

Hoe dien ik een klacht in?

Bent u niet tevreden over het CAK of het werk van het CAK? Wilt u een klacht indienen? In deze folder leest u hoe u dat kunt doen.

Betaalt u een eigen bijdrage Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf of Wmo? Of ontvangt u de compensatie eigen risico? Dan heeft u met het CAK te maken. Het CAK verstuurt jaarlijks bijna vier miljoen beschikkingen en ongeveer zes miljoen facturen. Voor vragen kunt u zowel telefonisch als schriftelijk terecht bij het CAK.

Natuurlijk proberen we iedere cliënt zo goed mogelijk te helpen en van de juiste informatie te voorzien. Vaak gaat dit naar tevredenheid. Soms helaas niet. Is dit bij u het geval? Dan kunt u een klacht indienen.

Wat is een klacht?

Met een klacht laat u weten ontevreden te zijn over de manier waarop het CAK, of één van haar medewerkers, zich tegenover u heeft gedragen. Een klacht kan over verschillende dingen gaan. Bijvoorbeeld over de manier waarop u te woord bent gestaan door één van onze medewerkers. Of over een brief die u van het CAK heeft ontvangen die u niet duidelijk vindt.

Voorbeeld

Mevrouw de Vries heeft van het CAK een brochure ontvangen. Zij vond deze moeilijk te begrijpen. Het CAK past de brochures regelmatig aan naar aanleiding van cliënten en cliëntorganisaties.

Voorbeeld

Meneer Jansen vindt het niet nodig dat er iedere keer een folder bij de factuur van het CAK meegestuurd wordt. Hij heeft daarover een klacht ingediend. Het CAK heeft hem daarop verteld dat het wettelijk verplicht is deze mee te sturen.

Hoe stelt u een klacht op?



U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Bijvoorbeeld per brief of via www.hetcak.nl. Geef hierbij duidelijk aan dat het om een klacht gaat. Een klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen.

De klacht moet tenminste bevatten:

- 1 Uw naam
- 2 Uw adres
- 3 Uw geboortedatum
- 4 De datum van de dag dat u de klacht verstuurt
- 5 Een omschrijving van de aanleiding van uw klacht
- 6 Heeft u een EB-nummer of een ZmV-nummer? Vermeld dit dan ook in uw brief
- 7 Uw telefoonnummer. Het is belangrijk om uw telefoonnummer te vermelden, zodat we u kunnen bellen voor een persoonlijk gesprek.

U kunt uw klacht zelf indienen, maar iemand kan dit ook namens u doen. Bijvoorbeeld uw kind, zaakwaarnemer of ouder. Dient iemand anders voor u een klacht in? Dan heeft het CAK de gegevens zowel van u als van diegene die de klacht indient nodig.

Hoe wordt uw klacht behandeld bij het CAK?

Uw klacht wordt altijd behandeld door een medewerker van de afdeling klachten en bezwaren van het CAK. Dat is iemand die speciaal is opgeleid voor dit werk. Het CAK streeft ernaar dat uw klacht binnen 6 tot 10 weken na ontvangst is afgehandeld.

Stap 1: Uw klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.

Stap 2: U ontvangt een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

Stap 3: U wordt telefonisch of schriftelijk op de hoogte gesteld van de resultaten van het onderzoek naar de klacht.

Wanneer kan het CAK uw klacht niet in behandeling nemen?

- Klachten over wet- en regelgeving kan het CAK niet in behandeling nemen. Het CAK is hier namelijk niet verantwoordelijk voor. Het CAK werkt in opdracht van de overheid.
- Het CAK kan u ook niet verder helpen bij klachten over uw gemeente, leverancier of zorgaanbieder. Voorbeeld: bij een klacht over het uurtarief van uw hulp bij het huishouden kan het CAK u niet helpen. Hiervoor moet u bij uw gemeente zijn. Of bij een klacht over de kwaliteit van de verleende zorg. Hiervoor moet u bij uw zorgaanbieder zijn.
- De aanleiding van uw klacht mag niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.
- U kunt niet nogmaals een klacht indienen die al eerder via onze klachtenregeling is behandeld.

Wordt uw klacht niet in behandeling genomen? Dan krijgt u hierover uiterlijk 4 weken na het verzenden van uw klacht bericht. In dit bericht leest u waarom uw klacht niet in behandeling is genomen.

Bent u niet tevreden?

Het CAK probeert uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Vindt u dat uw klacht niet juist is afgehandeld? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman in Den Haag.

Een klacht is geen bezwaar

Een klacht is niet hetzelfde als een bezwaar. U dient een klacht in als u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld door het CAK of één van haar medewerkers.

Bezwaar maakt u tegen een besluit dat is genomen. U kunt bijvoorbeeld bezwaar maken tegen de beschikking waarin uw eigen bijdrage wordt vastgesteld. Of tegen een factuur voor Zorg zonder Verblijf of Wmo. U kunt over beslissingen, beschikkingen of onjuiste facturen dus geen klacht indienen, maar wel een bezwaar. Wilt u meer weten over het maken van bezwaar? Vraag dan de folder 'Hoe maak ik bezwaar?' aan.

Zo kunt u ons bereiken:

Heeft u vragen? Bel dan gratis:
voor Zorg zonder Verblijf: 0800-1925
voor Wmo: 0800-1925
voor Zorg met Verblijf: 0800-0087
voor Compensatie eigen risico: 0800-2108
Het CAK is telefonisch te bereiken van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via:
CAK
T.a.v. afdeling klachten en bezwaren
Antwoordnummer 1608
2509 VB Den Haag
Een postzegel is niet nodig.

Of kijk op onze website www.hetcak.nl.

Ik heb een klacht

