

## Klachtenreglement CZ zorgkantoor

<b>1</b>	<b>Inhoud</b>	
<b>2</b>	<b>Algemene bepalingen</b>	<b>3</b>
2.1	Inleiding	3
2.2	Begripsomschrijving	3
<b>3</b>	<b>Indienen van klachten</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Het niet in behandeling nemen van klachten</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Behandeling van klachten</b>	<b>4</b>
5.1	Doel van het behandelen van een klacht	4
5.2	Toestemmingsverklaring	4
5.3	Behandelen klacht	5
5.4	Hoorzitting	5
5.5	Afhandeling klacht	5
5.6	Mogelijkheid indienen verzoekschrift Nationale ombudsman	5

november 2018

## 2 Algemene bepalingen

### 2.1 Inleiding

CZ zorgkantoor doet haar werk met grote zorgvuldigheid. Toch kan het voorkomen dat er klachten ontstaan. Alle klachten die gaan over de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) binnen de CZ zorgkantoorregio's worden in behandeling genomen. In dit reglement kunt u lezen wanneer en hoe u een klacht bij CZ zorgkantoor kunt indienen. Ook kunt u lezen hoe CZ zorgkantoor met binnengekomen klachten omgaat.

*N.B.: dit reglement heeft geen betrekking op bezwaarschriften: een bezwaarschrift is een brief waarin u vertelt waarom u het niet eens bent met een bepaald besluit (een beschikking) van CZ zorgkantoor.*

### 2.2 Begripsomschrijving

In dit reglement betekent:

- a. CZ zorgkantoor: de zorgkantoren die de Wlz (Wet langdurige zorg) uitvoeren voor de regio's Zeeland, Zuid-Hollandse eilanden, West-Brabant, Zuidoost-Brabant, Haaglanden en Zuid-Limburg. De functie van Zorgkantoor wordt uitgevoerd door CZ.
- b. Klacht:
  - iedere uiting van ongenoegen over het gedrag of het handelen van CZ zorgkantoor en/of een persoon die werkzaam is bij CZ zorgkantoor
  - iedere uiting van ongenoegen over beslissingen (genomen door CZ zorgkantoor), die het gevolg zijn van de uitvoering van de Wlz, voor zover het geen bezwaarschrift betreft
  - iedere uiting van ongenoegen over zorgaanbieders die door CZ zorgkantoor gecontracteerd zijn.
- c. Klager: indiener van een klacht.
- d. Klachtencommissie: onafhankelijke commissie van een zorgaanbieder die gemotiveerd advies uitbrengt aan de zorgaanbieder over de klacht die bij deze commissie voorgelegd is.
- e. Nationale ombudsman: een onafhankelijke en onpartijdige instantie die burgers helpt die een probleem hebben met overheidsinstanties. De Nationale ombudsman kan een onderzoek starten.
- f. Wlz-cliënt: persoon die zich oriënteert op Wlz zorg, of een indicatie heeft voor Wlz zorg.

## 3 Het indienen van klachten

- a. Een klacht kan mondeling (bijvoorbeeld telefonisch) worden ingediend bij CZ zorgkantoor.
- b. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend:
  1. digitaal.  
Voor het indienen van een klacht is een onlineformulier beschikbaar op de website [www.cz.nl/zorgkantoor](http://www.cz.nl/zorgkantoor).
  2. via de post. U richt uw brief aan CZ zorgkantoor, postbus 4280, 5004 JG Tilburg.
- c. CZ zorgkantoor registreert de klachten bij binnenkomst.

## 4 Het niet in behandeling nemen van klachten

1. CZ zorgkantoor is niet verplicht een klacht te behandelen waarbij de oorzaak van de klacht geheel buiten CZ zorgkantoor ligt. Dit betreft de volgende onderwerpen:
  - a. Een klacht over een zorgaanbieder die niet door CZ zorgkantoor gecontracteerd is.
  - b. Een klacht van een cliënt die buiten de CZ zorgkantoorregio's woont, tenzij de klacht gaat over een zorgaanbieder die door CZ zorgkantoor gecontracteerd is.
  - c. Een klacht over het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Bureau Jeugd Zorg (BJZ) of het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De indiener van de klacht wordt in dit geval doorverwezen naar het CIZ, BJZ of het CAK. In deze situatie heeft CZ zorgkantoor geen verdere verantwoordelijkheid.
  - d. Elke uiting van ongenoegen over de besluitvorming van een wettelijke maatregel en de gevolgen hiervan.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht krijgt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk een bericht. In dit bericht wordt duidelijk aangegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

## 5 Behandeling van klachten

### 5.1 Doel van het behandelen van een klacht

Het doel van het behandelen van een klacht is het oplossen van de klacht op alle onderdelen zodat de klager tevreden is. Dit voor zover dit mogelijk is.

### 5.2 Toestemmingsverklaring

Een klacht kan, behalve door de Wlz-cliënt zelf, ingediend worden door een vertegenwoordiger van de Wlz-cliënt. Om de klacht in behandeling te mogen nemen, kan het (in verband met de geldende privacy-regelgeving) nodig zijn dat CZ zorgkantoor een toestemmingsverklaring van de Wlz-cliënt opvraagt waaruit blijkt dat de Wlz-cliënt wil dat de vertegenwoordiger namens hem de klacht indient. Als deze nodig is, zal CZ zorgkantoor na ontvangst van de klacht een verzoek toestemmingsverklaring opsturen naar de indiener van de klacht. Deze toestemmingsverklaring moet de klager binnen twee weken volledig ingevuld terugsturen. Pas na ontvangst kan CZ zorgkantoor de klacht in behandeling nemen.

### 5.3 Behandelen klacht

In behandeling nemen klacht:

1. CZ zorgkantoor bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. Als de klacht gaat over de kwaliteit van de zorg die een zorgaanbieder heeft geleverd, vraagt CZ zorgkantoor aan de klager of deze:
  - zelf de klacht wil indienen bij de klachtencommissie(s) en/of klachtenfunctionaris(sen) van de zorgaanbieder. Als de klager hiervoor kiest, stuurt CZ zorgkantoor binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Hierin staan de gemaakte afspraken tussen CZ zorgkantoor en de klager vermeld.
  - akkoord gaat dat CZ zorgkantoor de klacht bij de zorgaanbieder namens hem/haar bekend maakt. Als de klager hiervoor kiest stuurt CZ zorgkantoor binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Ook stuurt CZ zorgkantoor binnen dezelfde termijn de klacht door naar de zorgaanbieder.
3. De communicatie met de indiener van de klacht verloopt over het algemeen telefonisch. De klager kan tijdens het telefonisch contact aangeven dat hij niet wil dat de klacht bekend wordt bij de instelling. CZ zorgkantoor bevestigt dit vervolgens schriftelijk binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht en sluit het dossier.

### 5.4 Hoorzitting

1. CZ zorgkantoor stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. In de ontvangstbevestiging wordt aan de klager gevraagd of men gebruik wil maken van dit recht.
2. De klager kan afzien van het recht te worden gehoord.
3. Van de hoorzitting maakt CZ zorgkantoor een verslag.

### 5.5 Afhandeling klacht

CZ zorgkantoor onderscheidt twee soorten klachten:

1. Klacht over de kwaliteit van de zorg die geleverd is. CZ zorgkantoor volgt de afhandeling van de klacht door de zorgaanbieder en bewaakt dat de klacht, voor zover mogelijk, naar tevredenheid van de indiener van de klacht wordt opgelost. In overleg met de klager maakt CZ zorgkantoor afspraken over een nieuw contactmoment. Dit zal uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht bij CZ zorgkantoor zijn. Zodra de klacht, voor zover als mogelijk, naar tevredenheid van de klager is opgelost, sluit CZ zorgkantoor het dossier.
2. Overige klachten. Overige klachten handelt CZ zorgkantoor af binnen een termijn van vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. De klager ontvangt altijd een brief waarin de afhandeling van de klacht vermeld staat.

### 5.6 Mogelijkheid indienen verzoekschrift Nationale ombudsman

Is de klager het niet eens met de afhandeling van de klacht? Dan kan deze een schriftelijk verzoek indienen bij de Nationale ombudsman tot het instellen van een onderzoek naar de wijze waarop CZ zorgkantoor zich heeft gedragen. Dit kan binnen een termijn van één jaar na het ontstaan van de klacht, bij de Nationale ombudsman, postbus 93122, 2509 AC Den Haag.