

**Heeft u een vraag of een klacht over uw langdurige zorg of het zorgkantoor?
Wij helpen u graag!**



Inhoud

Een signaal of klacht over het zorgkantoor	3
Indienen van bezwaar tegen beslissing zorgkantoor	5
Klachtenschema	6
Betrokken partijen langdurige zorg	7
Handige adressen	8

Het zorgkantoor regelt uw langdurige zorg. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Deze informatie ontvangen wij graag van u. Daarmee kunnen we u beter helpen en ons werk in de toekomst verbeteren. In deze folder vindt u:

- Informatie over het indienen van een signaal of klacht
- Informatie over het indienen van een bezwaar
- Een klachtenschema
- Een overzicht van belangrijke partijen uit de langdurige zorg
- Handige adressen

Een signaal of klacht over het zorgkantoor

Zorgkantoren Coöperatie VGZ regelt uw langdurige zorg. Wij doen ons best dit zo goed mogelijk te doen. Denkt u dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren? Dit horen wij graag van u, want met deze signalen kunnen we onszelf verbeteren en ook u verder helpen. Wanneer u niet tevreden bent, dan kunt u een klacht indienen bij onze klant- of pgb-adviseurs. Hieronder leest u hoe dit in zijn werk gaat.

Een signaal of klacht indienen

Heeft u een signaal of klacht? U kunt ons hierover inlichten door:

- Een klachtenformulier in te vullen (op onze website www.vgz-zorgkantoren.nl)
- Een brief te sturen naar één van de volgende adressen:

Het adres voor een signaal of klacht over pgb:

Zorgkantoren Coöperatie VGZ
Klachtencoördinator pgb
Postbus 676
5600 AR Eindhoven

Het adres voor een signaal of klacht over zorg in natura:

Zorgkantoren Coöperatie VGZ
Klachtencoördinator zorg in natura
Postbus 676
5600 AR Eindhoven

Een klacht over uw zorgaanbieder bij zorg in natura

U kunt een klacht hebben over uw zorgaanbieder. Het is belangrijk dat u met de aanbieder in gesprek gaat over een oplossing. Komt u hier niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij uw zorgaanbieder. Elke aanbieder heeft een klachtenfunctionaris die u hierbij kan helpen. Wij kunnen u advies geven over het indienen van een klacht bij uw zorgaanbieder en u adviseren tijdens de klachtenprocedure.

Wij horen ook graag uw klacht over de zorgaanbieder als u ons advies of onze hulp niet nodig heeft. Wij houden dan zicht op wat er speelt bij de aanbieders die wij hebben gecontracteerd. Goed om te weten: wij nemen nooit zonder uw toestemming contact op met de zorgaanbieder over uw klacht.

Vervolg

Als wij uw signaal of klacht ontvangen, nemen wij binnen 8 werkdagen contact met u op. Dit doen wij het liefst telefonisch, zodat wij het signaal of de klacht met u kunnen bespreken. Wilt u dit niet? Dan mag u dit altijd aangeven.

Wij handelen uw klacht normaal gesproken binnen 15 werkdagen af. Als dat niet lukt, dan laten we dit aan u weten.

Privacy

Wij vinden privacy heel belangrijk. Uw privacy is gewaarborgd via het protocol privacy gedragsregels.



Indienen van bezwaar tegen beslissing zorgkantoor

Zorgkantoren Coöperatie VGZ mag volgens de wet beslissingen nemen over de langdurige zorg. Bijvoorbeeld of u een pgb, een modulair pakket thuis of een volledig pakket thuis krijgt. Het kan zijn dat u het niet eens bent met onze beslissing. U mag ons dan altijd bellen en vragen om een uitleg.

Bent u na onze toelichting nog niet tevreden? Dan kunt u een bezwaar indienen. Hieronder leest u hoe u dat doet.

Een bezwaar indienen

U kunt uw bezwaar alleen schriftelijk indienen. Wij nemen uw bezwaar in behandeling als u daarin de volgende gegevens vermeldt:

- Uw naam;
- Uw relatienummer;
- Uw adres;
- De datum (de dag waarop u het bezwaar indient);
- Het besluit waartegen u bezwaar maakt;
- Een toelichting wat uw bezwaar is;
- Uw handtekening.

Niet eens met de indicatie?

Neem dan contact op met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het adres is te vinden op de laatste pagina van deze folder.

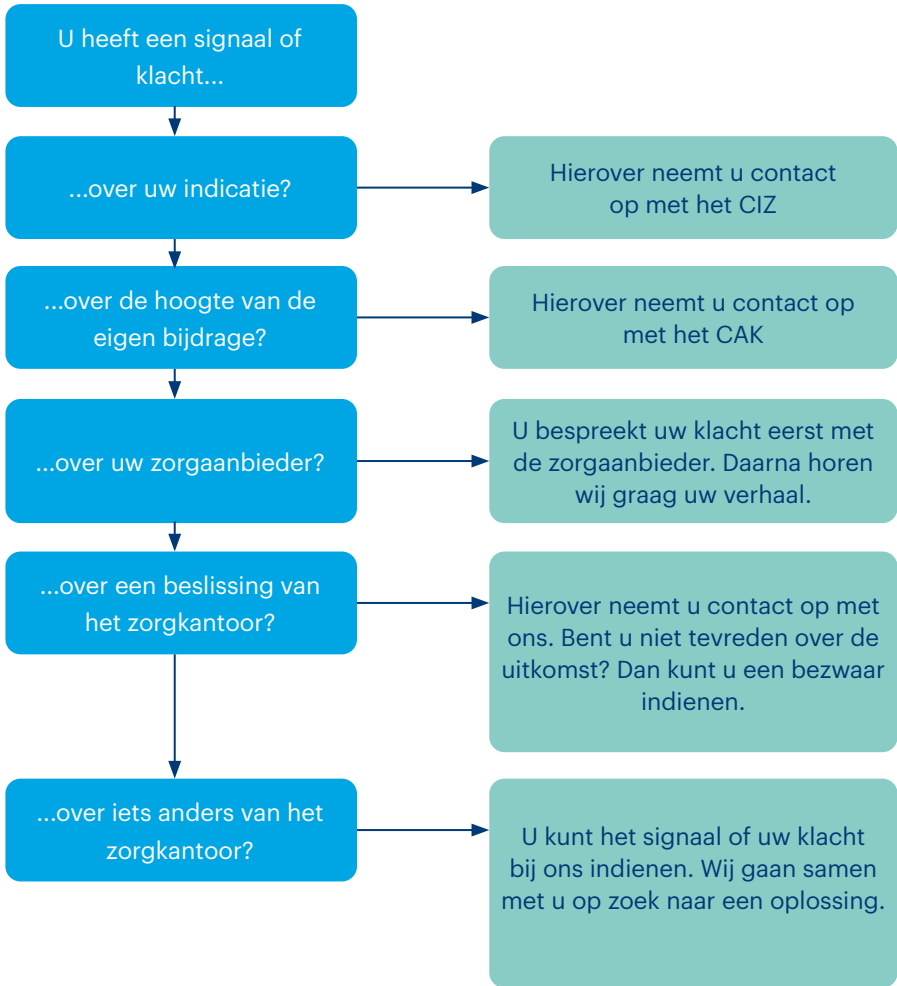
Niet eens met hoogte van de eigen bijdrage?

Neem dan contact op met het CAK. Dit moet u binnen zes weken doen. Deze zes weken gaan in op de dag na de datum van het besluit van het CAK. Het adres van het CAK vindt u op de laatste pagina van deze folder.

Klachtenschema

Hieronder is het verhaal over de klachten in een schema weergegeven:

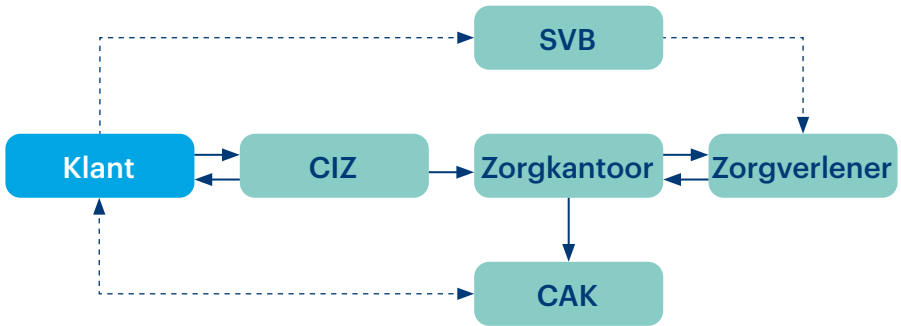
De Onafhankelijke Cliëntondersteuners en de Nationale Ombudsman denken met u mee als u een klacht heeft. Deze vindt u bij Overige Adressen.



Niet tevreden over de klachtafhandeling?
Wanneer u niet tevreden bent over hoe wij de klacht hebben afgehandeld, dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman.

Betrokken partijen langdurige zorg

Wanneer u langdurige zorg nodig heeft, krijgt u te maken met verschillende partijen. In dit overzicht leest u welke partijen dit zijn:



CIZ

Om langdurige zorg te krijgen, vraagt u een Wlz-indicatie aan bij het CIZ. Wanneer u recht heeft op Wlz-zorg, legt het CIZ dit vast in het indicatiebesluit. Het CAK stuurt dit besluit door naar het zorgkantoor.

Zorgkantoor

Het zorgkantoor regelt naar aanleiding van het indicatiebesluit de zorg met de zorgaanbieder. Wanneer u kiest voor een persoonsgebonden budget (pgb), dan koopt u zelf de zorg in.

SVB

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) beheert uw pgb. U declareert uw zorg bij de SVB. Daarna betaalt de SVB uw zorgverlener uit.

CAK

Het CAK berekent de eigen bijdrage die u moet betalen voor de zorg uit de Wlz. Zij sturen u hiervan een rekening.

Adressen zorgkantoor

Zorgkantoor–Zorg in natura

Zorgkantoren Coöperatie VGZ
Klachtencoördinator zorg in natura
Postbus 676
5600 AR Eindhoven
088-131 1660 (bereikbaar van 8:30-17:00)
klachtenLZ@vgz.nl
www.vgz-zorgkantoren.nl

Zorgkantoor–Pgb

Zorgkantoren Coöperatie VGZ
Klachtencoördinator pgb
Postbus 676
5600 AR Eindhoven
040–297 5155 (bereikbaar van 8:30-17:00)
Digitaal via webformulier:
www.vgz-zorgkantoren.nl

Overige adressen

Onafhankelijke Cliëntondersteuners:

Adviespunt Zorgbelang

0900–243 7070 (van 9:00-13:00)
www.adviespuntzorgbelang.nl

MEE

0900–999 88 88 (van 8:30-17:00)
www.mee.nl

Stichting Kernkracht

Ondersteuning in de regio
Midden-Holland
0182-549813
www.kernkracht.nl

Samenwerkingsverband Onafhankelijke Cliëntondersteuning Brabant

Ondersteuning in de regio's
Nijmegen en Noordoost-Brabant
06-51079985
www.onafhankelijkecliëntondersteuner.nl

Co weet raad

Ondersteuning in de regio's
Noord-Holland Noord
085-2737151
www.coweetraad.nl

Cliëntondersteuning SECURA

Ondersteuning in de regio
Midden-Brabant
085-1305420
www.clientondersteuningsecura.nl

CliëntondersteuningPlus

Ondersteuning in regio's
Nijmegen, Waardenland, Midden-Holland, Noordoost-Brabant en Noord- en Midden Limburg
085 - 071 28 63
www.clientondersteuningplus.nl

Mantelzorgcentrum

Ondersteuning in de regio
Noord-Holland
0224 - 745059
www.mantelzorgcentrum.nl

CAK

Antwoordnummer 1608
2509 VB Den Haag
0800–1925 (zorg zonder verblijf en Wmo)
0800–0087 (zorg met verblijf)
www.hetcak.nl

Indienen van een klacht

CAK, Afdeling Klantadvies, team klachten
Antwoordnummer 1608
1509 VB Den Haag

Indienen van een bezwaar

CAK
Antwoordnummer 1608
2509 VB Den Haag

Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

Postbus 2690
3500 GR Utrecht
088-789 1000
info@ciz.nl
www.ciz.nl

Indienen van een klacht

CIZ Klachtenafhandeling
Postbus 2690
3500 GR Utrecht
088–789 1000

Indienen van een bezwaar

ClZ, T.a.v. Team Bezwaar en Beroep
Postbus 2891
3500 GW Utrecht
088–789 1000
info.bezwaarberoep@ciz.nl

De Nationale Ombudsman

Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag
0800–335 5555
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl