



De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.



Een klacht
indienen. Hoe
doet u dat?

We willen u zo goed mogelijk helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In deze folder leggen we uit wat u dan kunt doen.



Elke klacht is voor ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren. En u zo nog beter te kunnen helpen.

Wat is het verschil tussen een klacht en een bezwaar?

Een klacht heeft betrekking op hoe u bent behandeld. Een bezwaar kunt u indienen als u het niet eens bent met het indicatiebesluit. U kunt hiervoor de folder: 'Een bezwaar indienen. Hoe doet u dat?' downloaden of aanvragen. Hoe u dat doet, leest u ook op onze website www.ciz.nl.



Hoe dien ik mijn klacht in?

Als u een klacht heeft, horen we het graag zo snel mogelijk. U kunt meteen uw klacht doorgeven tijdens een gesprek met een medewerker, bijvoorbeeld een telefoongesprek of huisbezoek. Of u kunt ons bellen op 088 789 1000.

U kunt uw klacht ook digitaal indienen. Op onze website www.ciz.nl vindt u een klachtenformulier. Wilt u uw klacht liever per post indienen? Ook dat is mogelijk. Stuur ons dan een brief met een duidelijke omschrijving van uw klacht. Vergeet niet uw contactgegevens en de datum op uw brief te vermelden.

U kunt uw klacht sturen naar:

CIZ Klachtafhandeling
Postbus 2690
3500 GR Utrecht



Hoe behandelen we uw klacht?

Wij nemen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling. We streven ernaar uw klacht binnen twee weken af te handelen. De uiterlijke afhandeltermijn is zes weken. Uw klacht wordt afgehandeld volgens ons klachtenreglement. Dit vindt u ook op onze website. Als u wilt, kunnen we het klachtenreglement ook opsturen.



Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

In dat geval kunt u de Nationale Ombudsman inschakelen. Hoe u dit doet, leest u op de website www.nationaleombudsman.nl.



www.ciz.nl / 088 789 1000

Meer over ons

Het CIZ beoordeelt of mensen recht hebben op zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en enkele subsidieregelingen. Daarnaast beoordeelt het CIZ of mensen kunnen worden opgenomen op basis van de Wet Bopz (Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen). Wij doen dit in het besef dat de regels voor iedereen gelijk zijn, maar dat mensen wel van elkaar verschillen. Het onderzoek is onafhankelijk en objectief. Wij doen dit volgens richtlijnen van het ministerie van VWS.

Privacy

Het CIZ gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Op onze website www.ciz.nl kunt u lezen hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Ook vindt u daar welke gegevens wij van u verwerken en welke rechten u heeft.

Contact

Op www.ciz.nl vindt u meer informatie over ons. Heeft u nog vragen? Neem dan contact op. Wij helpen u graag. U kunt uw vraag stellen op de website, of ons bellen op het telefoonnummer 088 789 1000.

