

Klachten worden binnen het CAK behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Omdat duidelijk geformuleerd moet zijn wat het CAK onder een klacht verstaat en hoe het CAK hoofdstuk 9 in de praktijk brengt, wordt hieronder de regeling binnen het CAK uiteengezet.

Artikel 1

Deze regeling verstaat onder 'klacht': iedere telefonische¹, schriftelijke of digitale uiting (via het webformulier) van onvrede over de wijze waarop het CAK zich als bestuursorgaan tegenover de klager heeft gedragen. De gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het CAK, wordt tevens aangemerkt als een gedraging van het CAK.

Artikel 2

Deze regeling heeft tot doel om ieder handelen en nalaten waarop een klacht betrekking heeft zo snel en doelmatig mogelijk te corrigeren met volledige inachtneming van de belangen van alle bij die situatie betrokken partijen. Daarbij geldt dat de klacht als een belangrijk signaal wordt gezien naar aanleiding waarvan wijzigingen kunnen worden doorgevoerd.

Artikel 3

Het CAK registreert iedere klacht. Wekelijks communiceren zij deze registratie aan de klachtcoördinator en de betreffende afdelingsmanager.

Artikel 4

Indien de klager wenst dat zijn schriftelijke klacht wordt behandeld volgens deze regeling, moet deze klacht tenminste het volgende bevatten:

- a. naam en adres;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
- d. bij een brief een handtekening
- e. bij e-mail de verzenddatum en de unieke klantgegevens;
- f. wij raden de indiener aan duidelijk aan te geven dat het een klacht betreft.

Artikel 5

1. De klachtbehandelaar mag niet rechtstreeks bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken zijn geweest. Het onderzoek en de afhandeling van de klacht vindt plaats door een klachtbehandelaar. Het bestuur kan besluiten om de afhandeling van een klacht gericht aan het bestuur over te dragen aan een klachtbehandelaar.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op één van de bestuursleden van het CAK. In die situatie bepaalt de bestuursvoorzitter op welke wijze de behandeling plaatsvindt. Indien de klacht betrekking heeft op de voorzitter bepaald de Raad van Bestuur de wijze van behandeling.
3. De klacht ligt buiten de scope van het CAK indien de klacht gericht is tegen:
 - a) de regelgeving;
 - b) een gedraging van een zorgkantoor of zorgverzekeraar;
 - c) een gedraging van een zorginstelling of zorgleverancier.

Artikel 6

1. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen en afgehandeld te worden als:
 - a) niet voldaan is aan de eisen van artikel 4, mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken de klacht aan te vullen;
 - b) deze een gedraging betreft waartegen de klager bezwaar kan of had kunnen maken of waartegen de klager beroep kan of kon instellen;
 - c) een eerdere klacht over dezelfde gedraging al eerder volgens de regeling is behandeld;
 - d) de klacht een gedraging betreft die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - e) het een bagatelklacht betreft (het belang van de klager of gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is);
 - f) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

¹ Mondelinge klachten dienen ook voortvarend en correct te worden afgehandeld, maar niet noodzakelijkerwijs overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb.

2. De klachtbehandelaar stelt de klager van het niet in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, in kennis met opgaaf van reden.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht en de reden daarvan, vindt registratie plaats in het klachtenregister door de klachtbehandelaar .

Artikel 7

1. Zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht, stelt de klachtbehandelaar de klager schriftelijk in kennis van de ontvangst.
2. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de betreffende leidinggevende ontvangen een afschrift van de klacht en de daarbij gezonden stukken.

Artikel 8

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld een mondelinge toelichting te geven.
2. Van het horen wordt een digitaal dan schriftelijk verslag gemaakt, dat aan het dossier wordt toegevoegd.

Artikel 9

1. De klacht wordt in ieder geval binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met maximaal vier weken verdaagd worden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, evenals aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
4. De klachtbehandelaar bewaakt de voortgang.

Artikel 10

1. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, net als van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. In de afdoeningsbrief wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
3. De klachtbehandelaar ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief en houdt hiervan registratie bij. De registratie wordt elk kwartaal doorgegeven aan de afdeling Informatievoorziening voor de kwartaalrapportage.
4. Het CAK bevestigt eventueel schriftelijk aan de klager dat er middels artikel 6 lid 1 sub f tegemoetgekomen is aan de klacht.

Artikel 11

1. Deze regeling wordt aangehaald als klachtenreglement CAK.
2. Het klachtenreglement is gepubliceerd op de website van het CAK.

Toelichting

Algemeen

Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Hoofdstuk 9 van de Awb moet worden gezien in het licht van het in de Awb opgenomen uitgangspunt dat de verhouding tussen bestuur en burger een rechtsbetrekking is waarin beide partijen in een wederkerige relatie tot elkaar staan, zodat zij met elkaars positie en belangen rekening moeten houden. De wet (Wet van 12 mei 1999, houdende aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, Stb. 214) is grotendeels een codificatie van al geldende beginselen van behoorlijke klachtbehandeling. Bovendien geeft het klachtenreglement een eenduidige procedure, terwijl de huidige klachtenprocedures zich op allerlei terreinen afspelen en zeer divers van aard zijn. De regeling is sober en flexibel, en bevat slechts een aantal minimumeisen die dwingend zijn voorgeschreven. De nieuwe regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van voldoende procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucratisering. Een voorbeeld van het laatste is artikel 9:5 Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtregeling vervalft zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost.

Het klachtenreglement van het CAK

Vaak komt een klacht niet tot de omschreven behandeling. Volgens artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht heeft het CAK voor ogen om klachten niet nodeloos formeel te behandelen, maar deze in een vroeg stadium volgens artikel 9:5 naar tevredenheid van de klant op te lossen. Vanzelfsprekend behoort de klachtenbehandeling wel zorgvuldig te geschieden en mag de klager niet worden afgehouden van een behandeling volgens deze regeling. Om voor een dergelijke behandeling in aanmerking te komen, wordt de klager wel geadviseerd om de klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen. Wanneer de klager gebruik wil maken van communicatiemiddelen als fax en e-mail, kan dat in sommige gevallen betekenen dat hij moet aantonen dat de klacht van hem afkomstig is. Bij gerede twijfel kan in zo'n geval van de klager worden verlangd dat hij alsnog een schriftelijke reactie stuurt met een authentieke handtekening.

De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is bevoegd om te oordelen over klachten die betrekking hebben op het CAK. Het nieuwe hoofdstuk 9 Awb moet in nauwe relatie worden gezien met de effectiviteit en de hanteerbaarheid van het instituut de Nationale ombudsman en heeft twee consequenties voor de taak van de Nationale ombudsman. Ten eerste wordt via deze wettelijke regeling het kenbaarheidsvereiste nader geformaliseerd. Ten tweede heeft de regeling een zeefwerking op de taak van de Nationale ombudsman. Het kenbaarheidsvereiste betekent dat de Nationale ombudsman het verzoek om een klacht te behandelen pas honoreert als de klager eerst zijn klacht bij het bestuursorgaan heeft ingediend en het bestuursorgaan de gelegenheid heeft gehad daarop te reageren. Het klachtenreglement van het CAK heeft zowel een externe als een interne strekking. Aan de klanten wordt kenbaar gemaakt dat er een klachtenreglement is en op welke wijze de klachtenbehandeling plaatsvindt. Intern voorziet de regeling in een procedure waardoor klachten vanuit een positieve grondhouding behandeld worden. Uitgangspunt is dat er een attitude ontstaat waarbij een open klachtbehandeling kan leiden tot een betere dienstverlening.