

## Hoe een klacht indienen ?

Door het **klachtenformulier** in te vullen.

U kan dit formulier verkrijgen :

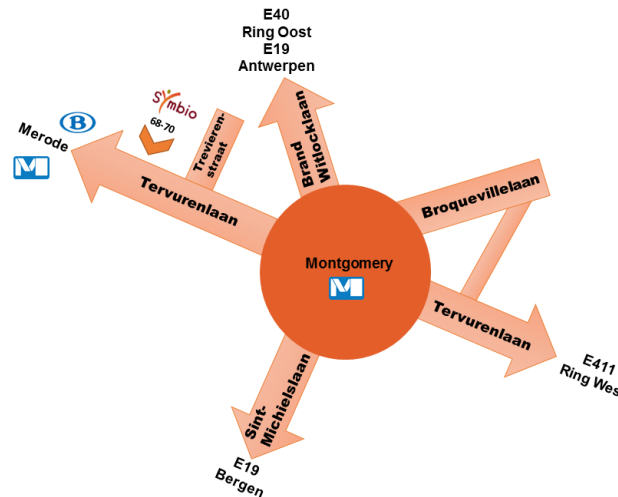
- op de **website** [www.symbio.be/nl/klachten](http://www.symbio.be/nl/klachten)
- bij uw **adviseur** in een van onze kantoren
- per **telefoon** op 02/733.97.40

Dit formulier moet worden gestuurd :

- per **mail** : [complaints@symbio.be](mailto:complaints@symbio.be)
- per **brief** :  
Symbio - Klachtendienst  
Tervurenlaan 68-70  
1040 Etterbeek
- per **fax** : 02/743.16.94

## Symbio, Neutrale Mutualiteit

Tervurenlaan 68-70  
1040 Etterbeek  
Tel : 02/733.97.40  
Fax : 02/743.16.94  
E-mail : [info@symbio.be](mailto:info@symbio.be)  
Website : <http://www.symbio.be>



## Niet tevreden over onze dienstverlening ?



## Wij luisteren !



## Niet tevreden over onze dienstverlening ? Wij luisteren !

Wij vinden uw **mening belangrijk**.

Ze draagt namelijk bij tot de kwaliteit van onze dienstverlening en tot de voortdurende verbetering van onze werking.



## Wie kan een klacht indienen ?

**Elke persoon** of **organisatie** die in contact staat met onze diensten.

## Welke klachten kunt u indienen ?

Alle klachten die betrekking hebben op onze **werking** en de **kwaliteit van onze diensten**.

Voorbeelden :

- Geen informatie of reactie van een dienst bij de behandeling van een dossier;
- Probleem met betrekking tot een terugbetaling;
- Onvolledige of onduidelijke informatie (brochures, website [www.symbio.be](http://www.symbio.be));
- Gedrag van een van onze medewerkers (onthaal, telefonisch contact, ...);
- Enz.

## Niet tevreden over ons antwoord op uw klacht ?

Als u niet tevreden bent over ons antwoord, dan kunt u zich richten tot de Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen :

- per **mail** : [klachten@lnz.be](mailto:klachten@lnz.be)
- per **brief** :  
Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen  
Ter attentie van de Algemene Directie Klachtendienst  
Charleroisesteenweg 145  
1060 Brussel
- per **fax** : 02/538.50.18

## Welke klachten zullen in dit systeem niet in aanmerking worden genomen ?

Die klachten **zullen niet de gestandaardiseerde en gecentraliseerde procedure volgen** :

- Klachten met betrekking tot een beslissing van de adviserend geneesheer;
- Klachten met betrekking tot een zorgverlener en die tot de bevoegdheid behoren van de inspectiediensten van het RIZIV;
- Klachten die een vraag om informatie blijken te zijn;
- Klachten met betrekking tot de weigering tot toekenning van een bepaalde prestatie conform de geldende regelgeving;
- Klachten met betrekking tot de weigering of intrekking van een hoedanigheid conform de regelgeving van het RIZIV, de CDZ of andere instellingen;
- Klachten die bij ons toekomen via een andere weg dan de standaardprocedure vermeld op onze website [www.symbio.be/nl/klachten](http://www.symbio.be/nl/klachten).

## Welke klachten zullen niet aanvaard worden ?

- **Anonieme** klachten;
- Klachten met betrekking tot **feiten die verjaard zijn**;
- Klachten waarvoor een **gerechtelijke procedure** is gestart.