

# Klachtenreglement Zorgkantoor Friesland 2021

## Afbakening klachten, ombudszaken en bezwaren

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 de dienstverlening door Zorgkantoor Friesland als organisatie, zoals hanteren van onduidelijke formulieren, bereikbaarheid, bejegening etc.  
Klachten in de categorie 1 worden afgehandeld door het klachtenteam van het Zorgkantoor.  
Klachten als bedoeld onder categorie 1 (klaagschriften) vallen onder de klachtregels van de Algemene wet bestuursrecht (Titel 9).
2. klachten van Wlz-gerechtigden over een zorgaanbieder of een instelling (ombudszaken).  
De werkwijze met betrekking tot categorie 2, ombudszaken, wordt in deze regeling niet in detail uitgewerkt, gezien de onvergelykbaarheid van de klachten in deze categorie. Deze klachten worden per keer naar bevind van zaken afgedaan. Uitgangspunt is dat wanneer verzekerden daarom vragen het Zorgkantoor klachten over zorgverleners voor hen in behandeling neemt. Daarbij wordt een klager wel altijd gewezen op eventuele geschilinstanties van de betrokken zorgverlener, zoals bijvoorbeeld een klachtencommissie van een zorginstelling of een beroepsgroep.
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 de afdeling Juridische Zaken.

## Procedures

Klachten in categorie 1 en 2 worden behandeld door het klachtenteam van het Zorgkantoor en worden afgehandeld conform het Klachtenreglement Zorgkantoor Friesland 2021. Deze klachten worden behandeld door een klachtbehandelaar.

De klachten in categorie 3 die door de afdeling Juridische Zaken volgens de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht Titel 6 worden afgehandeld, valt verder buiten de reikwijdte van dit reglement.

## Rapportage

Klachten vormen een belangrijke potentiële informatiebron voor verbeterpunten. Daarom wordt er 1x per maand een rapportage opgeleverd als managementinformatie voor het managementoverleg met een overzicht van de behandelde dossiers en signalering van trends. Deze rapportage wordt door het klachtenteam van het Zorgkantoor opgesteld.

### **1. Termijn indiening**

De termijn voor het indienen van een klacht gericht tegen een besluit of een concrete handeling van Zorgkantoor Friesland bij het klachtenteam 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 het klachtenteam 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 klachtenteam**

Het klachtenteam is onafhankelijk en klachten en ombudszaken worden behandeld door een klachtbehandelaar. Daarnaast zal ad hoc advies worden gevraagd aan medisch adviseur, zorginhoudelijk specialist, teamleider, jurist of andere betrokken medewerker. Dit ter beoordeling van de klachtbehandelaar. Middels een 4-ogen principe worden de beslissingen altijd intern getoetst door deze voor te leggen aan een collega van het klachtenteam.

Ombudszaken worden doorgestuurd naar het team Zorginkoop van De Friesland. Dit team heeft de benodigde kennis en ervaring in huis om de ombudszaken klantgericht af te handelen en heeft ook inzage in de contractafspraken. Na behandeling wordt de uitkomst met het klachtenteam gecommuniceerd zodat waar nodig beleid kan worden besproken.

### **3. Behandeling**

- a. Na ontvangst van de klacht bij het klachtenteam neemt het klachtenteam binnen twee werkdagen telefonisch contact met de indiener van de klacht op. In het telefoongesprek wordt de indiener van de klacht gehoord. Daarbij wordt aangegeven dat de klacht wordt afgehandeld door het klachtenteam en dat het Zorgkantoor in beginsel binnen tien werkdagen na de datum van ontvangst door het klachtenteam een inhoudelijke reactie zal geven. Als de genoemde termijn niet wordt gehaald, ontvangt de indiener van de klacht hiervan bericht (vertragingsbrief). Hierin wordt vermeld binnen welke nieuwe termijn vermoedelijk wel een beslissing zal worden genomen. Het telefoongesprek wordt door het klachtenteam vastgelegd.
- b. Klachten worden door het klachtenteam schriftelijk of elektronisch afgehandeld en intern getoetst middels het 4-ogen principe. Indien nodig wordt er advies ingewonnen bij een medisch adviseur, zorginhoudelijk adviseur, jurist, teamleider of andere betrokken medewerker.
- c. In het geval van ombudsangelegenheden zal het klachtenteam zich nooit zonder expliciete toestemming van de indiener van de klacht 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 de indiener van de klacht wel altijd gewezen op eventuele geschilinstanties van de betrokken zorgaanbieder, zoals bijvoorbeeld een klachtencommissie van een zorginstelling of een beroepsgroep. Het klachtenteam houdt de indiener van de klacht op de hoogte van de verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder/instelling en indien gewenst nadere stappen zetten.

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

- d. Het klachtenteam stuurt een besluit naar de verzekerde waarin de beslissing wordt gemotiveerd. Beroep bij het Zorgkantoor is hierna niet meer mogelijk. In het besluit wordt verwezen naar de Nationale Ombudsman, Postbus 93122 te 2509 AC Den Haag, [www.ombudsman.nl](http://www.ombudsman.nl). Het besluit wordt ondertekend door de klachtbehandelaar.

#### **4. Bevoegdheid klachtenteam**

De organisatie is gebonden aan besluiten die door het klachtenteam 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 het klachtenteam voor bewaking voortgang, voor rapportage en voor statistiek. Ook wordt het klachtdossier gearhiveerd. 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.

Na verzending van de antwoordbrief boekt het klachtenteam de klacht af in het registratiesysteem. In aansluiting bij de bewaartermijn van de Algemene wet bestuursrecht en de Algemene Wet Rijksbelastingen worden klachtdossiers in totaal zeven jaar bewaard.