Belangrijke adressen:

Wilt u een klacht indienen over het zorgkantoor?
U kunt uw klacht (brief of formulier) sturen aan:
Zorg en Zekerheid
t.a.v. de Klachtencommissie Wlz, afdeling Juridische Zaken
Antwoordnummer 10220
2300 VB Leiden
(geen postzegel nodig)

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen aan:
klachtenwlz@zorgenzekerheid.nl.

Voor meer informatie of het online invullen van ons webformulier kunt u terecht op onze website:
www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl.

Zorgkantoor Zuid – Holland Noord &
Zorgkantoor Amstelland en de Meerlanden
Postbus 400
2300 AK Leiden

Andere belangrijke adressen:

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
t.a.v. de Informatielijn/het Meldpunt
Postbus 3017
3502 GA Utrecht

www.nza.nl
Telefoon (alleen Whatsapp): 088 – 770 8
770

De Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag
www.nationaleombudsman.nl
Telefoon: (0800) 335 55 55

Heeft u hulp nodig bij het indienen van een klacht of wilt u onafhankelijk advies?

U kunt dan bellen met Adviespunt zorgbelang, telefoon (0900) 243 81 81. Voor meer informatie kunt ook kijken op de website: www.adviespuntzorgbelang.nl of u kunt contact opnemen met MEE, dit is een instantie die mensen adviseert met een lichamelijke of verstandelijke beperking of chronische ziekte. Voor hulp bij het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met (0900) 9 998 888. U vindt ook meer informatie op www.mee.nl.

Bezwaren en Klachten Wlz

De Zorgkantoren en de Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid

De Wet langdurige zorg (Wlz) is vanaf 1 januari 2015 van kracht. Deze wet wordt uitgevoerd door de zorgkantoren. Het zorgkantoor verzorgt alle vergoedingen en verstrekkingen die hieronder vallen.
De zorgkantoren voor de regio Amstelland en de Meerlanden en de regio Zuid-Holland Noord zijn ondergebracht in de Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid.

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen als u een beroep op ons doet. Maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over ons. Bij de uitvoering van de Wlz dienen wij ons uiteraard wel te houden aan de voorschriften die uit die wet voortvloeien. Het kan voorkomen dat u zich niet kunt vinden in een door ons genomen besluit en dat u meent dat dit niet volgens de toepasselijke regels is. Ook is het mogelijk dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u bent behandeld, hetzij door een van onze medewerkers, dan wel door een van de door ons gecontracteerde zorgaanbieders. Het blijft mensenwerk, dus ook wij kunnen fouten maken. Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

Klacht of bezwaar

Zoals u uit het voorgaande al kunt opmaken zijn er verschillende soorten klachten en in sommige situaties is er sprake van een bezwaar. Daarvoor bestaan dan ook verschillende procedures. Deze procedures zijn voor een groot deel wettelijk geregeld. Maar wat is nu een klacht en wanneer heeft u te maken met het maken van bezwaar?

Bezwaar

Dagelijks nemen wij (als overheidsorgaan) beslissingen over vergoedingen en verstrekkingen in het kader van de Wlz. Die beslissingen worden schriftelijk afgegeven door middel van een zogeheten beschikking. Het kan zijn dat u het, om welke reden dan ook, niet eens bent met een door of namens ons - bijvoorbeeld door een zorgkantoor - genomen besluit. In dat geval kunt u daartegen bezwaar maken. Van een bezwaar is dus sprake indien u aangeeft dat u het oneens bent met de inhoud van een door ons genomen besluit, bijvoorbeeld een besluit om u geen
De overheid heeft de regels opgesteld wanneer en op welke wijze bezwaar kan worden gemaakt. Die regels zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het overheidsorgaan is verplicht om de regels die gelden voor het maken van bezwaar te vermelden in de beschikking. Ontvangt u dus van ons een beschikking en bent u het niet eens met de daarin vermelde door ons genomen beslissing, dan kunt u daartegen bezwaar aantekenen. In de beschikking staat hoe u dat moet doen.

Klachten

Het kan ook zijn dat u een klacht heeft over de manier waarop wij de Wlz uitvoeren of over de kwaliteit van zorg die een zorgaanbieder aan u levert. Met de volgende klachten kunt u terecht bij ons:

- Klachten over de uitvoering van de Wlz door ons (bejegening);
- Klachten over een zorgaanbieder of een zorginstelling;
- Klachten over onze formulieren.

Heeft u een klacht over de uitvoering van de Wlz?

Vindt u dat wij u niet voldoende of niet goed hebben geholpen? Bent u niet correct te woord gestaan of onvolledig of onjuist geïnformeerd? Neemt u dan contact met ons op. Dit kunt u doen door ons een brief of e-mail te sturen of het antwoordformulier terug te sturen. Onze contactgegevens staan verderop in deze brochure.

Wat doen wij met uw klacht over onze uitvoering van de Wlz?

De klachtencommissie Wlz heeft de opdracht klachten objectief te bekijken en deze zorgvuldig af te handelen. Dit gebeurt met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarin regels zijn opgenomen over hoe zo'n klacht af te handelen.
Die afhandeling doen wij in overleg met u en met de betrokken afdeling of medewerker van het zorgkantoor. Kan een klacht niet door ons worden behandeld, dan verwijzen wij u naar de juiste instantie.

Heeft u een klacht over een zorgverlener of zorginstelling?

Als u vindt dat u onjuist bent behandeld door een zorgverlener of zorginstelling (GGZ-instelling, verpleeghuis, verzorgingshuis of thuiszorgorganisatie) dan kunt u dat bij ons melden. Wij raden u wel aan eerst met de zorgaanbieder (zorgverlener of zorginstelling) te praten en samen met hen het probleem proberen op te lossen. Vaak kunnen klachten op deze manier al worden opgelost. Als dit geen bevredigende oplossing biedt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij uw zorgaanbieder. Als u hierbij ondersteuning wilt, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Zorg- service van het zorgkantoor. Als het indienen van een schriftelijke klacht bij u niet heeft geholpen dan kunt u de klacht over de

Wat doen wij met uw klacht over een zorgaanbieder?

Ook voor deze klachten geldt dat de klachtencommissie Wlz de opdracht heeft om uw klacht objectief te bekijken en deze zorgvuldig af te handelen.

Wij beoordelen uw klacht en zullen bekijken op welke wijze wij u kunnen helpen met uw klacht over de zorgaanbieder. Wij doen dat in overleg met u. In de meeste gevallen volstaat het om in gesprek te gaan met de zorgaanbieder. Maar het kan ook zijn dat wij u doorverwijzen naar een andere instantie, zoals de Geschillencommissie waar de zorgaanbieder bij is

Vindt u onze formulieren onduidelijk?

Wij maken veel gebruik van formulieren. Dit moet het eenvoudiger maken om noodzakelijke informatie op de juiste manier te verzamelen, maar soms kan een formulier onduidelijk zijn. Heeft u een klacht over een formulier van ons, dan kunt u dit aan ons doorgeven.

Wat doen wij met uw klacht over een of meer van onze formulieren?

Wij beoordelen uw klacht en als wij het met u eens zijn dan zullen wij het formulier aanpassen. Zijn wij het niet met u eens dan laten wij u dat in een schriftelijke reactie weten waarbij wij u dan ook zullen uitleggen waarom wij het niet met u eens zijn.
Bent u met onze reactie op uw klacht of met het naar aanleiding van uw klacht gewijzigde (nieuwe) formulier niet tevreden, dan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Het adres vindt u verderop in deze brochure. De uitspraak van de NZa is bindend.

Bent u het niet eens met uw eigen bijdrage voor zorg met of zonder verblijf?

Dit is geen klacht.
De berekening en de administratieve afhandeling van de eigen bijdragen voor zorg met of zonder verblijf wordt uitgevoerd door het CAK. U ontvangt van het CAK een beschikking en informatie over de wijze waarop u tegen deze beschikking bezwaar kunt maken.

Hoe lang duurt het?

U krijgt altijd een reactie van ons. Binnen drie werkdagen na ontvangst van uw klacht sturen wij u een ontvangst-bevestiging. Wij doen onze uiterste best om uw klacht binnen zes weken te behandelen. Lukt dat niet, dan krijgt u bericht. Het kan zijn dat er aanvullende informatie nodig is. In zo'n geval duurt de behandeling van uw klacht langer. Datzelfde geldt als wij mensen of instanties buiten het zorgkantoor moeten inschakelen.
Wij streven ernaar om u dan binnen tien weken

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht?

Vindt u dat uw klacht niet goed is behandeld, dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman of, als uw klacht betrekking heeft op een of meer van onze formulieren, de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).
De adressen staan verderop in deze brochure.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Wij willen uw klacht graag schriftelijk ontvangen, om te voorkomen dat wij elkaar verkeerd begrijpen of dat er fouten gemaakt worden bij het noteren van gegevens.
U heeft daarvoor verschillende mogelijkheden:

- U kunt het formulier uit deze brochure invullen en opsturen;
- U kunt ook via www.zorgenzekerheid.nl online ons webformulier invullen. De klacht komt direct bij ons binnen;
- U kunt ons een brief sturen;
- U kunt ons een e-mail sturen.

Om uw klacht in behandeling te nemen is het belangrijk dat u op alle correspondentie vermeldt:

- Uw naam en adres;
- Uw geboortedatum;
- Uw telefoonnummer en (eventueel) uw e-mailadres;
- Uw relatienummer en/of uw Burgerservicenummer (BSN);
- De datum waarop u de klacht instuurt en de datum van de gebeurtenis waarop uw klacht betrekking heeft;
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- Uw stukken die als bewijsmateriaal of onderbouwing

Moet u de klacht zelf indienen?

Nee, u kunt zich ook door iemand laten vertegenwoordigen. Hij of zij moet dan wel een door u ondertekende schriftelijke machtiging meesturen.

Wat zijn de kosten?

Een klacht indienen bij Zorg en Zekerheid kost u niets. Als u echter besluit om gebruik te maken van juridische hulp, dan moet u de kosten van die juridische hulp zelf betalen.

Antwoordformulier

Heeft u een klacht? Stuur dan het ingevulde formulier, eventueel met bewijsstukken, in een ongefrankeerde envelop aan Zorg en Zekerheid, t.a.v. Klachtencommissie Wlz, afdeling Juridische Zaken, Antwoordnummer 10220, 2300 VB, Leiden.

Persoonlijke gegevens Datum

Voorletters en achternaam ☐ m ☐ v

Straat Huisnummer

Postcode Woonplaats

Geboortedatum Burgerservicenummer

Telefoon

Relatienummer E-mailadres

Ik ben niet tevreden over*:

☐ de dienstverlening door het Zorgkantoor
☐ de communicatie met het Zorgkantoor
☐ de benadering/behandeling door een zorgaanbieder
☐ een formulier van het zorgkantoor

* A.u.b. aankruisen wat van toepassing is.

Ik heb de volgende bijlagen bijgevoegd:

Omschrijving van de klacht (wilt u hier ook de datum vermelden waarop de klacht zich voordeed):

Heeft u meer ruimte nodig, dan kunt u op de achterzijde verder gaan.