheid over de rechtstreekse diensten die Solidaris Brabant aanbiedt. Voorbeelden zijn onder meer een gebrek aan informatie of een foutief/onvolledig antwoord van één van onze diensten met betrekking tot de behandeling van een dossier, het niet uitvoeren van een verrichting of verstrekking door een van onze medewerkers, een gemiste deadline, een beslissing die niet gerechtvaardigd is ...

Welke klachten worden niet aanvaard?

Wij behandelen geen klachten die geen betrekking hebben op de diensten van Solidaris Brabant, geen anonieme klachten of klachten over feiten die meer dan een jaar oud zijn en waarvoor de klager sindsdien geen enkel initiatief heeft genomen.

Indien je klacht niet-ontvankelijk blijkt, krijg je een ontvangstbericht waarin de redenen voor onze beslissing worden uitgelegd. Zo nodig zal je verzoek aan de bevoegde dienst worden voorgelegd, die je vragen vervolgens zal beantwoorden.

Vervolg van dit onderwerp op de volgende pagina

Hoe dien je een klacht in?

Om door de Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten behandeld te worden, moet de klacht schriftelijk ingediend worden en betrekking hebben op onze diensten. Je kan je klacht als volgt indienen:

- **elektronisch:** via het online klachtenformulier. Dit is beschikbaar op onze website www.solidaris-brabant.be, via de rubriek "contact", waarbij je als onderwerp "Een suggestie of een klacht?" selecteert.
 - **per brief:** Solidaritis Brabant, ter attentie van de Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten, Zuidstraat 111 te 1000 Brussel.
 - **via het klachtenformulier:** dit kan op eenvoudig verzoek verkregen worden in een van onze kantoren.
-

De verschillende stappen van de klacht-afhandeling

De afhandeling van je klacht gebeurt in uiteenlopende stappen:

- *Stap 1:* De Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten ontvangt je klacht en registreert deze in het klachtenregister.
- *Stap 2:* De Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten stuurt je zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging.
- *Stap 3:* Binnen een termijn van 45 kalenderdagen analyseert de Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten samen met de betrokken dienst je klacht en deelt je het resultaat van het uitgevoerde onderzoek mee. Zo nodig kan de dienst aanbevelingen doen aan de betrokken dienst om ervoor te zorgen dat het probleem zich niet meer voordoet.
- Een overzicht van de klachten die het afgelopen jaar zijn binnengekomen, is opgenomen in het jaarverslag van Solidaritis Brabant.

Let op! De behandeling van je klacht door de Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten schort de beroepstermijnen tegen de beslissing van het ziekenfonds bij de rechtbanken niet op.

Wat moet je doen als je ontevreden bent over de afhandeling van je klacht?

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht door onze Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten, kan je je ontevredenheid schriftelijk kenbaar maken aan Solidaritis - Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten op het volgende adres: Sint-Jansstraat 32-38, 1000 Brussel.

Wens je meer informatie?

Maak een afspraak in één van onze kantoren of contacteer ons op 02 506 96 11, elektronisch via het online contactformulier beschikbaar op onze website www.solidaris-brabant.be of per brief naar Solidaritis Brabant, Zuidstraat 111 te 1000 Brussel.
