

Klachtenreglement

Zorgkantoor DSW

December 2016

1. Algemene bepalingen

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.

1.1 Inleiding

Zorgkantoor DSW streeft ernaar de Wlz volgens alle geldende regels en tot tevredenheid van de cliënt uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat er klachten ontstaan. In dit reglement kunt u lezen wanneer en hoe u een klacht bij Zorgkantoor DSW kunt indienen. Ook kunt u lezen hoe Zorgkantoor DSW met binnengekomen klachten omgaat.

1.2 Begrippen

De volgende begrippen komt u in dit reglement tegen.

- *Zorgkantoor DSW*: Zorgkantoor DSW voert de Wlz uit voor zorgkantoorregio Westland Schieland Delfland. Onder deze zorgkantoorregio vallen de gemeenten Delft, Westland, Pijnacker-Nootdorp, Midden Delfland, Lansingerland, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. De functie van zorgkantoor wordt uitgevoerd door DSW Zorgverzekeraar.
- *Klacht*: Een klacht is een brief of e-mail waarin u aangeeft waarom u ontevreden bent over:
 - het gedrag of handelen van (medewerkers van) Zorgkantoor DSW;
 - een beslissing van Zorgkantoor DSW die het gevolg is van de uitvoering van de Wlz, voor zover het geen bezwaarschrift betreft;
 - de door Zorgkantoor DSW gecontracteerde zorgaanbieders.
- *Klager*: De indiener van een klacht. Een klacht kan namens een andere persoon worden ingediend, mits de indiener hiertoe schriftelijk is gemachtigd.
- *Klachtencommissie*: Onafhankelijke commissie die gemotiveerd advies uitbrengt aan het zorgkantoor of de zorgaanbieder over de klacht die aan de commissie is voorgelegd.
- *Nationale Ombudsman*: Een onafhankelijke en onpartijdige instantie die burgers helpt die een probleem hebben met overheidsinstanties. De Nationale Ombudsman kan een onderzoek starten.
- *Wlz-cliënt*: Persoon die zich oriënteert op Wlz-zorg of een indicatie heeft voor Wlz-zorg.

2. Het indienen van een klacht

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen:

- Per e-mail naar het mailadres zorgkantoor@dsw.nl;
- Schriftelijk naar het adres:
Zorgkantoor DSW
ter attentie van de directie
Postbus 366
3100 AJ Schiedam;
- Via een klachtenformulier. Dit formulier kunt u vinden op de website www.zorgkantoordsw.nl.

In uw klacht 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).

Wij accepteren alleen klachten die in het Nederlands zijn gesteld. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld, moet u er voor zorgen dat er een vertaling is bijgevoegd.

3. Het niet in behandeling nemen van een klacht

In sommige gevallen staat een klacht buiten de invloedssfeer van het zorgkantoor. Het zorgkantoor is in dat geval niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. Dit is het geval in de volgende situaties:

- De klacht gaat over een zorgaanbieder waarmee het zorgkantoor geen contract heeft;
- De klacht heeft betrekking op een cliënt die buiten de zorgkantorregio woont, tenzij de klacht gaat over een zorgaanbieder waarmee het zorgkantoor een contract heeft;
- De klacht heeft betrekking op een andere overheidsinstantie, bijvoorbeeld het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ), het Centraal Administratiekantoor (CAK) of de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De klacht zal in deze gevallen door het zorgkantoor worden doorgeleid naar de desbetreffende organisatie;
- De klacht betreft het uiten van ongenoegen over wettelijke maatregelen en de consequenties hiervan.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit uiterlijk vijf dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt.

4. Het behandelen van klachten

4.1 Toestemmingsverklaring

Een klacht kan, behalve door de Wlz-cliënt zelf, worden ingediend door een vertegenwoordiger.

Om de klacht in behandeling te kunnen nemen kan het, in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens, nodig zijn dat het zorgkantoor een door de cliënt ondertekende toestemmingsverklaring opvraagt. Op deze verklaring dient uw naam en adresgegevens en die van uw vertegenwoordiger, de datum en uw handtekening te staan.

Indien sprake is van een wettelijk vertegenwoordiger dient dit duidelijk te worden aangegeven. Het zorgkantoor kan hiervan bewijzen opvragen.

De klacht kan niet in behandeling genomen zolang niet is vast komen te staan dat de indiener gerechtigd is om de klacht namens de cliënt in te dienen.

4.2 Werkwijze bij het behandelen van klachten

1. De ontvangst van een klacht wordt door het zorgkantoor schriftelijk bevestigd.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een door het zorgkantoor gecontracteerde zorgaanbieder en de klacht is niet ook bij die aanbieder ingediend, wordt aan de klager de keuze voorgelegd om ofwel:
 - zelf de klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Kiest de klager hiervoor dan bevestigt het zorgkantoor deze afspraak schriftelijk aan de klager binnen 15 werkdagen na ontvangst van het bericht. De klacht wordt afgesloten.
 - het zorgkantoor te verzoeken de klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Kiest de klager hiervoor dan stuurt het zorgkantoor de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit bericht door naar de zorgaanbieder. De klacht wordt afgesloten.

In beide situaties volgt het zorgkantoor de afhandeling van de klacht, tenzij de klager anders heeft besloten.

3. Indien de klacht betrekking heeft op het CIZ, het CAK of de SVB wordt aan de klager de keuze voorgelegd om ofwel:
 - zelf de klacht in te dienen bij de betreffende organisatie. Kiest de klager hiervoor dan bevestigt het zorgkantoor deze afspraak schriftelijk aan de klager binnen 15 werkdagen na ontvangst van het bericht. De klacht wordt afgesloten.
 - het zorgkantoor te verzoeken de klacht in te dienen bij de betreffende organisatie. Kiest de klager hiervoor dan stuurt het zorgkantoor de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit bericht door naar de betreffende organisatie. De klacht wordt afgesloten.
4. Indien de klacht betrekking heeft op het zorgkantoor, stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek in. De klachtenbehandelaar benadert de klager telefonisch. Het tijdstip waarop dit gebeurt, hangt af van de urgentie en complexiteit van de klacht. Als de klager bijvoorbeeld geen of onjuiste zorg ontvangt of als de klager in financiële problemen komt als de klacht niet direct wordt afgehandeld.
5. De klager wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De hoorzitting wordt uitgevoerd door de klachtencommissie van het zorgkantoor. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en twee leden. Van de hoorzitting wordt een geluidsopname gemaakt. De klachtencommissie brengt een advies uit naar de directie over de afhandeling van de klacht.
6. De klachtenbehandelaar adviseert de directie over de afhandeling van de klacht. De klacht kan gegrond, deels gegrond of ongegrond zijn. De klager ontvangt altijd een brief waarin de afhandeling van de klacht vermeld staat.
7. De afhandeling van een klacht neemt uiterlijk 6 weken in beslag. Indien een klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, is er de mogelijkheid om na het in kennis stellen van de klager de termijn met 4 weken te verlengen.

5. Nationale Ombudsman

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door het CIZ, het CAK de SVB of het zorgkantoor, dan is het mogelijk om de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman. Dit kan binnen de termijn van 1 jaar na het ontstaan van de klacht via onderstaand adres:

Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag