

Aan:

CZ Zorgverzekeringen

Afdeling Klachten / Zorgbemiddeling

Betreft: Klacht onvoldoende toegankelijkheid gecontracteerde gespecialiseerde GGZ – schending zorgplicht

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik een klacht in over de onvoldoende toegankelijkheid van gecontracteerde gespecialiseerde GGZ-zorg binnen mijn polis bij CZ.

Feiten

Voor mijn zorgvraag in de gespecialiseerde GGZ blijkt dat de door CZ gecontracteerde zorg uitsluitend beschikbaar is op **aanzienlijke reisafstand** en/of met **onaanvaardbaar lange wachttijden**. Binnen redelijke afstand is wél passende gespecialiseerde GGZ beschikbaar, maar deze zorg is **ongecontracteerd**.

Gevolgen

Door deze situatie is de gecontracteerde zorg **feitelijk niet redelijk toegankelijk**. Ik word daardoor in de praktijk gedwongen om uit te wijken naar ongecontracteerde zorg, waarbij ik geconfronteerd word met een **zeer hoge eigen bijbetaling**. Dit legt een onevenredige financiële last op mij en beperkt mijn reële toegang tot noodzakelijke zorg.

Zorgplicht

Op grond van **artikel 11 van de Zorgverzekeringswet** rust op CZ de zorgplicht om ervoor te zorgen dat verzekerden tijdig en binnen redelijke reisafstand toegang hebben tot kwalitatief goede zorg. Naar mijn oordeel wordt in deze situatie niet aan die zorgplicht voldaan, mede door het beperkte aantal contracten in de gespecialiseerde GGZ in mijn regio.

Hinderpaalcriterium

Doordat gecontracteerde zorg niet redelijk beschikbaar is, werkt de lage vergoeding voor ongecontracteerde zorg in mijn situatie als een **feitelijke hinderpaal** voor toegang tot zorg. De omvang van de eigen bijbetaling maakt het voor mij praktisch onmogelijk om noodzakelijke zorg af te nemen. Daarmee is sprake van strijd met het zogenoemde **hinderpaalcriterium**.

Verzoek

Ik verzoek CZ daarom om:

1. **Actieve zorgbemiddeling** te bieden naar passende gespecialiseerde GGZ-zorg binnen redelijke reisafstand en wachttijd,
of
2. Indien dat niet mogelijk is, de **ongecontracteerde zorg (tijdelijk) volledig dan wel substantieel hoger te vergoeden**, zodat geen sprake meer is van een financiële hinderpaal.

Graag ontvang ik binnen een redelijke termijn een gemotiveerde schriftelijke reactie. Indien deze klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, behoud ik mij het recht voor de klacht voor te leggen aan de **SKGZ**.

Met vriendelijke groet,