



KLACHTEN  
EN BEZWAREN

**ZORG**  
**KANTOOR**  
Westland - Schieland - Delfland

## INHOUD

Klachten en bezwaren: wat is het verschil?	4
Bij wie moet u zijn als u een klacht heeft?	5
Bij wie moet u zijn als u bezwaar wilt maken?	7
Bij wie kunt u terecht voor advies en ondersteuning?	9
Een overzicht van de adressen	10



**Tekst en vormgeving** ZOR GKANTOOR DSW

Wijzigingen en drukfouten voorbehouden. Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

## KLACHTEN EN BEZWAREN WLZ

De Wet langdurige zorg (Wlz) wordt uitgevoerd door de zorgkantoren. Deze kantoren zijn voor sommige onderdelen van deze wet rechtstreeks verantwoordelijk, bijvoorbeeld voor het persoonsgebonden budget (PGB).

Voor andere onderdelen zijn de Wlz-uitvoerders verantwoordelijk. Zij laten hun Wlz-taken uitvoeren door de zorgkantoren.

In de regio's Westland, Schieland en Delfland (WSD) handelt Zorgkantoor DSW de klachten en de bezwaren af. We spreken over 'het zorgkantoor'.

Het zorgkantoor streeft er uiteraard naar de wettelijke regels goed toe te passen en uw belangen correct en zorgvuldig te behartigen. Toch kan er soms iets misgaan. In deze folder leest u waar u met uw klacht terecht kunt. Ook krijgt u uitleg over het indienen van een bezwaar en de procedure die hierop volgt.

Als u een klacht of een bezwaar indient of advies vraagt aan Zorgbelang Zuid-Holland of MEE, dan zijn hieraan geen kosten verbonden.

In deze folder leest u wat u het best kunt doen wanneer u een klacht of een bezwaar heeft. Alle contactgegevens van de genoemde organisaties vindt u achterin deze folder.

## KLACHTEN EN BEZWAREN: WAT IS HET VERSCHIL?

### **Klachten**

*U kunt een klacht indienen wanneer u ontevreden bent over hoe een organisatie u behandeld heeft of hoe u te woord bent gestaan.*

Een klacht kan gericht zijn tegen verschillende instanties.

Uw klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de manier waarop het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) de indicatiestelling heeft verricht;
- de handelwijze van het Centraal Administratiekantoor (CAK) bij de berekening of de inning van de eigen bijdrage;
- de wijze van uitbetaling van de rekeningen aan uw zorgverleners door het Servicecentrum PGB van de de Sociale Verzekeringsbank (SVB) wanneer u een PGB heeft;
- de zorg door een zorginstelling die door het zorgkantoor is gecontracteerd of
- de handelwijze of de bejegening van het zorgkantoor zelf.

In alle situaties gaat het om de manier waarop de betrokken instantie te werk is gegaan.

### **Bezwaren**

*Wanneer u het niet eens bent met een besluit of beschikking van een organisatie, dan kunt u bezwaar maken.*

Hierbij gaat het om een besluit of beschikking van het CIZ, het CAK of het zorgkantoor. U kunt het bijvoorbeeld niet eens zijn met het indicatiebesluit of met de hoogte van de eigen bijdrage. U maakt bezwaar door per brief een bezwaarschrift in te dienen.

## BIJ WIE MOET U ZIJN ALS U EEN KLACHT HEEFT?

### **U heeft een klacht over het CIZ, het CAK of het Servicecentrum PGB de SVB**

Wanneer u een klacht wilt indienen omdat u niet tevreden bent over de bejegening door of de handelwijze van een van deze partijen, dan kunt u een brief of e-mail sturen aan de directie van deze organisatie. Meer informatie kunt u opvragen bij het CIZ, het CAK of het Servicecentrum PGB.

### **U heeft een klacht over de zorg door een zorginstelling**

Als u niet tevreden bent over de zorg van een zorginstelling, dan kunt u dit het beste eerst met de betrokken zorginstelling bespreken. Het is immers belangrijk dat de instelling weet dat u niet tevreden bent. De zorginstelling probeert dan samen met u tot een oplossing te komen. Sommige instellingen hebben een klachtenfunctionaris die hierbij kan bemiddelen. U kunt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris opvragen bij uw zorginstelling.

Komt u er op deze manier niet uit, dan kunt u - per brief of e-mail - een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van uw zorginstelling. Deze zal uw klacht volgens een vaste procedure behandelen. Hoe dit in zijn werk gaat, staat in het klachtenreglement van uw zorginstelling. U kunt dit reglement opvragen.

Met uw klacht over de verleende zorg kunt u ook bij het zorgkantoor terecht. U moet de klacht schriftelijk aan het zorgkantoor melden (via een brief, e-mail of het klachtenformulier). Als de klacht nog niet bekend is bij de zorginstelling, stuurt het zorgkantoor, met uw toestemming, de klacht door naar de instelling. De instelling handelt vervolgens uw klacht af. Als u dit wilt, kan het zorgkantoor hierbij bemiddelen. Het zorgkantoor volgt de afhandeling van de klacht actief.

## **U heeft een klacht over het zorgkantoor**

Wanneer u niet tevreden bent over de bejegening door of handelwijze van het zorgkantoor, dan kunt u een brief of e-mail sturen naar het zorgkantoor ter attentie van de directie.

Hierin vermeldt u:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u uw klacht indient;
- een omschrijving van uw klacht;
- de reden van uw klacht;
- wat u wilt dat het zorgkantoor doet met uw klacht;
- uw handtekening (als u de klacht per brief indient).

U kunt er ook voor kiezen een klachtenformulier in te vullen. Dit formulier is te downloaden via onze website.

Wij proberen uw klacht zo snel mogelijk af te handelen. De wettelijke termijn is 6 weken. Bij complexe klachten krijgt u eerst een ontvangstbevestiging waarin staat hoe lang de afhandeling naar verwachting duurt.

Zolang uw klacht in behandeling is, kunt u deze desgewenst nader toelichten per telefoon of bij ons op kantoor.

Als u niet zelf uw klacht kunt indienen, dan kunt u zich door iemand laten vertegenwoordigen. Uw vertegenwoordiger moet dan wel een door uzelf ondertekende machtiging kunnen tonen met daarop uw naam en adresgegevens en die van uw vertegenwoordiger, de datum en uw handtekening.

## **Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?**

### **De Nationale ombudsman bemiddelt**

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door het CIZ, het CAK, het Servicecentrum PGB van de SVB of het zorgkantoor, dan kunt u ervoor kiezen uw klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Dit kunt u doen tot uiterlijk 1 jaar na de formele afhandeling van uw klacht. De Nationale ombudsman biedt burgers aanvullende rechtsbescherming tegen gedragingen van de overheid.

## BIJ WIE MOET U ZIJN ALS U BEZWAAR WILT MAKEN?

### **Bezwaar tegen het indicatiebesluit van het CIZ**

Als u het niet eens bent met het indicatiebesluit van het CIZ, dan kunt u binnen 6 weken schriftelijk bezwaar aantekenen bij het CIZ. Het CIZ beoordeelt uw bezwaar en neemt hierover een beslissing (de zogenaamde beschikking). Als u het oneens bent met deze beschikking, of als het CIZ niet tijdig beslissing heeft genomen, dan kunt u een beroepschrift indienen bij de arrondissementsrechtbank, sector Bestuursrecht. Voor de beroepsprocedure bij de rechtbank bent u griffierecht verschuldigd.

Meer informatie over het indienen van een bezwaar- en/of beroepschrift kunt u opvragen bij het CIZ.

### **Bezwaar tegen de eigen bijdrage door het CAK**

Wanneer u het niet eens bent met de hoogte van de eigen bijdrage die het CAK heeft berekend, dan kunt u binnen 6 weken bij het CAK bezwaar aantekenen tegen de beschikking of de factuur die u ontvangen heeft. Deze periode gaat in vanaf de datum op het besluit waartegen u bezwaar maakt.

Meer informatie over het indienen van een bezwaarschrift kunt u opvragen bij het CAK.

## **Bezwaar tegen een beslissing van het zorgkantoor**

Het zorgkantoor is bevoegd beslissingen te nemen over bijvoorbeeld het toekennen van een persoonsgebonden budget (PGB), over het toekennen van een Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) en over zaken die verband houden met het zorginkoopbeleid. Indien u het met een beslissing van het zorgkantoor niet eens bent, moet u uw bezwaarschrift richten aan de directie van het zorgkantoor.

In het bezwaarschrift vermeldt u:

- uw naam en adres,
- uw Burgerservicenummer (BSN),
- de datum waarop u bezwaar maakt, de datum en het nummer van de beschikking waartegen u bezwaar maakt,
- waarom u bezwaar maakt,
- wat u wilt dat het zorgkantoor doet,
- uw handtekening.

Voeg als bijlage een kopie toe van de beslissing waartegen u bezwaar maakt.

U heeft 6 weken de tijd om uw bezwaarin te dienen, gerekend vanaf de dagtekening van de beschikking waartegen u bezwaar maakt. Na het indienen van uw bezwaar krijgt u een ontvangstbevestiging. U kunt uw bezwaar desgewenst toelichten in een hoorzitting.

Als u niet zelf uw bezwaar kunt indienen of niet naar een hoorzitting kunt komen, dan kunt u zich door iemand laten vertegenwoordigen. Uw vertegenwoordiger moet dan wel een door uzelf ondertekende machtiging kunnen tonen met daarop uw naam en adresgegevens en die van uw vertegenwoordiger, de datum en uw handtekening.

Wij nemen binnen 12 weken een besluit op uw bezwaar. Als u het met dit besluit niet eens bent, dan kunt u een beroepschrift indienen bij de arrondissementsrechtbank, sector Bestuursrecht. Voor de beroepsprocedure bij de rechtbank bent u griffierecht verschuldigd. Meer informatie vindt u in de brief met het besluit over uw bezwaarschrift.



## BIJ WIE KUNT U TERECHT VOOR ADVIES EN ONDERSTEUNING?

Als u advies of ondersteuning nodig heeft bij de formulering van uw klacht of bezwaar, dan kunt u terecht bij Zorgbelang Zuid-Holland of bij MEE.

### **Zorgbelang Zuid-Holland**

Zorgbelang Zuid-Holland komt op voor de belangen van iedereen die gebruik maakt van gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening in Zuid-Holland. Ook behartigt zij de belangen van de leden van patiëntenverenigingen, gehandicaptenorganisaties, ouderenbonden en cliëntenraden in de provincie. Zorgbelang Zuid-Holland is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen, zorgkantoren en zorgverzekeraars.

Zorgbelang Zuid-Holland kent ook een afdeling Basisberaad. Deze afdeling behartigt de belangen van cliënten binnen de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang en verslavingszorg.

Het Adviespunt van Zorgbelang Zuid-Holland adviseert bij het opstellen van klachten. Door alle vragen en klachten te registreren en analyseren, kan Zorgbelang Zuid-Holland knelpunten in de zorg signaleren en bespreken met zorgverleners, zorginstellingen, zorgkantoren, zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

### **MEE**


MEE geeft informatie, advies en ondersteuning aan mensen met een beperking zodat zij kunnen meedoen in de samenleving. U kunt bij MEE terecht als u of uw naaste (bijvoorbeeld uw kind of partner met een beperking) hulp nodig heeft bij het indienen van een klacht, een bezwaarschrift of een beroepschrift. Als u MEE tijdig om advies vraagt, voorkomt u wellicht een tijdrovende bezwaar- en/of beroepsprocedure.



## EEN OVERZICHT VAN DE ADRESSEN

### CENTRAAL ADMINISTRATIEKANTOOR (CAK)

Antwoordnummer 1608  
2509 VB Den Haag

 (0800) 1925 (Zorg zonder Verblijf)  
(0800) 0087 (Zorg met Verblijf)

 [info@hetcak.nl](mailto:info@hetcak.nl)

 [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

*Indienen van een klacht:*

#### **CAK**

T.a.v. afdeling Klantadvies, team Klachten  
Antwoordnummer 1608  
2509 VB Den Haag

*Indienen van een bezwaar:*


#### **CAK**


Antwoordnummer 1608  
2509 VB Den Haag

### CENTRUM INDICATIESTELLING ZORG (CIZ)

Orteliuslaan 1000  
3528 BD Utrecht

Postbus 2690  
3500 GR Utrecht

 088 - 789 10 00  
(op werkdagen tussen 8.30 en 18.00 uur)

 088 - 789 10 11

 [info@ciz.nl](mailto:info@ciz.nl)

 [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl)

*Indienen van een klacht:*

#### **CIZ**

T.a.v. Team Klachtenafhandeling  
Postbus 2061  
3500 GB Utrecht

*Indienen van een bezwaar:*




#### **CIZ**

T.a.v. Team Bezwaar en Beroep  
Postbus 2891  
3500 GW Utrecht



## SERVICECENTRUM PGB VAN DE SVB

Graadt van Roggenweg 400 Postbus 8038  
3531 AH Utrecht 3503 RA Utrecht

 (030) 264 82 00  
 [pgb@svb.nl](mailto:pgb@svb.nl)  
 [www.svb.nl/pgb](http://www.svb.nl/pgb)

*Indienen van een klacht:*




### **Servicecentrum PGB**

Postbus 8038  
3503 RA Utrecht

## ZORGBELANG ZUID-HOLLAND


### **Zorgbelang Zuid-Holland, Provinciaal kantoor Gouda**

Ronsseweg 140 Postbus 2148  
2803 ZR Gouda 2800 BG Gouda

 (088) 929 40 00  
 [info@zorgbelang-zuidholland.nl](mailto:info@zorgbelang-zuidholland.nl)  
 [www.zorgbelang-zuidholland.nl](http://www.zorgbelang-zuidholland.nl)

### **Zorgbelang Zuid-Holland, afdeling Basisberaad**

Batavierenstraat 15 Postbus 21078  
3014 JH Rotterdam 3001 AB Rotterdam

 (010) 466 59 62  
 [basisberaad@zorgbelang-zuidholland.nl](mailto:basisberaad@zorgbelang-zuidholland.nl)  
 [www.basisberaad.nl](http://www.basisberaad.nl)

### **Zorgbelang Zuid-Holland, Adviespunt**

 (0900) 243 81 81



## MEE

### MEE ZUID-HOLLAND NOORD


*Werkgebied onder andere:*

*Delft, Midden-Delfland, Vlaardingen, Maassluis,  
Pijnacker-Nootdorp en Westland*

#### **Hoofdkantoor**

Hooikade 30  
2627 AB Delft

Postbus 1088  
2600 BB Delft

 (088) 775 20 00

 [info@meezhn.nl](mailto:info@meezhn.nl)

 [www.meezhn.nl](http://www.meezhn.nl)


### MEE ROTTERDAM RIJNMOND

*Werkgebied:*

*Albrandswaard, Barendrecht, Capelle a/d IJssel,  
Krimpen a/d IJssel, Lansingerland, Ridderkerk,  
Rotterdam en Schiedam*

#### **Hoofdvestiging**

Schiedamse Vest 154  
3011 BH Rotterdam

 (010) 282 11 11



 [vraag@meerrotterdam.nl](mailto:vraag@meerrotterdam.nl)

 [www.meerrotterdamrijnmond.nl](http://www.meerrotterdamrijnmond.nl)




### **Spreekuur Wijkondersteuningsteam-Nieuwland**

Dr. Willem Dreesplein 2  
3119 CW Schiedam

 (010) 754 15 15  
 [nieuwland@wotschiedam.nl](mailto:nieuwland@wotschiedam.nl)



### **Vestiging Lansingerland**


Boerhaavestraat 13  
2652 EP Berkel en Rodenrijs

 (010) 282 11 40

### **DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Bezuidenhoutseweg 151    Antwoordnummer 10870  
2594 AG Den Haag        2501 WB Den Haag

 (0800) 335 55 55  
 [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

 (010) 242 27 33

 [zorgkantoor@dsw.nl](mailto:zorgkantoor@dsw.nl)

 [www.zorgkantoordsw.nl](http://www.zorgkantoordsw.nl)

**ZORG**  
**KANTOOR**  
Westland - Schieland - Delfland