

Niet-ontvankelijke klachten

- Anonieme klachten;
- Klachten die de reglementering zelf betreffen;
- Klachten die reeds het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure;
- Klachten die laattijdig zijn ingediend.

Nog steeds ontevreden over ons antwoord ?

Na afsluiting van uw klachtendossier bij de HZIV kunt u zich nog richten tot:

De federale Ombudsman
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel
Tel: 0800/99961



Klachten over onze
dienstverlening?

KLACHTEN beheer

U kunt contact opnemen met onze dienst klachtenbeheer.
Deze folder legt uit hoe u dat doet..

Contact

✉ klachten@hziv.be

🌐 www.hziv.be

klachten@hziv.be



Onze medewerkers doen hun best om u kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Bent u toch ontevreden over het onthaal of de service, neem dan eerst contact op met de betrokken dienst om samen naar een oplossing te zoeken. Als het overleg niet bevredigend is of als u het gevoel hebt niet gehoord te worden, kunt u onze klachtendienst contacteren. Deze zal als tussenpersoon optreden en uw zaak op een onpartijdige manier behandelen

Wat is een klacht?

De uiting van ontevredenheid die verband kan houden met:

- de ontvangen informatie (onvolledig, foutief, verwarrend);
- het onthaal (gedrag, telefonisch contact, e-mail, enz.);
- de behandeling van een dossier (termijnen, opvolging...), buiten de wettelijke aspecten.

Let op: een klacht is geen juridisch beroep en **heeft geen opschortend effect** op een beslissing.

Informeer u bij onze diensten om kennis te nemen van de eventuele beroepen tegen een beslissing die u betreft.

Wie kan een klacht indienen?

- Elke **gebruiker** (burger of instelling) die persoonlijk betrokken is;
- Een **wettelijke vertegenwoordiger** (voeg een kopie van uw identiteitskaart toe).

Hoe wordt een klacht ingediend?

- Download het formulier op onze website of vraag het in onze kantoren.
- Vul het in en onderteken het voordat u het terugstuurt.
 - Per mail via klachten@hziv.be
 - Per post naar:



HZIV- Klachtenbeheer
Troonstraat 30A
1000 Brussel



Procedure

1. Wij registreren uw klacht en sturen u een ontvangstbevestiging (binnen 5 werkdagen)
2. Analyse en onderzoek
3. Antwoord per brief **binnen de 20 werkdagen**, na de ontvangstbevestiging.

De behandeling begint op de effectieve ontvangstdatum (en niet op de datum vermeld op het formulier).

Voeg alle nuttige documenten toe: brieven, e-mails, facturen, attesten, enz.

Wat moet uw klacht bevatten?

Het is belangrijk dat de klager, de redenen en de verwachtingen kunnen worden geïdentificeerd. Gelieve duidelijk te vermelden:

- Uw contactgegevens (of die van de betrokken persoon);
- De betrokken HZIV-dienst en het referentienummer van het dossier;
- Het type contact dat reeds heeft plaatsgevonden (gesprek, telefonisch contact, e-mail...);
- De datum, het uur, het onderwerp en een duidelijke beschrijving van de feiten;
- De naam van de betrokken medewerker;
- De klacht moet gemotiveerd en persoonlijk zijn.

Indieningstermijnen

6 maanden: voor klachten die niet aan de regelgeving zijn verbonden.
Voorbeeld: ontevreden over het onthaal.

2 jaar: voor klachten die aan de wetgeving (reglementering) zijn verbonden (geneeskundige verzorging, terugbetaling...).
Voorbeeld: niet-terugbetaling — op voorwaarde dat de attesten binnen deze termijn zijn verstuurd.