

# KLACHTENPROCEDURE

## Wat?

Heb je een klacht? Ben je ontevreden en wil je je verhaal even kwijt? Dat kan via een procedure om je klacht formeel over te maken aan het ziekenfonds.

## Hoe klachtenformulier invullen?

Vul op het klachtenformulier (zie achterzijde) volgende zaken zeker in:

- ✓ Naam en adres
- ✓ Telefoon en e-mail
- ✓ Rijksregisternummer (of klever van het ziekenfonds)
- ✓ Omschrijving van de klacht

## Hoe klachtenformulier indienen?

- ✓ Per mail: [klacht@vnz.be](mailto:klacht@vnz.be)
- ✓ Per brief, gericht aan Directie VNZ, Hoogstratenplein 1 te 2800 Mechelen
- ✓ Telefonisch: als je je klacht liever telefonisch overmaakt, kan dit op 015 28 90 96

## Afhandeling klachten?

We volgen je klacht zo spoedig mogelijk op. De procedure omvat drie fasen:

- ✓ We sturen een ontvangstmelding van de klacht per brief.
- ✓ Intern analyseren we je klacht grondig en contacteren we je eventueel om een en ander in detail uit te klaren. De totale behandeling van je klacht mag maximaal 45 kalenderdagen duren.
- ✓ We laten je per brief weten hoe de klacht opgevolgd en finaal opgelost is.

## Beroepsmogelijkheid?

Als je niet akkoord zou gaan met het uiteindelijke antwoord op je klacht, kan je je eventueel richten tot de Directie van de Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen:

- ✓ Per mail: [klachten@lnz.be](mailto:klachten@lnz.be)
- ✓ Per post: Landsbond van de Neutrale ziekenfondsen, t.a.v. de Algemene Directie, Charleroisesteenweg 145, 1060 Brussel
- ✓ Per fax: 02 538 50 18

## Meer info?

- ✓ 015 28 90 96
- ✓ [klacht@vnz.be](mailto:klacht@vnz.be)

