



# Dutch **Brain Council**

Platform voor hersen-gerelateerde patiëntenorganisaties

## **Problemen met instanties**

De Dutch Brain Council (DBC) krijgt zeer regelmatig vragen van individuele patiënten voor hulp, omdat zij problemen hebben met instanties. Dat kan het UWV zijn, of het WMO loket van een gemeente of bijvoorbeeld een ziektekostenverzekeraars. Omdat de DBC een platform is voor hersen gerelateerde patiëntenorganisaties kunnen wij individuele gevallen niet echt ondersteunen. Echter met dit groei-document hopen wij aan individuele patiënten een handreiking te doen om de weg te vinden bij problemen met instanties. Als u tips heeft om dit document aan te vullen dan horen wij dat graag. De DBC kan niet garant staan voor de organisaties of procedures van andere organisaties of private bedrijven die in dit document genoemd worden.

De teksten in dit document zijn voor een deel afkomstig van websites van de overheid.

Versie 6 23 januari 2016

## Waar kan ik terecht met mijn klacht?

Bent u ontevreden over de kwaliteit van de zorg? Wilt u een klacht indienen maar weet u niet hoe? Of hebt u al een klacht ingediend, maar bent u niet tevreden over de afhandeling ervan? Vaak kunt u verschillende stappen zetten afhankelijk van wat u wilt bereiken. Hieronder staan de mogelijkheden op een rij.

Wilt u aan de hand van een aantal vragen ontdekken welke mogelijkheden er voor u zijn? Doe dan de [Klachtenwijzer](#).

### In gesprek met de zorgaanbieder

Vaak kan uw zorgaanbieder direct uw vragen beantwoorden en samen met u naar een oplossing zoeken.

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling van uw zorgaanbieder, helpen bij het indienen van uw klacht en bemiddelen tussen u en de zorgaanbieder. Elke zorgaanbieder in Nederland is uiterlijk 1 januari 2017 verplicht over een klachtenfunctionaris te beschikken.

### Landelijk Meldpunt Zorg

U kunt uw [klacht melden](#) bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het meldpunt lost geen klachten op, maar helpt u wel verder.

### Geschilleninstantie

Als u samen met uw zorgaanbieder niet tot een oplossing komt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een geschilleninstantie. Ook bij schadeclaims kunt u hier terecht. Uiterlijk 1 januari 2017 moeten alle zorgaanbieders bij een onafhankelijke geschilleninstantie zijn aangesloten.

### Tuchtrechter

Het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg stelt op basis van de klacht vast of de zorgaanbieder zijn werk goed gedaan heeft. Als dat niet het geval is, verklaart het tuchtcollege uw klacht gegrond en kan het de zorgaanbieder een maatregel opleggen.

### Rechter

Als u een schadeclaim van boven de 25.000 euro heeft, of u wilt de manier waarop de geschilleninstantie uw klacht heeft behandeld laten toetsen, leg dan uw klacht voor aan een civiele rechter. Als u vermoedt dat de zorgaanbieder een strafbaar feit heeft gepleegd, kunt u dit melden bij de politie.

## **Klacht arts of zorginstelling?**

Een klacht over een arts of zorginstelling bespreekt u eerst met de arts of instelling. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij verschillende instanties.

### **Klachtenfunctionaris**

Komt u er samen met de zorgverlener niet uit? Of weet u niet hoe u uw onvrede bespreekbaar moet maken? Ga dan naar de klachtenfunctionaris. Deze helpt u om samen met de zorginstelling een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris is gratis voor u.

De klachtenfunctionaris kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht.

Nog niet iedere zorgaanbieder heeft zo'n klachtenfunctionaris. Op 1 januari 2017 is dit voor elke zorgaanbieder wettelijk verplicht. Heeft uw zorgaanbieder nog geen klachtenfunctionaris? Vraag dan bij uw zorgaanbieder na op welke wijze u een klacht kunt indienen. Indien nodig kunt u advies vragen bij het [Landelijk Meldpunt Zorg](#).

### **Geschilleninstantie**

Komt u er niet uit met uw zorgaanbieder, al dan niet met bemiddeling van de klachtenfunctionaris? Dan kunt u overwegen een rechtszaak aan te spannen. Maar u kunt ook naar een geschilleninstantie, als uw zorgaanbieder daarbij is aangesloten. Op 1 januari 2017 is dat voor elke zorgaanbieder wettelijk verplicht.

De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie. Heeft u schade geleden? Dan kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen. De geschilleninstantie is bevoegd om een schadevergoeding van in ieder geval € 25.000 toe te kennen. In het geschillenreglement van de zorgaanbieder staat het exacte bedrag.

### **Tuchtcollege**

Met een klacht over een zorgverlener of arts kunt u ook naar het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Lees [waarover u een klacht kunt indienen](#) op de website van het tuchtcollege.

Het tuchtcollege beoordeelt na een ernstige klacht of de zorgverlener een berisping dan wel een waarschuwing krijgt of (tijdelijk) zijn beroep niet meer mag uitoefenen.

### **Landelijk meldpunt zorg: hulp en advies bij klachten**

Het [Landelijk Meldpunt Zorg](#) geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten. Zij lossen geen klachten op, maar helpen u wel verder. Bijvoorbeeld als u een klacht heeft over een operatie die niet goed is verlopen. Ze informeren u over de mogelijkheden om uw klacht op te lossen. Ook beantwoorden ze uw vragen en helpen u met praktische tips. Ernstige klachten geeft het Landelijk Meldpunt Zorg door aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Op de [website van het Landelijk Meldpunt Zorg](#) leest u hoe u contact met het meldpunt kunt opnemen.

## Klacht zorgverzekeraar

Hebt u een klacht over een zorgverzekeraar? Probeer er eerst samen met de zorgverzekeraar uit te komen. Lukt dat niet, dan kunt u contact opnemen met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeraars (SKGZ). Meer informatie vindt u op [de website van de SKGZ](#).

U kunt ook contact opnemen met de [Informatielijn van de Nederlandse Zorgautoriteit \(NZa\)](#), bereikbaar op werkdagen van 09.00 - 17.00 uur op telefoonnummer 088 – 770 87 70 (lokaal tarief). Hier kunt u terecht met vragen over (de uitvoering van) de Zorgverzekeringswet, waarbinnen de zorgverzekeraar een belangrijke rol speelt. Bijvoorbeeld als u een vraag heeft over de informatievoorziening door zorgverzekeraars en zorgkantoren. U kunt uw vraag ook per e-mail stellen via [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl).

De NZa heeft ook een meldpunt. U kunt hier situaties melden die mogelijk in strijd zijn of handelen met de Wet marktordening gezondheidzorg (Wmg), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Wat dit precies betekent, kunt u lezen [op de website van het meldpunt van de NZa](#).

**UWV** (informatie is afkomstig van de website van het UWV)

### **Bent u ontevreden over UWV?**

Bijvoorbeeld omdat wij uw uitkering niet op tijd betalen? Of omdat wij u niet terugbellen, terwijl dat wel is afgesproken? Dan kunt u een klacht indienen.

### [Wat gebeurt er met mijn klacht?](#)

Een medewerker van ons klachtenbureau onderzoekt uw klacht. Deze medewerker was niet eerder bij uw klacht betrokken. Vaak wordt de klacht dan snel opgelost. Lukt dit niet? Dan onderzoeken wij de klacht op de plaats waar de klacht is ontstaan. U krijgt hierover een brief.

### [Hoe dien ik een klacht in?](#)

Wilt u een klacht indienen? Dat kan [online](#), per telefoon of per brief.

Voor het online indienen van uw klacht gebruikt u het onlineformulier. Ontvangt u na het verzenden van dit formulier geen ontvangstbevestiging per email? Neem dan contact met ons op via 0900 – 898 25 25 (starttarief 4,5 cent en daarna 4 cent per minuut, plus uw gebruikelijke belkosten).

### [Bellen als u een klacht heeft](#)

U kunt uw klacht telefonisch doorgeven op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur via 0900 - 898 25 25 (starttarief 4,5 cent en daarna 4 cent per minuut, plus uw gebruikelijke belkosten).

### [Schrijven als u een klacht heeft](#)

Wilt u uw klacht liever schriftelijk indienen? Stuur dan een brief naar:

**Klachtenbureau UWV**

**Postbus 58071**

**1040 HB Amsterdam**

Als u uw klacht schriftelijk indient, denk er dan aan uw adres- en contactgegevens te vermelden. Ook is het belangrijk dat u aangeeft om welke vestiging, afdeling en eventueel medewerker het gaat.

Schrijf in uw brief wat er is gebeurd. Schrijf ook waarom u niet tevreden bent over de dienstverlening van UWV.

Wilt u ook laten weten of u een reactie wilt? Als u geen antwoord wilt, gebruiken we uw klacht alleen om onze dienstverlening te verbeteren.

Als u wel een reactie wilt, geef dan aan wat volgens u de oplossing is voor uw probleem. Bijvoorbeeld het aanbieden van excuses, door telefonisch contact met u op te nemen of door een schriftelijke reactie.

### Wanneer krijg ik een reactie?

Heeft u een klacht ingediend? Dan neemt een medewerker van ons Klachtenbureau telefonisch contact met u op. Tijdens dit gesprek bespreken wij de inhoud van uw klacht. Soms kunnen wij uw klacht meteen verhelpen. Lukt dat niet, dan neemt de medewerker van het Klachtenbureau de verdere gang van zaken met u door. Als wij u telefonisch niet kunnen bereiken, ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging waarin staat dat wij uw klacht hebben ontvangen. Wilt u uw klacht ook mondeling toelichten? Dan krijgt u hiervoor een uitnodiging. Wij doen ons best om uw klacht binnen 3 weken af te handelen.

### Wat kan ik doen als UWV niet op tijd beslist?

Heeft u een aanvraag bij ons ingediend waarover wij een beslissing moeten nemen?

Bijvoorbeeld voor een uitkering, toeslag, voorziening of subsidie?

Dan zijn wij verplicht om hier binnen een bepaalde periode over te beslissen. Heeft u geen beslissing van ons gekregen binnen de periode die in onze ontvangstbevestiging staat? En ook geen brief waarin staat dat wij meer tijd nodig hebben? Dan kunt u ons vragen om alsnog te beslissen en kunt u misschien een vergoeding krijgen.

U vraagt ons om alsnog te beslissen met een *Melding te late beslissing*. Wij proberen dan binnen 2 weken alsnog een beslissing te nemen.

### UWV onderbreekt of verlengt de beslisperiode

Wij zijn niet te laat met beslissen als u een brief krijgt waarin staat dat wij de periode waarbinnen wij beslissen onderbreken of verlengen.

## [Wat kan ik doen als UWV niet op tijd beslist?](#)

Heeft u een aanvraag bij ons ingediend waarover wij een beslissing moeten nemen? Bijvoorbeeld voor een uitkering, toeslag, voorziening of subsidie? Dan zijn wij verplicht om hier binnen een bepaalde periode over te beslissen. Heeft u geen beslissing van ons gekregen binnen de periode die in onze ontvangstbevestiging staat? En ook geen brief waarin staat dat wij meer tijd nodig hebben? Dan kunt u ons vragen om alsnog te beslissen en kunt u misschien een vergoeding krijgen.

U vraagt ons om alsnog te beslissen met een *Melding te late beslissing*. Wij proberen dan binnen 2 weken alsnog een beslissing te nemen.

## [UWV onderbreekt of verlengt de beslisperiode](#)

Wij zijn niet te laat met beslissen als u een brief krijgt waarin staat dat wij de periode waarbinnen wij beslissen onderbreken of verlengen.

## [Hoe kan ik melden dat UWV te laat is met een beslissing?](#)

Om uw melding van een te late beslissing te doen, gebruikt u een van de onderstaande formulieren. U kunt het downloaden, printen en opsturen. Kies het formulier dat bij uw situatie past.

### [Melding te late beslissing UWV voor werknemers](#)

Dit formulier gebruikt u als u werknemer bent en zelf wacht op een beslissing.

### [Melding te late beslissing UWV voor werkgevers](#)

Dit formulier gebruikt u als u werkgever bent en zelf wacht op een beslissing.

### [Melding te late beslissing UWV voor gemachtigde](#)

Dit formulier gebruikt u als iemand u gemachtigd heeft de melding voor hem te doen. Bijvoorbeeld als u als werkgever de melding voor uw werknemer wilt doen. U hoeft dan geen Melding te late beslissing UWV voor werknemers of werkgevers mee te sturen.

Kunt u het formulier niet downloaden? Dan kunt u het aanvragen via [UWV Telefoon Werknemers](#) of [UWV Telefoon Werkgevers](#).

## U kunt ook een brief sturen

U hoeft het formulier niet te gebruiken. U kunt ons ook een brief schrijven. Zet in uw brief:

- de datum;
- uw naam, adres en telefoonnummer;
- als u werknemer bent: uw burgerservicenummer (BSN);
- als u werkgever bent: uw loonheffingen- of aansluitingsnummer;
- de aanvraag of het bezwaar waarop wij te laat zijn met beslissen;
- de datum waarop u uw aanvraag heeft ingediend;
- het rekeningnummer waarop u de eventuele vergoeding wilt ontvangen.

Uw melding stuurt u per post naar:

UWV

Postbus 58175

1040 HD Amsterdam

## Wacht u op een beslissing op uw bezwaar?

Heeft u binnen de beslisperiode geen reactie van ons gekregen? Stuur de *Melding te late beslissing* dan naar onze afdeling Bezwaar & Beroep. Het adres hiervan vindt u in de brief met de beslissing waartegen u bezwaar heeft gemaakt.

**Let op:** stuur uw formulier of brief na afloop van de beslisperiode die in uw ontvangstbevestiging staat. Te vroeg ontvangen meldingen kunnen wij niet in behandeling nemen.

## Wanneer wij de periode waarbinnen wij moeten beslissen, verlengen of onderbreken

In de ontvangstbevestiging van uw aanvraag of bezwaar staat wanneer u onze beslissing krijgt. Soms hebben wij meer tijd nodig om te beslissen. Is de periode waarbinnen wij moeten beslissen nog niet afgelopen? Dan kunnen wij deze periode verlengen of onderbreken.

## Verlengen

Wij mogen de periode verlengen. Bijvoorbeeld als wij nog medisch advies nodig hebben. U krijgt daarover een brief voordat de oorspronkelijke periode waarbinnen wij moeten beslissen afloopt. In deze brief staat ook de nieuwe periode waarbinnen u een beslissing kunt verwachten.



## Onderbreken

Soms onderbreken wij de periode. Bijvoorbeeld omdat wij niet genoeg gegevens hebben om uw aanvraag of bezwaar te behandelen. U krijgt daarover dan een brief. De periode loopt weer door zodra wij uw gegevens hebben ontvangen. Wij kunnen die periode meer dan 1 keer onderbreken. Tijdens de onderbreking nemen wij geen beslissing.

Wij mogen de beslistermijn niet verlengen of onderbreken als wij uw *Melding te late beslissing* in behandeling hebben genomen.

## Wat gebeurt er nadat ik een melding van een te late beslissing heb gedaan?

Zodra wij uw formulier *Melding te late beslissing* hebben ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging. Besluiten wij om uw melding niet te behandelen? Bijvoorbeeld omdat u de melding niet op de juiste manier heeft gedaan, of omdat wij niet te laat zijn met onze beslissing? Dan krijgt u daarover een brief.

## Nog 2 weken

Nadat wij het formulier hebben ontvangen, proberen wij alsnog zo snel mogelijk te beslissen. Lukt ons dat niet binnen 2 weken? Dan kunt u een vergoeding krijgen. U ontvangt dan van ons een brief zodra wij de beslissing hebben genomen.

Heeft u na deze 2 weken nog geen beslissing ontvangen? Dan kunt u ook in beroep gaan bij de rechter.

## Hoogte van de vergoeding

Als wij niet alsnog binnen 2 weken beslissen, dan kunt u een vergoeding krijgen. De hoogte van deze vergoeding is:

de eerste 14 dagen € 20 per dag;

de volgende 14 dagen € 30 per dag;

de volgende dagen tot en met de 42e dag € 40 per dag.

De vergoeding gaat 2 weken nadat wij uw *Melding te late beslissing* hebben ontvangen in.

De dag waarop wij u de beslissing op de aanvraag sturen, is de laatste dag van de vergoeding. Uw vergoeding loopt maximaal 42 dagen en is nooit hoger dan € 1260.

In deze tijdsbalk ziet u precies wat u op welk moment kunt doen en wat u dan van ons kunt verwachten:

## De betaling van de vergoeding

U ontvangt de vergoeding binnen 6 weken nadat u onze brief over de hoogte van de vergoeding heeft ontvangen. U ontvangt de vergoeding op het rekeningnummer dat u opgaf toen u melding maakte van de te late beslissing.

Heeft u geen rekeningnummer doorgegeven? Dan nemen wij hierover contact met u op zodra wij zeker weten dat u de vergoeding krijgt.



## Nationale ombudsman

Gaat het mis tussen u en de overheid? De Nationale ombudsman staat voor u klaar. Bekijk in [deze animatie](#) wat we voor u kunnen doen. Via deze link kunt u kijken of de nationale ombudsman u met uw klacht kan helpen:

<https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/criteria>

U belt ons en dan?

1. We bekijken samen of wij iets voor u kunnen betekenen.
2. We laten u weten wat de volgende stap is. Kunnen we u niet verder helpen? Dan proberen we u door te verwijzen.

U schrijft ons en dan?

1. U krijgt een ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen (alleen bij schriftelijke klachten).
2. We nemen binnen 3 weken contact met u op.
3. We informeren u over de voortgang en de uitkomst.

### **Contact met de Nationale ombudsman**

Telefoon:

Bel met vragen gratis: 0800 - 33 55 555

Bel over uw lopende klacht en voor zakelijke contacten: (070) 356 35 63

Faxen kan ook: (070) 360 75 72

Bel vanuit het buitenland: +31 70 356 35 63

Contact via WhatsApp: 06 214 62 188

Voeg het nummer toe aan de contactlijst van uw smartphone.

Contact via Facebook of Twitter

U kunt ons bereiken van ma. t/m vr. van 9:00 tot 17:00 uur.

U kunt uw klacht digitaal bij ons indienen. Wilt u liever uw klacht per post sturen? Dat kan naar:

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

(Gratis) postadres:

Antwoordnummer 10870

2501 WB Den Haag

Belangrijk: Stuur kopieën op van documenten maar géén originele stukken, omdat die door ons worden vernietigd.

Let op! Stuur u een brief naar ons antwoordnummer? Dan duurt het langer voordat hij aankomt. Heeft uw brief haast? Stuur hem dan naar onze postbus.

Adres

Bezuidenhoutseweg 151

2594 AG Den Haag

Routebeschrijving

## Advocatenkantoren

De DBC selecteert stap voor stap juridische bureaus waarvan wij denken dat dit betrouwbare advocatenkantoren zijn. Graag krijgen we feedback van patiënten die gebruik hebben gemaakt van de diensten van een door ons aanbevolen kantoor.

### 1) Advocatenkantoor Brugman

Dick Ketlaan 2  
1687 CD Wognum (Noord-Holland)

Postbus 10  
1687 ZG Wognum

T 0229-507903

F 0229-507904

[contact@advocatenkantoorbrugman.nl](mailto:contact@advocatenkantoorbrugman.nl)



[mr. F. W. Brugman, advocaat](#)

Friso Brugman heeft zijn opleiding tot jurist gevolgd aan de Universiteit van Amsterdam (UvA). In het laatste jaar van zijn studie heeft hij de master gezondheidsrecht gevolgd en zich daarin gespecialiseerd in het (medisch) aansprakelijkheidsrecht.

[Friso Brugman](#) is in 2008 afgestudeerd waarna hij in 2009 zijn eigen advocatenkantoor is gestart. Friso Brugman is gespecialiseerd in het gezondheidsrecht, [letselschaderecht](#) en arbeidsrecht.

Friso Brugman is lid van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA). Een kleine groep specialisten in het letselschaderecht.

De LSA is als één van de weinige specialistenverenigingen in het recht erkend door de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA). Voor LSA Advocaten gelden de hoogst denkbare kwaliteitseisen. Zij dienen een aparte opleiding aan de Grotius Academie te doorlopen.

Op het gebied van letselschaderecht helpt Friso Brugman slachtoffers van onder andere verkeersongevallen, bedrijfsongevallen, medische fouten, valpartijen op (openbare) wegen en sport- en spelsituaties. Ook behartigt hij de belangen van nabestaanden van overleden letselschadeslachtoffers bij het verhalen van overlijdensschade.

Omdat behalve nabestaanden ook anderen schade kunnen lijden als gevolg van een ongeval van een letselschadeslachtoffer, houdt Friso Brugman zich ook bezig met het verhalen van schade van vrienden en familie van het letselschadeslachtoffer