

## Beroep tegen de uitspraak is mogelijk

Wie een klacht indient bij de Regionale klachtencommissie moet rekenen op een behandeltermijn van ongeveer twee maanden. Als u niet tevreden bent over de uitspraak van de Regionale klachtencommissie of de manier waarop uw klacht behandeld is, kunt u binnen één maand na ontvangst van de uitspraak beroep aantekenen bij de regiodirecteur van het CIZ. De regiodirecteur zal nogmaals grondig naar uw klacht en naar de gevolgde procedure kijken.

## Klachteninformatie

Wilt u hulp bij het indienen van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met de CIZ-locatie bij u in de regio. Onze medewerkers kunnen u precies vertellen wat voor u de mogelijkheden zijn.

## CIZ. Helder én gemakkelijk

Het CIZ is een onafhankelijke organisatie die vanaf 1 januari 2005 jaarlijks zo'n miljoen aanvragen beoordeelt voor voorzieningen op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Ons doel is om over twee jaar in heel het land op één en dezelfde wijze te werken. Van Groningen tot Maastricht. Van Sluis tot Den Helder. Voor iedereen die zorg nodig heeft, is dat helder én gemakkelijk.

Landelijk voert het CIZ de indicatiestelling voor de AWBZ uit. Voorheen werd deze taak uitgevoerd door de regionale indicatieorganen (RIO's). Het CIZ werkt vanuit zestien regio's; in iedere regio zijn meerdere locaties. De gemeente waar u staat ingeschreven bij de burgerlijke stand is bepalend voor de locatie waar u uw aanvraag kunt indienen.

Het CIZ verzorgt voor een aantal gemeenten ook de indicatiestelling voor de Wvg (Wet voorzieningen gehandicapten) en voor sommige sociaal-medische voorzieningen. Als u vragen op één van deze terreinen heeft, informeer dan altijd eerst bij uw gemeente of bij het CIZ in uw regio waar u precies moet zijn.

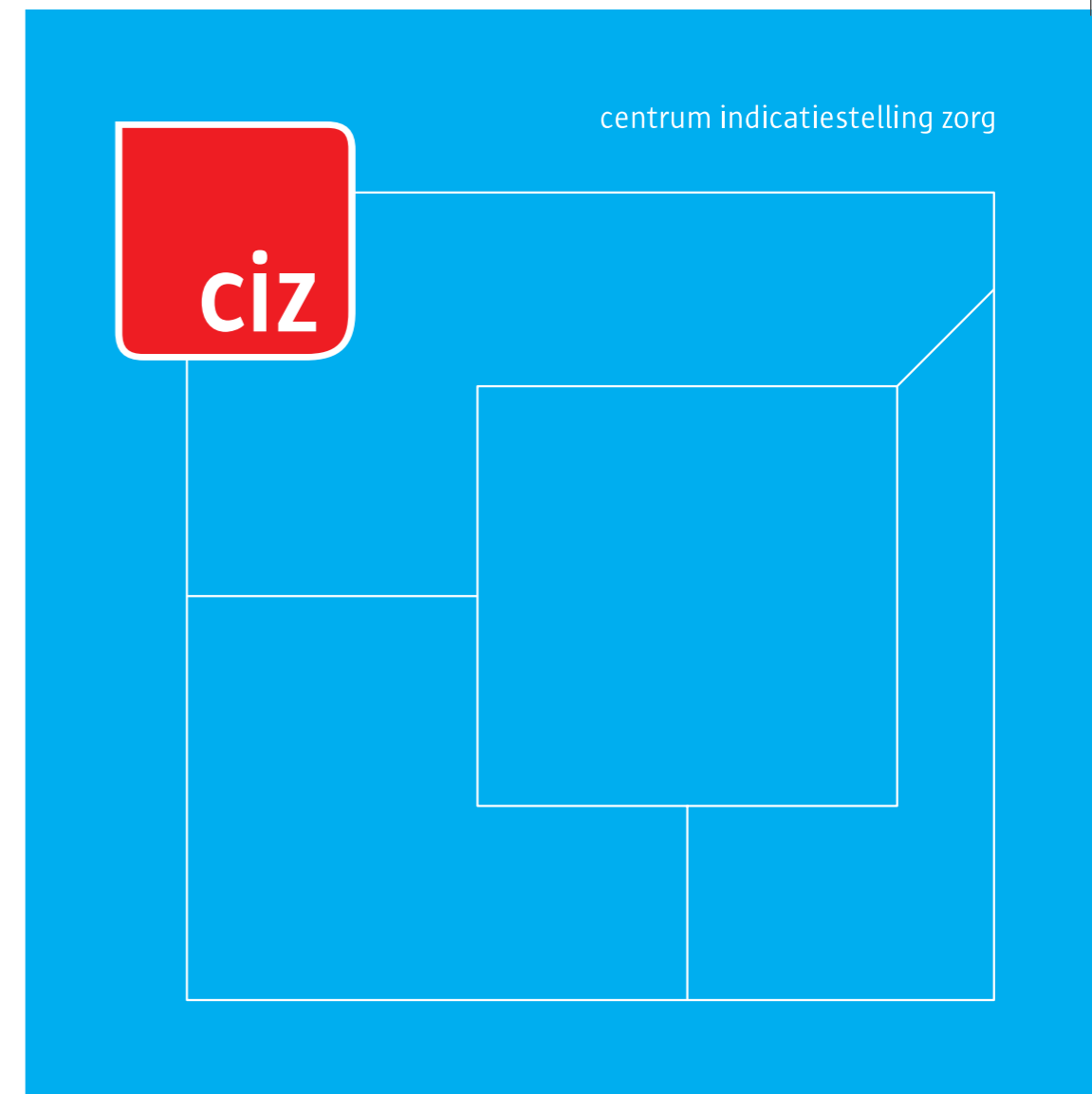
Kijk voor het CIZ in uw regio op het inlegvel, in de telefoongids (soms nog onder de naam RIO) of bezoek onze website [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl).

CIZ Landelijk bureau  
Postbus 232  
3970 AE Driebergen

[WWW.CIZ.NL](http://WWW.CIZ.NL)

Deze brochure is een uitgave van het CIZ, Centrum indicatiestelling zorg. Aan de tekst kunnen geen rechten worden ontleend.

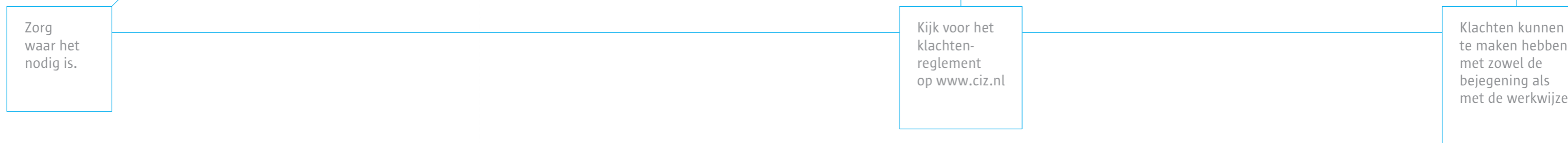
021.01



## U heeft een klacht?

Wat te doen, als u vindt dat het CIZ u niet goed behandeld heeft





## Het CIZ neemt uw klacht serieus

Als u in aanmerking wilt komen voor zorg op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), krijgt u te maken met het CIZ, Centrum indicatiestelling zorg. Het CIZ is de onafhankelijke organisatie die beoordeelt of u recht heeft op AWBZ-zorg en zo ja, hoeveel zorg u krijgt en voor welke periode. Op jaarbasis behandelen onze 3.000 medewerkers bijna een miljoen aanvragen voor de AWBZ. In al die gevallen proberen we de cliënt uiteraard zo goed en zo deskundig mogelijk te helpen. Meestal slagen we daar in, maar een enkele keer is dat helaas niet het geval.

Als u het niet eens bent met de manier waarop u door onze organisatie behandeld bent, dan kunt u daarover een klacht indienen. In deze folder leggen we uit hoe dat in zijn werk gaat.

Het CIZ behandelt klachten volgens een landelijk vastgestelde klachtenregeling en vaste, overzichtelijke procedures. De volledige tekst van de klachtenregeling kunt u nalezen op onze website, [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl).

## Wat is een klacht? Wanneer is er sprake van bezwaar?

Een klacht kan over verschillende dingen gaan. Bijvoorbeeld over de manier waarop een CIZ-medewerker een cliënt te woord heeft gestaan. Of over de snelheid waarmee de aanvraag is behandeld. Of over de informatie die niet duidelijk genoeg was. Anders gezegd: klachten kunnen te maken hebben met zowel de bejegening als met de manier van werken. Als u op één van deze aspecten niet tevreden bent, dan kunt u een klacht indienen. U kunt dat als cliënt zélf doen. U kunt ook uw ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde vragen dit namens u te doen.

Het CIZ maakt onderscheid tussen een klacht en een bezwaar. Bent u niet tevreden over de inhoud van het indicatiebesluit, bijvoorbeeld over de omvang, de duur of de aard van de toegewezen zorg, dan is er sprake van een bezwaar. Bezwaar dient u aan te tekenen bij de regiodirecteur van het CIZ. Meer informatie hierover leest u in de folder 'Bezwaar en beroep'.

## Waar kunt u terecht met uw klacht?

### Eerst een open en eerlijk gesprek

Als u niet tevreden bent over de bejegening of de werkwijze, horen we dat graag direct van u. Het CIZ waardeert het zeer als u zich in eerste instantie direct richt tot degene op wie uw klacht betrekking heeft. Hij of zij zal er alles aan doen om samen tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt, organiseren we met u en de betrokken CIZ-medewerker een gesprek. Dat gesprek staat onder leiding van een ervaren medewerker van het CIZ die niets met de zaak te maken heeft. Als u dat prettig vindt, kunt u ook zelf iemand meebrengen om u te steunen.

### Regionale klachtencommissie

Ziet u geen heil in een gesprek? Of is uw klacht na het gesprek niet opgelost? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Regionale klachtencommissie in uw buurt. Kijk voor de adressen op onze website, [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl). Deze klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger van het Regionale Patiënten- en Consumenten Platform en een medewerker van het CIZ. De commissie werkt onafhankelijk en is dus geen verantwoording schuldig aan het CIZ.

De procedure werkt als volgt:

- U richt uw klacht schriftelijk aan de voorzitter van de Regionale klachtencommissie.
- Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure. De klachtencommissie informeert altijd ook de CIZ-medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Deze medewerker krijgt twee weken de tijd om schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht. Beide partijen hebben alleen inzicht in elkaars stukken als ze daarvoor toestemming geven.
- Zijn de schriftelijke documenten compleet, dan kan de klachtencommissie indien nodig informatie inwinnen bij andere partijen. Vervolgens krijgen klager én de CIZ-medewerker de gelegenheid hun standpunten mondeling toe te lichten. Als het nodig is, nodigt de klachtencommissie ook anderen uit. Het horen vindt plaats in een besloten bijeenkomst. Wilt u hiervan geen gebruik maken of wilt u zich door iemand laten bijstaan, dan kunt u dit schriftelijk aangeven.
- De commissie doet een uitspraak. Dit gebeurt bij meerderheid van stemmen.
- U krijgt hiervan schriftelijk bericht. In de uitspraak staan de argumenten en overwegingen van de klachtencommissie duidelijk uitgelegd.

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan een klachtenprocedure. Het inroepen van (professionele) ondersteuning is echter wel voor uw eigen rekening.