



Centramed

Deskundig in medische aansprakelijkheid

Klachtenreglement

(in het kort)

OWM Centramed B.A.

Centramed doet haar best om haar dienstverlening voortvarend en transparant te laten verlopen. Hebt u toch een klacht, anders dan over de behandeling van uw claim? Dan horen wij dit graag. Afhankelijk van waar uw klacht over gaat, is het belangrijk om te weten waar u terecht kunt met uw klacht zodat hier aandacht voor is.

1. Wat verstaan wij onder een klacht?

Onder een klacht verstaan wij elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van of namens Centramed, die niet snel kan worden opgelost omdat het een misverstand was.

Dit omvat niet het uiten van ontevredenheid over het tot stand komen van of het ingenomen standpunt ten aanzien van een claim of de hoogte van de eventuele aangeboden schadevergoeding. Bezwaren hierover worden op dossierniveau behandeld met gebruikmaking van de normale stappen voor escalatie die onder andere binnen het civiele recht gelden.

2. Wie kunnen een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door een claimant en/of diens belangenbehartiger. Leden kunnen ook een klacht indienen.

3. Waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij de manager van de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft.

Dit kan bijvoorbeeld bij de:

- Manager Schade voor klachten over de dienstverlening bij het behandelen van een schadeclaim.
- Manager Financiën & Actuarieel voor klachten over de dienstverlening bij het doen van een betaling.
- Manager Relatiebeheer voor klachten over de dienstverlening bij het (adviseren over) een verzekering.
- Directie assistent voor overige klachten over de dienstverlening van Centramed.

U kunt een klacht zowel telefonisch via 070 – 301 70 70 als schriftelijk indienen via info@centramed.nl. Wilt u uw klacht liever via de reguliere post sturen? Dat kan ook:

*Onderlinge waarborgmaatschappij Centramed B.A.
Ter attentie van (de betreffende manager)
Postbus 7374
2701 AJ Zoetermeer*

Geeft u in uw communicatie duidelijk aan dat het een klacht betreft, waar uw klacht precies over gaat en wat volgens u de beste oplossing is.

4. Wat gebeurt er met uw klacht?

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van Centramed.

Wij nemen uw klacht zorgvuldig in behandeling en onderzoeken wat er is gebeurd.

De manager die de klacht gaat behandelen draagt er zorg voor dat er voldoende informatie is om zich een oordeel over de klacht te kunnen vormen. Hiertoe worden de feiten (uit het dossier) verzameld, wordt informatie bij de betrokken medewerker(s) ingewonnen (hoor en wederhoor) of kan aanvullende informatie (bij voorkeur schriftelijk) bij u worden opgevraagd.

5. Wanneer krijgt u reactie op uw klacht?

Binnen drie weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een (eerste) inhoudelijke reactie op een klacht. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan zullen wij u gemotiveerd aangegeven dat de termijn langer wordt.

6. Wat registreren wij van uw klacht?

Van iedere klacht wordt een dossier bijgehouden in de klachtenadministratie. In dit dossier wordt de kerninformatie en alle correspondentie met betrekking tot de klacht opgenomen. Ook worden nadere overwegingen opgenomen om tot een bepaald oordeel ten aanzien van de klacht te komen, voor zover dat niet uit de correspondentie blijkt.

Het klachtendossier wordt gedurende vijf jaar na het afhandelen van de klacht bewaard.

7. Wat kunt u doen als wij uw klacht ongegrond verklaren?

Mocht u zich niet kunnen vinden in onze reactie op uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan door dit bij de directie van Centramed kenbaar te maken. Bij voorkeur horen wij dat binnen zes weken na de ontvangst van onze reactie, via directie@centramed.nl.