

KLACHTENREGLEMENT ZOR GKANTOOR FRIESLAND 2019

Afbakening ombudsangelegenheden en klachten

Onder een klacht wordt verstaan elke schriftelijk, telefonisch of per e-mail ingediende uiting van onvrede gericht tegen een doen of nalaten van Zorgkantoor Friesland of een doen of nalaten van een Wlz-zorgaanbieder - Wet langdurige zorg - of een Wlz-zorginstelling. Klachten die worden ingediend bij Zorgkantoor Friesland worden met betrekking tot de afhandeling verdeeld in drie categorieën:

1. klachten van Wlz-gerechtigden over een zorgaanbieder of een instelling (ombudsangelegenheden).

2. klachten van Wlz-gerechtigden over de dienstverlening door Zorgkantoor Friesland als organisatie, zoals hanteren van onduidelijke formulieren, bereikbaarheid, bejegening etc.

Klachten in de categorie 1 en 2 worden afgehandeld door de interne Klachtencommissie. Klachten als bedoeld onder categorie 2 (**klaagschriften**) vallen onder de klachtregels van de Algemene wet bestuursrecht (Titel 9) en kennen een uiterste behandeltermijn van 6 weken.

3. klachten met betrekking tot beslissingen op basis van de Wlz. Deze categorie klachten wordt als bezwaarschrift of klacht volgens de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Titel 6) behandeld door het Zorgkantoor. In de klachtenfolder van Zorgkantoor Friesland is vermeld dat desgewenst een klager gehoord kan worden. De categorie klachten (**bezwaarschriften**) die volgens de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht Titel 6 worden afgehandeld, valt verder buiten de reikwijdte van dit reglement omdat de wet heel precies de spelregels heeft vastgelegd en het Zorgkantoor daarbij weinig eigen beleidsvrijheid heeft.

Klachten vormen een belangrijke potentiële informatiebron voor verbeterpunten. De secretaris van de klachtencommissie heeft mede tot taak het management van het Zorgkantoor te voorzien van informatie over patronen of specifieke aandachtspunten die uit de klachten naar voren komen en waarmee het Zorgkantoor de eigen dienstverlening of de gecontracteerde zorg kan verbeteren.

KLACHTENREGLEMENT

1. Termijn indiening

De termijn voor het indienen van een klacht gericht tegen een concreet besluit of een concrete handeling van Zorgkantoor Friesland bij de klachtencommissie, niet vallend onder de bepalingen van Titel 6 van de Algemene wet bestuursrecht, bedraagt een jaar, te rekenen vanaf de datum van verzending van het concrete besluit of de concrete handeling waartegen de klacht zich richt. De datum van ontvangst is bepalend. Klachten die niet tijdig zijn ingediend, worden niet-ontvankelijk verklaard en dus niet meer inhoudelijk behandeld tenzij de secretaris van de klachtencommissie op grond van redelijkheid en billijkheid de klacht toch in behandeling neemt. Als een klacht is ingediend door een niet rechtstreeks belanghebbende, kan deze om een machtiging van de rechtstreeks belanghebbende worden gevraagd.

2. Samenstelling commissie

De commissie is in meerderheid onafhankelijk en bestaat in ieder geval uit een jurist als voorzitter, de klachtencoördinator als secretaris en eventueel daarnaast afhankelijk van de klacht op ad hoc basis een derde of vierde lid, bestaande uit een medewerker van de back

office, een teamleider of een medisch adviseur. Dit ter beoordeling van de voorzitter c.q. de secretaris.

3. Behandeling

a. Na ontvangst van de klacht verstuurt de secretaris van de klachtencommissie de verzekerde een ontvangstbevestiging. Ook kan de klacht, indien die zich daarvoor leent, telefonisch worden bevestigd. In de brief of het telefoongesprek wordt aangegeven dat de klacht wordt afgehandeld door de interne klachtencommissie en dat Zorgkantoor Friesland in beginsel binnen vijftien werkdagen na de datum van ontvangst een beslissing zal nemen tenzij de klacht zich niet leent voor een dergelijk snelle beantwoording. De brief vermeldt ook dat desgewenst de klager zijn klacht mondeling kan toelichten. Eventueel kan dit telefonisch. De secretaris van de Klachtencommissie heeft extra aandacht voor complexe of urgente klachten en zoekt eventueel zelf direct contact met de betrokken klager.

De secretaris van de klachtencommissie spreekt met de betrokken afdeling of persoon en stelt in overleg met de afdeling of persoon vervolgens een concept beslissing op. De concept beslissing wordt, indien een andere afdeling of persoon ook betrokken is bij de klacht, vervolgens ook voor commentaar doorgezonden naar die afdeling of persoon. Deze afdeling heeft daarna drie werkdagen om aan te geven of zij akkoord gaat met het concept of niet. In dat laatste geval vindt overleg plaats.

b. Eenvoudige klachten worden door de secretaris schriftelijk of eventueel mondeling met een advies voorgelegd aan de leden van de commissie. Is de commissie het in meerderheid eens met dit advies, dan blijft nader overleg achterwege. Zo nodig wordt de klacht alsnog door de commissie besproken. Dit ter beoordeling van de voorzitter c.q. de secretaris.

c. Complexe klachten worden door de commissie in vergadering besproken. De secretaris zorgt voor verspreiding van de dossiers onder de commissieleden. Een besluit wordt genomen als een meerderheid van de commissie het hiermee eens is. Ingeval de stemmen staken, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

d. In het geval van ombudsaangelegenheden zal de klachtencommissie zich nooit zonder expliciete toestemming van de betrokken klager direct wenden tot de zorgaanbieder/instelling. Uitgangspunt is dat wanneer verzekerden daarom vragen het Zorgkantoor klachten over zorgaanbieders voor hen in behandeling neemt. Daarbij wordt een klager wel altijd gewezen op eventuele geschilinstanties van de betrokken zorgaanbieder, zoals bijvoorbeeld een klachtencommissie van een zorginstelling of een beroepsgroep. De secretaris zal door middel van nabellen van de klager de verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder/instelling volgen en indien gewenst nadere stappen zetten.

Indien de klachten met betrekking tot een specifieke zorgaanbieder/instelling en patroon laten zien, zal Zorgkantoor Friesland dit als belangrijk klantsignaal betrekken bij de reguliere contacten met deze zorgaanbieder/instelling.

e. De secretaris stuurt een antwoord naar de verzekerde waarin de beslissing van het Zorgkantoor wordt gemotiveerd. Beroep bij het Zorgkantoor is hierna niet meer mogelijk. Desgewenst kan de betrokken klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman, Postbus 93122 te 2509 AC Den Haag, www.ombudsman.nl Het besluit wordt ondertekend door of in naam van de voorzitter van de klachtencommissie.

4. Bevoegdheid commissie

De organisatie is gebonden aan besluiten die door de klachtencommissie worden genomen, behoudens in die gevallen waarin het management van Zorgkantoor Friesland op grond van redenen van organisatiebelang anders oordeelt.

5. Registratie archiveren

Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd door de secretaris van de Klachtencommissie voor bewaking voortgang, voor rapportage en voor statistiek.

Indien er naar aanleiding van de antwoordbrief actie ondernomen moet worden door een andere afdeling, dan ontvangt deze eveneens een kopie van de antwoordbrief en een kopie van de klachtenbrief.

Het klachtdossier is in een pdf archief beschikbaar in het afdelingsarchief van de secretaris van de klachtencommissie. In aansluiting bij de bewaartermijn van de Algemene wet bestuursrecht worden klachtdossiers in totaal 7 jaar bewaard.

6. Rapportage

1x per maand wordt een rapportage opgeleverd voor het management met een overzicht van behandelde dossiers en signalering van trends. Deze rapportage is onderdeel van de totale klachtenrapportage voor Zilveren Kruis met betrekking tot de divisie De Friesland.