

Klachtenprocedure voor 'cliënten niet via CZMN' d.d. 17-01-2023

Inleiding

Aanbestedende diensten (gemeenten/regio's) schrijven voor dat alle leden van de CZMN een klachtenprocedure dienen te hebben. Dit dient via de website zichtbaar te zijn, tevens dient dit aan een nieuwe cliënt gemeld te worden, bijvoorbeeld tijdens een intakegesprek.

De CZMN heeft in een klachtenprocedure voorzien middels onder andere een Klachtenfunctionaris, Cliëntvertrouwenspersoon en een Klachtencommissie. De leden van de CZMN kunnen hiervan gebruikmaken. De kosten van de Klachtenfunctionaris en de Cliëntvertrouwenspersoon worden op basis van uurvergoeding en reiskosten door de CZMN in rekening gebracht bij de zorgaanbieder/lidorganisatie. Voor de cliënt zijn hier geen kosten aan verbonden. Voor de behandeling van de klachten door de Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht bij de cliënt (klager). Ook voor de zorgaanbieder (aangeklaagde) zijn hier geen kosten aan verbonden, mits het een cliënt/cliënten betreft waarvan de facturatie via de CZMN loopt en, hierover een fee wordt ingehouden. Voor nadere informatie: www.czmn.nl

Indien een zorgaanbieder gebruik wenst te maken van de klachtenprocedure van de CZMN voor cliënten waarvan de facturatie niet via de CZMN loopt en dus geen fee wordt ingehouden, dan werd hiervoor een vaste vergoeding in rekening gebracht van € 250,-/jaar, onafhankelijk van het aantal cliënten. Door het bestuur van de CZMN is besloten dat met ingang van januari 2023 deze vergoeding voor gebruikmaking van de klachtenprocedure van de CZMN afhankelijk is van het aantal cliënten, waarvan de facturering niet via de CZMN loopt. In onderstaande tabel is dit weergegeven.

Aantal cliënten 'niet via CZMN'	Bedrag/jaar*
a. Minder dan 10 cliënten	€ 200,-
b. 10 tot en met 25 cliënten	€ 350,-
c. 26 tot en met 49 cliënten	€ 500,-
d. 50 of meer cliënten	€ 700,-

*Onderbouwing: vast bedrag van € 100,- en variabel bedrag van € 10,-/cliënt (afgerond)

Als peildatum voor het aantal cliënten 'niet via de CZMN', die gebruik willen maken van de klachtenprocedure CZMN, wordt gehanteerd de datum van 1 januari van het jaar.

Indien een zorgaanbieder/lidorganisatie gebruik wenst te maken van deze regeling, dan dient dit gemeld worden via info@czmn.nl. De CZMN stelt dan een overeenkomst op en na ondertekening ervan een factuur voor het te betalen bedrag. De overeenkomst betreft een overeenkomst voor een jaar, die jaarlijks in januari stilzwijgend wordt verlengd. Indien het aantal cliënten wijzigt, en andere staffel van toepassing is waardoor het bedrag per jaar wijzigt, dan dient de zorgaanbieder/lidorganisatie dit uiterlijk half januari aan te geven.