

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Mw D. P.

**Directoraat Generaal  
Curatieve Zorg**  
Directie Curatieve Zorg

**Bezoekadres:**  
Rijnstraat 50  
2515 XP Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 98 34  
Postbus 20350  
2500 EJ Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

Datum 22 april 2013  
Betreft

**Kenmerk**  
109248-101812-CZ

**Bijlage(n)**

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de  
datum en het kenmerk van  
deze brief.*

Geachte mevrouw,

Van de vaste Commissie voor de Volksgezondheid, Welzijn en Sport heb ik uw e-mail van 7 maart 2013 doorgestuurd gekregen omdat het onderwerp waarover u schrijft, op mijn beleidsterrein ligt.

Ik heb uw e-mail met veel belangstelling doorgelezen en ik kan me voorstellen dat u het beslist niet gemakkelijk heeft.

Uiteraard wil ik u graag op weg helpen maar u moet weten dat de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in geval van conflicten of klachten niet bemiddelt tussen patiënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Daarvoor zijn andere procedures en instanties in het leven geroepen. Voor u betekent dit ondermeer dat uw zaak niet onderzocht zal worden binnen het ministerie. Wat ik wel voor u kan doen is u informeren over de mogelijkheden die er zijn in deze situatie.

Ik ben van mening dat mensen recht hebben op veilige, eigentijdse zorg van goede kwaliteit. Met voldoende keuzevrijheid en met duidelijke rechten en plichten voor alle partijen. Aandacht voor kwaliteit moet vanzelfsprekend zijn in de zorg. In de eerste instantie zijn zorginstellingen en de hulpverleners zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg. Zij moeten de ruimte hebben om een eigen kwaliteitsbeleid vorm te geven op basis van de geldende richtlijnen en protocollen.

### **Zorgbelang Nederland**

Als een instelling en de hulpverleners tekort schieten in de zorg waar u recht op heeft, kan er een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie van de betreffende instelling voor zover u dit al niet hebt gedaan. Hierbij kan het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (Zorgbelang) ingeschakeld worden. Het klachtenbureau is een externe organisatie die burgers gratis kan adviseren en ondersteunen bij een dergelijke klacht. Het Zorgbelang is te bereiken via telefoonnummer 0900 – 243 70 70 (10 cpm) of via de website [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

### **Geschillencommissie Zorginstellingen**

U kunt ook een klacht indienen bij geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie behandelt klachten tegen een zorginstelling. Hierbij kunt u denken aan een ziekenhuis, een instelling voor gehandicaptenzorg en voor geestelijke gezondheidszorg. Deze commissie behandelt ondermeer schadeklachten die ontstaan zijn door een behandeling, onvoldoende zorgverlening en beschadiging of vermissing van eigendommen.

Voor meer informatie verwijs ik u naar de website ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)). U kunt ook op dezelfde website direct uw klacht melden. De geschillencommissie is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00-17.00 uur. Het telefoonnummer is: 070-3105310.

### **Zorgverzekeraar**

Het is belangrijk om uw zorgverzekeraar van uw ervaringen op de hoogte te stellen. De zorgverzekeraar koopt zorg in bij de zorgaanbieders en verwacht daarvoor goede zorg terug voor zijn cliënt. Daarnaast heeft de zorgverzekeraar een zorgfunctie jegens zijn cliënt. Dit betekent dat de zorgverzekeraar bemiddelt voor zijn cliënten als de zorg te lang op zich laat wachten. Het is goed te lezen dat u op dit moment met uw zorgverzekeraar communiceert over de behandeling die u in Zwitserland wilt laten uitvoeren.

### **Maatschappelijk Werk**

Ik kan me voorstellen dat de situatie erg zwaar voor u is. Ik wil u daarom adviseren om het maatschappelijk werk bij u in de regio te raadplegen. Het maatschappelijk werk kan u gratis ondersteunen, adviseren en helpen bij het regelen van uw zaken. Voor meer informatie over het maatschappelijk werk bij u in de regio verwijs ik u naar de website ([www.aanzet.nu](http://www.aanzet.nu)).

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en ik wens en uw gezin het allerbeste toe.

Hoogachtend,  
de minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

mw. drs. E.I. Schippers

**Directoraat Generaal  
Curatieve Zorg**  
Directie Curatieve Zorg