De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Een klacht of bezwaar indienen

Hoe doet u dat?

Klacht

Een klacht dient u in als u van mening bent dat het CIZ zich naar u toe verkeerd heeft gedragen. Een klacht kunt u telefonisch of schriftelijk indienen bij het CIZ. U richt uw klacht aan:

CIZ Klachtafhandeling
Postbus 2690, 3500 GR Utrecht
Telefoonnummer: 088 789 1000

Bezwaar

Als u het niet eens bent met de inhoud van een besluit van het CIZ kunt u een bezwaar indienen. Een bezwaarschrift dient u altijd schriftelijk (per post of gescand per e-mail) in. U richt het aan:

CIZ t.a.v. Team Bezwaar en Beroep
Postbus 2891, 3500 GW Utrecht
E-mail: info.bezwaarberoep@ciz.nl

Klacht indienen

Een klacht dient u in als u van mening bent dat het CIZ zich naar u toe niet goed heeft gedragen. Het CIZ stelt het op prijs om te horen dat u een klacht hebt of niet tevreden bent. Als wij weten wat er misging, kunnen wij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Uw klacht wordt afgehandeld volgens ons klachtenreglement. Dat staat op ciz.nl. Op uw verzoek sturen wij u het reglement toe.

(Telefoon)gesprek met een medewerker of per brief

Indien u een klacht heeft, horen wij dat graag snel. U kunt uw klacht direct kenbaar maken in een gesprek met een medewerker. Bijvoorbeeld tijdens een telefoongesprek, huisbezoek of spreekuur. U kunt ook bellen met ons via 088 789 1000.

Uw klacht schriftelijk indienen kan ook. Vermeld in uw brief waar de klacht over gaat, de datum, uw handtekening en uw adresgegevens. Stuur uw klacht naar:

CIZ Klachtafhandeling, Postbus 2690, 3500 GR Utrecht

Afhandeling klacht

Na ontvangst van uw klacht krijgt u van het CIZ binnen drie werkdagen een bericht waarin staat wat er met uw klacht gaat gebeuren. Het CIZ doet zijn uiterste best om uw klacht binnen twee weken af te handelen.

Als de klachtencommissie wordt ingeschakeld, dient de klacht altijd schriftelijk te worden ingediend. Dit kan dus ook tijdens de behandeling van uw klacht. Als de commissie wordt ingeschakeld duurt het wel langer voordat uw klacht is afgehandeld.

Bent u het niet eens met de manier waarop uw klacht is afgehandeld? Dan kunt u de Nationale ombudsman schriftelijk om onderzoek vragen. Meer informatie hierover krijgt u bij de Nationale ombudsman: www.nationaleombudsman.nl.

Bezwaarschrift indienen

Als u het oneens bent met een besluit van het CIZ, kunt u een bezwaar indienen. Dat heet officieel een bezwaarschrift. U kunt bijvoorbeeld een bezwaarschrift indienen tegen het zorgprofiel waar u volgens het besluit recht op heeft, of omdat u niet in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz.

In uw bezwaarschrift moet in ieder geval staan:

- Uw naam en adres, de datum en uw handtekening;
- Uitleg waartegen u precies bezwaar maakt en waarom u dat doet.

Stuur ook een kopie mee van het indicatiebesluit.

Een bezwaarschrift kunt u alleen schriftelijk, of per e-mail (als gescand ondertekend document) indienen. Als het bezwaarschrift niet door uzelf, maar door iemand namens u wordt gestuurd, moet er ook een machtiging of bewijs van wettelijke vertegenwoordiging bij. U vindt het machtigingsformulier op onze website.
Stuur het bezwaarschrift aan:

CIZ, t.a.v. Team Bezwaar en Beroep, Postbus 2891, 3500 GW Utrecht
Of per e-mail: info.bezwaarberoep@ciz.nl

Binnen zes weken en volledig

U moet uw bezwaarschrift indienen binnen zes weken na de verzenddatum van het besluit waartegen u bezwaar maakt. Als u het bezwaarschrift te laat opstuurt of als het niet compleet is, krijgt u schriftelijk bericht dat het niet aan de wettelijke vereisten voldoet. In die brief staat ook of en wat u daar nog aan kunt doen en binnen welke termijn ontbrekende gegevens bij het CIZ moeten zijn. Anders kan het CIZ uw bezwaar niet ontvankelijk verklaren en wordt het inhoudelijk niet behandeld.

Behandeling bezwaarschrift

Als uw bezwaarschrift aan alle vereisten voldoet, wordt het in behandeling genomen. Totdat er een beslissing op uw bezwaar is genomen, geldt het afgegeven indicatiebesluit.

Toelichting en opvragen medische informatie

Als het CIZ uw bezwaar in behandeling neemt, krijgt u een bevestigingsbrief. In de bevestigingsbrief vragen wij u om een (bijgevoegde) machtiging in te vullen, deze te ondertekenen en zo snel mogelijk aan ons terug te sturen. Dit is een machtiging voor het opvragen van medische gegevens.

Tevens wordt u tijdens de behandeling van het bezwaar de gelegenheid geboden uw bezwaar toe te lichten. Dat kan telefonisch of tijdens een spreekuur.

Het CIZ kan ook zelf nog vragen hebben over uw situatie. Wij kunnen u daarvoor telefonisch benaderen of uitnodigen voor een spreekuur of huisbezoek.

Beslissing op bezwaarschrift

Het CIZ heeft 6 weken de tijd om op uw bezwaar een beslissing te nemen, en kan deze termijn met zes weken verlengen. Als een beslissing is genomen, zijn er de volgende mogelijkheden:

- Het CIZ komt aan uw bezwaar tegemoet: uw bezwaar is gegrond. U krijgt een definitieve beslissing op bezwaar.
- Het CIZ kan niet (helemaal) aan uw bezwaar tegemoet komen: u krijgt eerst een voorgenomen beslissing op bezwaar. Wij zijn dan wettelijk verplicht om advies te vragen aan het Zorginstituut Nederland (ZIN). Bij een advies van het ZIN kan het maximaal 21 weken duren voordat het CIZ definitief beslist.

Beroep en hoger beroep

Als u het oneens bent met de beslissing op uw bezwaar, of als het CIZ niet tijdig een beslissing heeft genomen, kunt u in beroep gaan bij de rechtbank. In de beslissing op uw bezwaar leest u bij welke rechtbank u terecht kunt. De termijnen en eisen voor een beroepschrift zijn dezelfde als die voor een bezwaarschrift. Tegen een uitspraak van de rechter kunt u in hoger beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep.

Voorlopige voorziening

Als u niet kunt wachten op de afhandeling van uw bezwaar of beroep (u heeft een spoedeisend belang), dan kunt u via de rechtbank aan de rechter om een voorlopige voorziening vragen. Dit kan niet via het CIZ.

Meer informatie

Wilt u meer weten over het indienen van een klacht of een bezwaar? Voor informatie kunt u contact opnemen met het CIZ op telefoonnummer 088 789 1000.

Deze folder is een uitgave van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ).
Aan de tekst kunnen geen rechten worden ontleend. Maart 2017.

018.06