

# 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 gaat over hoe u bent behandeld. Een bezwaar kunt u indienen als u het niet eens bent met het indicatiebesluit. Op onze website [ciz.nl](https://www.ciz.nl) staat informatie over het indienen van een bezwaar. Hier kunt u ook de folder 'Een bezwaar indienen. Hoe doet u dat' downloaden of aanvragen.

Gaat uw klacht over een Wzd-aanvraag zoals een besluit tot opname en verblijf (artikel 21 Wzd) of een rechterlijke machtiging? Dan kan een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) u helpen bij het doorgeven van uw klacht.





## Zo geeft u uw klacht door

Als u een klacht heeft, horen we het graag zo snel mogelijk. U kunt uw klacht meteen doorgeven als u een medewerker spreekt. Bijvoorbeeld tijdens een telefoongesprek of een huisbezoek. U kunt ons ook bellen op 088 789 1000.

U kunt uw klacht ook digitaal indienen. Op onze website **ciz.nl** vindt u een klachtenformulier. Wilt u uw klacht liever per post doorgeven? 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. Binnen 2 weken nemen we contact met u op. De uiterlijke afhandeltermijn is 6 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 **nationaleombudsman.nl**.

## 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 zorg en dwang (Wzd). 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 persoonsgegevens. Op onze website [ciz.nl/privacy](https://ciz.nl/privacy) kunt u lezen hoe wij dat doen. Ook vindt u daar welke gegevens wij verwerken en welke rechten u heeft.

## Contact

Op [ciz.nl](https://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 u kunt ons bellen op het telefoonnummer 088 789 1000.

**ciz.nl**



*Deze folder is een uitgave van het CIZ.*

*Aan de tekst kunnen geen rechten worden ontleend. Oktober 2024*