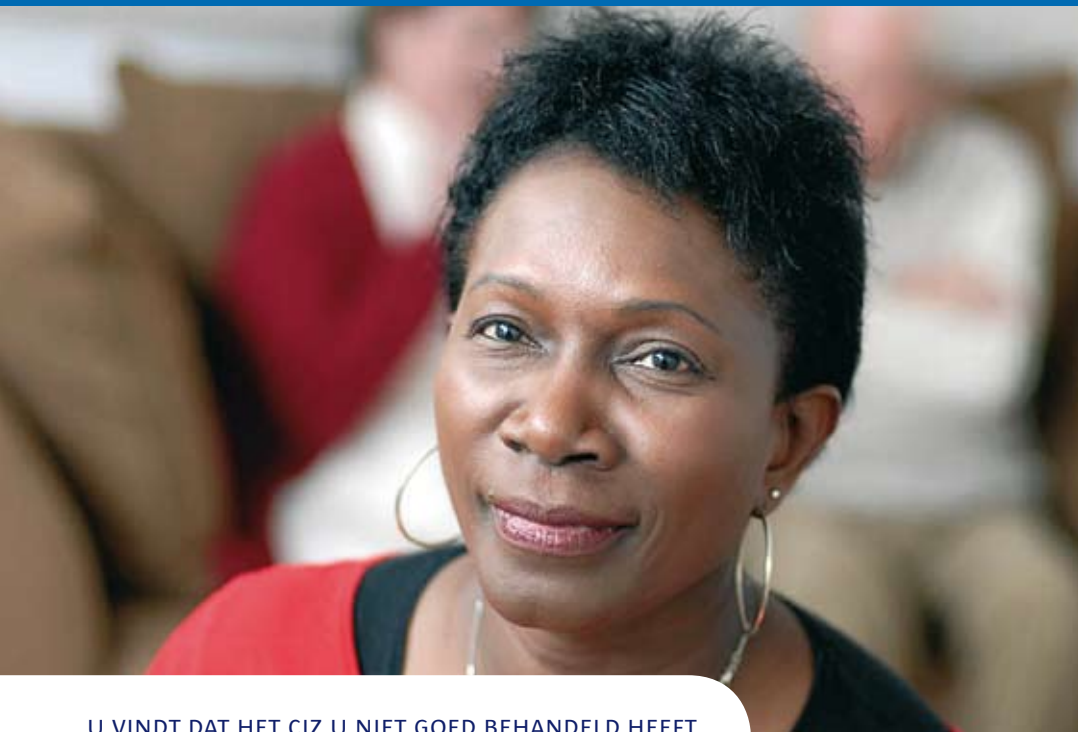




Ik heb een klacht!



U VINDT DAT HET CIZ U NIET GOED BEHANDELD HEEFT.

U WILT EEN KLACHT INDIENEN. HOE DOET U DAT?

De weg naar zorg.

*‘Ik moet toch ergens kwijt kunnen dat
ik mij niet goed behandeld voel’*

Als u zorg wilt die betaald wordt uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), dan krijgt u te maken met onze organisatie, het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Ook voor aanvragen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) komt u vaak bij het CIZ terecht, afhankelijk van de gemeente waar u woont.



Elk jaar behandelen onze medewerkers circa één miljoen zorgaanvragen. Natuurlijk proberen we iedere cliënt zo goed en deskundig mogelijk te helpen. Meestal lukt dat ook. Soms lukt dat helaas niet. Is het laatste bij u het geval? Bent u niet tevreden over hoe het CIZ u behandeld heeft? Dan kunt u een klacht indienen. In deze folder leggen we uit hoe u dat doet.

Hoe werkt het

U kunt natuurlijk zelf een klacht indienen. Maar ook uw ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger kan dit namens u doen. U kunt ook iemand hiertoe machtigen. Dit betekent, dat u een brief ondertekent en aan ons toestuurt waarin staat, wie namens u de klacht indient.

*Uw klacht wordt zo snel mogelijk
behandeld.*

Klachten kunnen te maken hebben met zowel de manier waarop u behandeld bent als met onze werkwijze.

Er zijn twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen:

Mondeling

Wanneer u een klacht heeft, horen we dat graag zo snel mogelijk. Neem dan eerst telefonisch contact op met het desbetreffende CIZ-kantoor. Onze medewerkers zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen. Als u daar prijs op stelt, maken we een afspraak met u voor een persoonlijk gesprek over uw klacht. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand meebrengen om u tijdens dit gesprek te steunen. Als u vindt dat uw mondelinge klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen.

Schriftelijk

U kunt uw klacht ook direct schriftelijk bij het CIZ indienen. Dat doet u bij de districtsdirecteur van het desbetreffende CIZ-kantoor. Het kan zijn dat de districtsdirecteur vindt dat uw klacht beter behandeld kan worden door een districtsklachtencommissie. Wij laten u dat dan uiteraard weten. Wanneer u zelf wilt dat uw klacht door een klachtencommissie wordt behandeld, kunt u dat direct aangeven.

Klachteninformatie

Wilt u hulp bij het indienen van uw schriftelijke klacht? Neem dan contact op met het CIZ-kantoor bij u in de buurt. Onze medewerkers vertellen u precies wat mogelijk is.

Kosten

Het indienen van een klacht kost u niets. Als u (professionele) ondersteuning onafhankelijk van het CIZ wilt, moet u de eventuele kosten zelf betalen.

Een klacht is geen bezwaar

Een klacht kan over verschillende dingen gaan. Bijvoorbeeld over de manier waarop een CIZ-medewerker u te woord heeft gestaan. Of over hoe lang het duurde voordat uw aanvraag werd behandeld. Of over onduidelijke informatie die u kreeg.

Stel, u bent het niet eens met de inhoud van een indicatiebesluit. U vindt bijvoorbeeld, dat u recht heeft op meer zorg of voor langere tijd. Dan is dat geen klacht, maar een bezwaar tegen de inhoud van een indicatiebesluit. Meer informatie hierover staat in de folder 'U wilt bezwaar maken tegen het indicatiebesluit?' en op onze website.

Het CIZ behandelt klachten volgens een landelijke klachtenregeling en vaste, overzichtelijke procedures. U vindt de klachtenregeling op onze website.

Districtsklachten- commissie

Elk district heeft een eigen klachtencommissie. Deze klachtencommissie beoordeelt uw klacht onafhankelijk. De commissie laat de districtsdirecteur per brief weten wat zij van die klacht vindt. Daarin legt de commissie ook uit, waarom zij dat vindt.

Wie zijn wij en waar vindt u ons

Het CIZ is een onafhankelijke organisatie, die sinds 1 januari 2005 bestaat. Jaarlijks beoordelen wij circa één miljoen aanvragen voor voorzieningen op het gebied van zorg, wonen of welzijn.

In het hele land voeren wij de indicatiestelling voor de AWBZ uit. Dat doen we overal op dezelfde manier. Het CIZ werkt vanuit zes districten, in ieder district zijn meerdere kantoren. De gemeente waar u staat ingeschreven bij de burgerlijke stand, is bepalend voor het CIZ-kantoor waar u uw aanvraag indient. U vindt het juiste CIZ-kantoor in het telefoonboek of op onze internetsite: www.ciz.nl.

Ook adviseren wij veel gemeenten in Nederland voor de Wmo. Als u vragen heeft over de Wmo, informeer dan altijd eerst bij uw gemeente.

U wilt meer informatie

Misschien heeft u nog vragen. Aarzel dan niet contact met ons op te nemen, wij helpen u graag.

Of kijk voor meer informatie op onze website. U kunt via de site of telefonisch ook folders bestellen.



De weg naar zorg.