

Heeft u een klacht of wilt u een bezwaar indienen?

Menzis Zorgkantoor
Afdeling Bezwaar & Klacht Wlz (team Staf Wlz)
Postbus 477
7500 AL Enschede
050 523 41 90

E-mail bezwaar: bezwarenzorgkantoor@menzis.nl
E-mail klacht: klachten-wlz@menzis.nl



Stichting Zorgkantoor Menzis, KvK Zwolle, nr. 05082941 BR.5142.0915

Heeft u een klacht of een bezwaar?

In deze folder leest u hoe u een klacht of bezwaar kunt indienen



Zo dient u een klacht in

We proberen u natuurlijk zo goed mogelijk te helpen. Maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over ons. Bijvoorbeeld over hoe u geholpen bent. Als we van u horen wat we niet goed doen, dan kunnen we dat verbeteren. Uw klacht nemen we dan ook serieus. We proberen die zo snel mogelijk af te handelen. Op de voorkant van deze folder staat hoe u contact met ons kunt opnemen.

Met welke klachten kunt u naar Menzis Zorgkantoor?

1. Klachten over de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) door het Zorgkantoor.
2. Klachten over een door het Zorgkantoor gecontracteerde zorginstelling.

1

Klachten over de uitvoering van de Wlz

Bent u ontevreden over het zorgkantoor? Bijvoorbeeld over de manier waarop we de Wlz uitvoeren? Of misschien vindt u dat we te langzaam werken? Of u bent niet tevreden over de manier waarop u bent behandeld? Dan kunt u een klacht indienen.

Wat kunt u doen?

Laat ons weten wat uw klacht is. Dit kunt u doen door ons een brief te sturen of door ons te mailen. Op de voorkant van deze folder staat hoe u contact met ons kunt opnemen.

Wat gebeurt er daarna?

We geven zo snel mogelijk antwoord op uw klacht. U ontvangt in ieder geval binnen zes weken schriftelijk antwoord op uw klacht.

In veel gevallen vinden we al snel een oplossing waar iedereen tevreden over is. Kunt u zich niet vinden in de afhandeling van uw klacht over de uitvoering van de Wlz? Dan kunt u de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

2

Klachten over een door het Zorgkantoor gecontracteerde zorginstelling

Bent u ontevreden over een door het zorgkantoor gecontracteerde zorginstelling? Dan kunt u een klacht indienen.

Heeft u een klacht over een zorgverlener die u betaalt met een persoonsgebonden budget (PGB)? Dan kunt u terecht bij uw zorgverlener.

Wat kunt u doen?

- Bespreek uw onvrede eerst met uw zorginstelling. Probeer samen met hen het probleem op te lossen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u alsnog een klacht indienen. Iedere zorginstelling is wettelijk verplicht een klachtenregeling te hebben. Ook heeft iedere zorginstelling een klachtenfunctionaris.
- Vindt u het moeilijk of vervelend om met uw zorginstelling in gesprek te gaan? Dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke cliëntondersteuner of de klachtenfunctionaris van uw zorginstelling. Zij kunnen u helpen als u een klacht heeft. De hulp die u van hen krijgt is gratis. Op de laatste pagina van deze folder vindt u de contactgegevens van de onafhankelijke cliëntondersteuner.
- U kunt uw klacht ook bij ons indienen. Stuur uw klacht (brief of e-mail) naar het zorgkantoor. Als u daarvoor toestemming geeft, dan kunnen we in gesprek met de zorginstelling om tot een oplossing te komen.

Zo dient u een bezwaar in

Bent u het niet eens met een schriftelijk besluit van het zorgkantoor? Bijvoorbeeld de beëindiging van uw PGB? Een besluit over uw Zorg in Natura thuis (MPT of VPT)? Of de afwijzing of goedkeuring van uw zorgverlener Wlz?

Dan kunt u daartegen bezwaar maken.

Hoe ziet een bezwaarschrift eruit?

Om bezwaar te maken moet u een bezwaarschrift indienen. Dit is een brief waarin u uitlegt waarom u het niet eens bent met het besluit van het zorgkantoor. Zorg ervoor dat de volgende gegevens in uw bezwaarschrift staan:

- De datum waarop u de brief verstuurt;
- Uw naam, adres en woonplaats;
- Het besluit van het zorgkantoor waar u het niet mee eens bent. Geef in uw brief tenminste een omschrijving van het besluit waar u op reageert. U kunt ook een kopie van het besluit toevoegen aan uw brief;
- De reden(en) waarom u het niet eens bent met het besluit;
- Onderteken uw brief.

Zonder deze gegevens kunnen we uw bezwaarschrift niet in behandeling nemen. Vermeld in het bezwaarschrift bij voorkeur ook uw telefoonnummer en/of e-mailadres. We kunnen dan snel en eenvoudig contact met u opnemen om de afhandeling van uw bezwaarschrift te bespoedigen.

Wat gebeurt er daarna?

- Nadat uw bezwaarschrift is ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging.
- U kunt gevraagd worden uw bezwaarschrift nader toe te lichten tijdens een hoorzitting.
- Binnen 12 weken, gerekend vanaf het einde van de bezwaartermijn, krijgt u een schriftelijk antwoord. Het antwoord op uw bezwaarschrift is een 'beslissing op bezwaar'. We streven ernaar om zo snel mogelijk een beslissing op uw bezwaarschrift te nemen.

Bent u het niet eens met de beslissing op uw bezwaarschrift? Dan kunt u naar de rechtbank. U tekent dan beroep aan bij de sector bestuursrecht van de rechtbank.

Hoe dit precies werkt, leest u in de brief die u van ons krijgt.

Let goed op!

- Verstuur uw bezwaarschrift binnen 6 weken na de datum van het besluit. Anders kan uw bezwaarschrift niet behandeld worden en wordt u dus niet geholpen.
- Wilt u zeker weten dat uw bezwaar bij het juiste adres is aangekomen? Dan adviseren we u om uw bezwaarschrift aangetekend te versturen.
- Maakt iemand anders namens u bezwaar? Voegt u dan een machtiging toe waarin staat aangegeven dat men namens u de bezwaarprocedure mag voeren.

Een bezwaarschrift indienen tegen

Wie heeft de beslissing genomen

Wat kunt u doen?

Een besluit over uw PGB of uw Zorg in Natura thuis

Menzis Zorgkantoor

Stuur uw bezwaarschrift naar de Afdeling Bezwaar van Menzis Zorgkantoor

Een besluit over de eigen bijdrage

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Stuur uw bezwaarschrift naar het CAK

Een besluit over de indicatiestelling

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Stuur uw bezwaarschrift naar het CIZ in uw regio

Bij welk zorgkantoor moet ik zijn?

Voor de Wlz bent u aangewezen op het zorgkantoor in de regio waar u woont.

De zorgkantoren van Menzis bedienen de regio's Arnhem, Groningen en Twente.

Heeft u vragen? Of wilt u advies of informatie? Neem dan contact met ons op, 088 222 42 42.

Kijk hier bij welk zorgkantoor u terecht kunt.

Hulp nodig?

Heeft u hulp of ondersteuning nodig bij uw bezwaar, beroep of klacht? Of wilt u advies?

Een cliëntondersteuner kan u helpen. Cliëntondersteuning is gratis en onafhankelijk.

Op deze pagina vindt u de contactgegevens van de cliëntondersteuners.

Belangrijke contactgegevens

Menzis Zorgkantoor

Afdeling Bezwaar & Klacht Wlz
(team Staf Wlz)
Postbus 477
7500 AL ENSCHEDE
Telefoon: 050 523 41 90
bezwarenzorgkantoor@menzis.nl
klachten-wlz@menzis.nl
www.menziszorgkantoor.nl

Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

t.a.v. Team Bezwaar en Beroep
Antwoordnummer 2891
3500 GW UTRECHT
Telefoon: 088 789 10 00
info.bezwaarberoep@ciz.nl
www.ciz.nl

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Antwoordnummer 1608
2509 VB DEN HAAG
Gratis telefoonnummers:
Zorg zonder Verblijf: 0800 1925
Zorg met Verblijf: 08800 0087
www.hetcak.nl

Cliëntondersteuners

Voor de contactgegevens van de cliëntondersteuners klik hier.

De Nationale Ombudsman

Antwoordnummer 10870
2501 WB DEN HAAG
Telefoon: 0800 33 55 555
www.nationaleombudsman.nl