



6

Meer informatie

Voor uitgebreide informatie verwijzen we u naar onze website www.zvkc.nl.

U kunt ook telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris op tel: +599 715 8899.

7

Nationale Ombudsman

Als u na de klachtbehandeling nog ontevreden bent met het resultaat, dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman.

Het klachtenformulier hiervoor kunt u vinden op:

www.nationaleombudsman.nl

U kunt ook schrijven naar de **Nationale Ombudsman**,
Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

Klachten procedure ZJCN

Wat doet ZJCN met mijn klacht?

U kunt tijdens onze inloop spreekuren langskomen om het klachtenformulier te halen of uw klacht in te leveren.

Onze inloop uren zijn:

Maandag en woensdag: 08:00 - 12:00 uur

Dinsdag en donderdag: 13.00 - 16.30 uur

Adres:

Zorg en Jeugd Caribisch Nederland

- Kaya Grandi 91
Kralendijk, **Bonaire**
- Mazinga building
Oranjestad, **Sint Eustatius**
- Clement Sorton Street
The Bottom, **Saba**



1

Niet tevreden? Eerst praten!

Bij ZJCN proberen we u zo goed mogelijk te helpen.

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat afspraken niet worden nagekomen. Een goed gesprek lost het probleem vaak snel en prettig op. Daarom adviseren wij u om eerst met de betrokken medewerker te praten over uw klacht.

Het bespreken van uw klacht zien wij als een kans om onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. De oplossing ligt vaak dichterbij dan u verwacht. Komt u er niet uit met de medewerker dan kunt u uw klacht officieel indienen bij de klachtenfunctionaris:

klacht@zorgverzekeringskantoor.nl
Of via telefoonnummer: +599 715 8899



2

Hoe dien ik een klacht in?

U dient schriftelijk een klacht in. Dit kan via een klachtenformulier, welke u kunt downloaden via onze website www.zvkcncn.nl.

U kunt ook een klacht indienen via een e-mail of klachtenbrief.

U kunt uw e-mail of brief sturen naar:

klacht@zorgverzekeringskantoor.nl

Zorg en Jeugd Caribisch Nederland
t.a.v. klachtenfunctionaris
Kaya Grandi 91

Voor een mondelinge klacht kunt u via de balie een afspraak maken met de klachtenfunctionaris via ons telefoonnummer **+599 715 8899**.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?

3

De klachtenfunctionaris is uw contactpersoon bij ZJCN en bespreekt samen met u de klacht.

Het is de taak van de klachtenfunctionaris uw klacht zorgvuldig te behandelen. Zo wordt er gekeken naar het doel en de onderdelen van uw klacht. Ook neemt de klachtenfunctionaris de eventuele vervolgstappen met u door. De klachtenfunctionaris zal er voor zorgen dat uw klacht bij de leidinggevende of directie terecht komt.

Uw klacht wordt altijd serieus behandeld en samen zoeken we naar een oplossing.



4

De afhandeling

Bij klachten ontvangt u schriftelijk een reactie waarin beschreven staat welke afspraken of maatregelen gemaakt zijn.

Uw klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

5

Klacht advies commissie

Wanneer de klachtenprocedure van ZJCN doorlopen is kan uw klacht, indien van toepassing, doorgezet worden naar de klachtadviescommissie. De leden van de commissie werken niet bij ZJCN en zijn dus onafhankelijk.

Ook zij hebben geheimhoudingsplicht. Dat wil zeggen dat zij uw klacht alleen mogen bespreken met mensen die direct betrokkenen zijn bij uw situatie.