

The logo for CIZ, consisting of the lowercase letters 'ciz' in white on a red square background.

ciz

De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

A photograph of a woman with Down syndrome and red-rimmed glasses, smiling and looking towards the right. She is wearing a pink shirt. In the background, the back of a man's head with blonde hair is visible, suggesting a conversation or meeting.

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 dus 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](http://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](http://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](http://www.nationaleombudsman.nl).



www.ciz.nl / 088 789 1000

## Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) beoordeelt of mensen recht hebben op zorg vanuit de Wet langdurige zorg. Het CIZ doet dit in het besef dat de regels voor iedereen gelijk zijn, maar dat mensen wel van elkaar verschillen. Om die reden onderzoeken medewerkers van het CIZ persoonlijk de individuele zorgbehoefte van een aanvrager van langdurige zorg. Het onderzoek is onafhankelijk en vindt plaats met objectieve criteria, zodat de beoordeling overal in het land hetzelfde is. Deze criteria zijn gebaseerd op wet- en regelgeving van het ministerie van VWS.

## Privacy

Het CIZ gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Op onze website [www.ciz.nl/over-ciz](http://www.ciz.nl/over-ciz) 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](http://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.