

KLACHTENFORMULIER KGV & SOCIAAL FONDS¹

Dit formulier is enkel bedoeld voor klachten over een tegemoetkoming van de Kas der geneeskundige verzorging (verplichte ziekteverzekering) of over een bijkomend voordeel van het Sociaal Fonds (giften, vakanties en vrijetijdsbesteding, zorg en ondersteuning, gezondheidszorg+).

1. Uw gegevens

Naam: Voornaam:
Straat nr.: bus:
Postcode: Gemeente:

Telefoonnummer of e-mailadres waarop we u mogen contacteren als er bijkomende informatie nodig is:

Telefoon: E-mailadres:

U bent: (kruis aan wat van toepassing is)

- een verzekerde (Identificatienr.:)
- een zorgverstreker of -instelling (RIZIV-nummer:)
- een verzekeringsinstelling (nummer:)
- een andere instelling /een andere particulier

2. Uw klacht – algemene info

Datum van de feiten: / / of periode:

Beschrijving: (u kunt een of meerdere bijlagen – bij voorkeur kopieën – toevoegen)

.....
.....
.....
.....
.....

3. Bijkomende inlichtingen

Hebt u hierover al contact opgenomen met de bevoegde dienst? Ja Neen

Indien ja, met welke diensten en/of welke medewerker?

.....

Welk gevolg is aan uw vraag gegeven?

.....
.....
.....
.....

Datum en handtekening:

..... / /

¹ Fonds van de sociale werken
Stuur het ingevulde formulier naar:
10-03 KGV – Klachten
Frankrijkstraat 85 – 1060 Brussel
of via e-mail kgv@hr-rail.be

Informatie over de behandeling van uw klacht

Een klacht wordt gedefinieerd als het formuleren van een verwijt ten aanzien van een dienst. U dient uitdrukkelijk te vermelden dat het om een klacht gaat. Er kan slechts sprake zijn van een klacht als u nadeel heeft geleden en als u een oplossing of een rechtzetting vraagt.

Een klacht die gestuurd wordt naar kgv@hr-rail.be wordt vervolgens doorgestuurd naar de bevoegde dienst op basis van het onderwerp van de klacht (tegemoetkoming van de Kas der geneeskundige verzorging dus verplichte ziekteverzekering, of tegemoetkoming van het Sociaal Fonds: giften, vakanties en vrijetijdsbesteding, zorg en ondersteuning, gezondheidszorg+)

Uw klacht zal worden behandeld met naleving van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De procedure is gratis (behoudens de kopieer- of verzendingskosten die u maakt).

De dienst klachtenbeheer vraagt indien nodig bijkomende informatie op bij de betrokken dienst. Zijn taak bestaat erin om onpartijdig op te treden.

Als de klacht betrekking heeft op de Kas der geneeskundige verzorging:

De klachtendienst van de KGV ontvangt uw klacht.

Binnen de 8 kalenderdagen krijgt u een ontvangstmelding en binnen de 30 kalenderdagen een antwoord.

Een klacht kan in bepaalde gevallen onontvankelijk worden verklaard, bijvoorbeeld wanneer het gaat om een anonieme klacht, als ze betrekking heeft op feiten waarvoor al klacht is ingediend, als ze al behandeld is geweest of als ze betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. In dat geval zult u hiervan op de hoogte worden gebracht.

Let op, deze procedure schort de termijn (in principe drie maanden) om een beroep in te stellen tegen een beslissing van de Kas der geneeskundige verzorging voor de rechtbank niet op.

stuur het ingevulde formulier naar:
10-03 KGV – Klachten
Frankrijkstraat 85 – 1060 Brussel
of via e-mail kgv@hr-rail.be