

Beantwoordt onze dienstverlening niet aan je verwachtingen? Wij luisteren!

Inleiding

De Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten van de Socialistische Mutualiteit 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 we 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 kan een klacht indienen.

Een goede raad voordat je een klacht indient!

Als je ontevreden bent over de dienstverlening van een van onze diensten, raden wij je aan eerst contact op te nemen met de dienst die verantwoordelijk is voor je dossier. In de meeste gevallen kan hier een oplossing voor je probleem gevonden worden, zonder dat je de klachtenprocedure hoeft op te starten. Neem hiervoor contact op met de desbetreffende dienst per e-mail (mail@fsmb.be), per telefoon (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 de maatschappelijk werkers van de Sociale dienst.

Als je geen genoegdoening hebt gekregen, dien je klacht dan schriftelijk in bij de Ombudsdienst en Kwaliteit van Diensten.

Welke klachten kan je indienen?

Een klacht is een reactie van ontevredenheid over de diensten die de Socialistische Mutualiteit Brabant rechtstreeks aanbiedt. Voorbeelden zijn onder meer een gebrek aan informatie of een foutief/onvolledig antwoord van een 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 en een niet-gemotiveerde beslissing.

Welke klachten worden niet aanvaard?

Wij behandelen geen klachten die geen betrekking hebben op de diensten van de Socialistische Mutualiteit Brabant, noch 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 (bij voorkeur) of per e-mail op het volgende adres: mail@fsmb.be.
 - **per post:** FSMB, 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 20 werkdagen 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 bij de klacht betrokken dienst om ervoor te zorgen dat het probleem zich niet meer voordoet.
- Een samenvatting van de in het voorbije jaar ontvangen klachten wordt opgenomen in het jaarverslag van de FSMB.

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 het Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten op het volgende adres: Sint-Jansstraat 32-38, 1000 Brussel.

Wens je meer informatie?

Maak een afspraak in een van onze kantoren of contacteer ons op 02 506 96 11, via mail@fsmb.be of per brief naar Socialistische Mutualiteit Brabant, Zuidstraat 111 te 1000 Brussel.
