



# OZ OMBUDSMAN

## ONTEVREDEN? HELP ONS OM BETER TE WORDEN!

Bij OZ staan elke dag meer dan 1.650 medewerkers paraat om OZ klanten met raad en daad bij te staan en hun dossiers klantgericht vooruit te helpen.

We streven naar een optimale dienstverlening en klanttevredenheid. Is er toch iets fout gelopen waardoor je nadeel of schade geleden hebt? Dan kan je dit eerst bespreken met je [persoonlijke klantenadviseur](#) of met de [betrokken dienst](#). Zij zijn het best geplaatst om je probleem op te lossen. Lukt het niet via die weg? Dan kan je in tweede instantie terecht bij de ombudsman van OZ.

Onze ombudsman luistert naar je verhaal en [bemiddelt](#) als [neutraal vertrouwenspersoon](#). We houden je op de hoogte van de initiatieven die we ondernemen. Is je klacht gegrond, dan zorgen we ervoor dat je een correcte service krijgt en dat je probleem opgelost geraakt – uiteraard steeds binnen het wettelijke en statutaire kader van onze organisatie.

### VOOR WAT KAN JE TERECHT BIJ DE OMBUDSMAN?

---

Bij OZ luisteren we graag naar je suggesties, klachten en opmerkingen. Zo kunnen we onze dienstverlening blijven verbeteren en fouten in de toekomst vermijden. Je kan voor verschillende zaken terecht bij onze ombudsman:

- je bent ontevreden over de service
- je hebt een klacht over de behandeling van je dossier
- je werd onvriendelijk behandeld door een OZ medewerker
- je hebt suggesties om de werking te verbeteren

Elke reactie van een OZ klant is belangrijk voor ons. Samen met jou gaan we op zoek naar de beste oplossing.



## HOE DIEN JE EEN KLACHT IN?

- Door het klachtenformulier in te vullen dat je terugvindt op [www.oz.be/over-oz/contact/ombudsman](http://www.oz.be/over-oz/contact/ombudsman)
- Door een e-mail te sturen naar [ombudsman@oz.be](mailto:ombudsman@oz.be)
- Via de post op volgend adres: OZ  
t.a.v. ombudsman  
Boomseseenweg 5  
2610 Wilrijk

Vergeet niet om je **klantnummer** en je **contactgegevens**\* te vermelden en de initiatieven die je al ondernomen hebt om je probleem op te lossen. De ombudsman is een tweedelijnsdienst, je moet dus eerst zelf al contact hebben opgenomen met de OZ dienst waarover je een klacht indient.

Anonieme klachten kan de ombudsman helaas niet behandelen.

## HOE GAAT DE OMBUDSMAN TE WERK?

De ombudsman neemt jouw klacht ter harte en controleert of de diensten van OZ correct gehandeld hebben. Elke klacht wordt op een onpartijdige manier geanalyseerd. Is je klacht gegrond, dan **bemiddelt** hij voor jou bij de **betreffende dienst** en waakt hij erover dat het **probleem** zich in de toekomst **niet meer** zal **voordoen**.

Is je dossier onvolledig of ontbreken er belangrijke elementen, dan contacteert de ombudsman je voor bijkomende informatie. De ombudsman volgt je klacht op en zorgt ervoor dat je **binnen de 5 werkdagen** een definitief antwoord krijgt. Lukt dit om één of andere reden toch niet, dan laat hij je weten wanneer je wel antwoord mag verwachten.

Elke klacht wordt trouwens geregistreerd. Op basis daarvan doet de ombudsman **aanbevelingen** om de **dienstverlening** te **verbeteren**.

## BEN JE NIET AKKOORD?

De ombudsman van OZ doet er alles aan om je probleem op te lossen, uiteraard binnen het wettelijk en statutair kader van de verplichte, de aanvullende verzekering en de facultatieve verzekeringen. Ben je – na zijn bemiddeling – niet tevreden over de oplossing die de OZ ombudsman voorstelt, dan kan je contact opnemen met de claims manager van de overkoepelende Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (MLOZ):

- via de website: [www.mloz.be/nl/content/een-klacht-indienen](http://www.mloz.be/nl/content/een-klacht-indienen)
- of stuur een e-mail naar [complaints@mloz.be](mailto:complaints@mloz.be)
- of fax naar **02 778 94 00**
- of via de post op volgend adres: Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen  
t.a.v. claims manager MLOZ  
Lenniksebaan 788 A  
1070 Brussel

Vermeld bij elk contact met MLOZ het klachtnummer dat je van de OZ ombudsman kreeg.

## SUGGESTIES OF KLACHTEN OVER DE VERZEKERINGEN DENTALIA, HOSPITALIA EN MEDICALIA?

Ook bij suggesties of klachten over het beheer of de uitvoering van de verzekeringsproducten Hospitalia, Dentalia en Medicalia neem je eerst contact op met je klantenadviseur. Vind je dat je met je klacht niet bij je klantenadviseur terecht kunt of ben je niet tevreden over de oplossing die men je voorstelde? Dan kan je schriftelijk een klacht indienen via mailadres [klachtenbeheer@oz.be](mailto:klachtenbeheer@oz.be). De ombudsman van OZ zal dan voor jou bemiddelen bij de verzekering en in overleg met je klantenadviseur zoeken naar een oplossing.

Ben je niet akkoord met de oplossing die OZ je aanreikt, dan kan je contact opnemen met de klachtendienst van MLOZ Insurance via mailadres [complaints@mloz.be](mailto:complaints@mloz.be).

Raak je er daarna nog steeds niet uit, dan kan je contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, waarvan de zetel gevestigd is op de MeeÛsquare 35, 1000 Brussel. Je kan de ombudsdienst bereiken door te mailen naar [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), te telefoneren naar **02 547 58 71** of te faxen naar **02 547 59 75**.

Meer informatie over de Ombudsman van de Verzekeringen vind je op [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

\* Conform de bepalingen van de wet van 8 december 1992 betreffende de behandeling van de persoonlijke gegevens, heeft elke betrokkene een recht op toegang en, indien nodig, recht op rechtzetting van de persoonlijke gegevens die op hem betrekking hebben.

OZ is de overkoepelende naam van een aantal entiteiten die elk hun eigen activiteiten organiseren, zoals o.a. Onafhankelijk Ziekenfonds 501/OZ501 ziekteverzekering en aanvullende diensten. [Klik hier voor meer informatie.](#)

