

Klachtenreglement Trias 2006

Het bestuur van de Naamloze Vennootschap Trias Zorgverzekeraar N.V., heeft, met het oog op het waarborgen van een behoorlijke klachtenprocedure, regels vastgesteld met betrekking tot de afhandeling van klachten, welke klachten betrekking hebben op gedragingen van de hierboven genoemde rechtspersoon of personen, werkzaam onder haar verantwoordelijkheid, bij de uitvoering van de Zorgverzekeringswet en de AWBZ, respectievelijk andere (zorg-) verzekeringen.

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1. Verzekeraar

De Naamloze Vennootschap Trias Zorgverzekeraar N.V., hierna te noemen Trias.

1.2. Verzekerde

Degene die, al dan niet middels een wettelijke vertegenwoordiger, aanspraken heeft jegens Trias op zorgverlening en / of vergoeding van schade, voor zover deze aanspraken voortvloeien uit de Zorgverzekeringswet, de AWBZ en/of de verzekeringsovereenkomsten.

1.3. Klager

Degene, die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

De directie van Trias is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.

Artikel 3

3.1. Klachten dienen schriftelijk (per brief of per email) te worden ingediend bij de Ombudsman van Trias, Postbus 38, 4200 AA Gorinchem.

3.2. De klacht dient zo goed mogelijk te worden omschreven. Ook dient te worden aangegeven wat Trias kan doen om de klacht weg te nemen.

3.3. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld met inachtneming van het vervolg van dit reglement.

3.4. Telefonisch ingediende klachten zullen eveneens in behandeling worden genomen. Afhankelijk van de inhoud en zwaarte van een telefonisch ingediende klacht zal deze door klager schriftelijk bevestigd moeten worden.

3.5. Bij de behandeling van telefonisch ingediende klachten kan van de in dit reglement vastgelegde procedure worden afgeweken.

Artikel 4

Zodra Trias naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het volgen van dit reglement.

Artikel 5

- 5.1.** Trias tekent de datum van ontvangst aan op het klaagschrift.
- 5.2.** Trias bevestigt de ontvangst van het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de klager.
- 5.3.** De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst.
- 5.4.** Een afschrift van het klaagschrift, alsmede de daarbij meegezonden stukken worden aan degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, gezonden.

Artikel 6

- 6.1.** Trias is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die volgens deze klachtenprocedure is afgehandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de verzekerde bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de verzekerde beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 6.2.** Trias is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.
- 6.3.** Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7

- 7.1.** Indien Trias de klacht in behandeling neemt, kan zij, afhankelijk van de inhoud en zwaarte van de klacht, de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord.
- 7.2.** Trias zal tot horen overgaan indien dat op grond van de wet verplicht is.
- 7.3.** Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 7.4.** Indien Trias van het horen afziet, doet zij hiervan mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder opgave van reden.

Artikel 8

8.1. Trias kan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft horen op een door haar te bepalen plaats, datum en tijdstip. Hiertoe wordt aan klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een oproeping gezonden.

8.2. Verzending van de oproeping geschiedt ten minste tien dagen voor de datum waarop de hoorzitting gepland is.

8.3. In overleg met de klager kan van de termijn van tien dagen worden afgeweken.

8.4. In de oproeping wordt vermeld waar en wanneer klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de zich in het dossier bevindende stukken kunnen inzien.

8.5. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kosteloos afschriften verkrijgen van deze stukken.

Artikel 9

9.1. Tijdens de hoorzitting wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.

9.2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

9.3. De klager kan zich tijdens het horen voor eigen rekening laten bijstaan door een of meer deskundigen.

9.4. Het verslag van de hoorzitting wordt aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegestuurd.

Artikel 10

10.1. Trias handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af.

10.2. Trias kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

10.3 Trias streeft er naar om eenvoudige klachten binnen tien werkdagen na ontvangst af te handelen.

10.4. De door de klager gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht blijven voor rekening van de klager.

Artikel 11

11.1. Na voltooiing van het onderzoek kan een aanvullend onderzoek plaatsvinden, indien nadat partijen hun standpunten uiteen hebben gezet, feiten of omstandigheden bekend worden, die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

11.2. Indien de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, niet voldoet aan het verzoek van Trias om te verschijnen, inlichtingen te geven of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Trias de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

12.1. Trias stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek en de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.

12.2. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Trias gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Ombudsman Zorgverzekeringen.

Artikel 13

Trias registreert de bij haar ingediende klachten en publiceert ieder jaar een verslag over de geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan.

Artikel 14

14.1. Dit reglement kan worden aangehaald als Klachtenreglement Trias.

14.2. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2006.

Artikel 15

Dit reglement ligt ter inzage bij de balies van Trias en wordt gepubliceerd op www.trias.nl. Desgewenst wordt een exemplaar van dit reglement kosteloos verstrekt.