

Organisatie

IEDER(IN)

ieder(in)

Netwerk voor mensen met een
beperking of chronische ziekte

Contactgegevens



085 400 70 22



Kantoorgebouw Le Mirage
Vliegend Hertlaan 27, 3^{de} etage
3526 KT Utrecht



www.iederin.nl

[Meldpunt
ieder\(in\)
- Iederin](#)

Hoofdtak organisatie

Ieder(in) maakt zich sterk voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen en niemand wordt uitgesloten. De organisatie behartigt de belangen van mensen met chronische ziekten en beperkingen op verschillende levensgebieden en levensterreinen. Ons kompas is het VN-Verdrag Handicap.

Wlz	Wmo	VN-Verdrag Handicap/Wet gelijke behandeling	Jeugdwet
-----	-----	---	----------

Werkzaamheden meldpunt Ieder(in)

De primaire rol is het verzamelen van signalen die kunnen worden ingezet voor lobby en belangenbehartiging vanuit Ieder(in). Deze liggen o.a. op de terreinen:

- Zorg en ondersteuning (met name gericht op levensbrede zorg en ondersteuning)
- Onderwijs / participatie
- Bestaanszekerheid
- Toegankelijkheid
- Vervoer
- Wonen

De medewerkers van het meldpunt van Ieder(in) helpen niet actief mee bij het vinden van een oplossing, maar zij helpen wel op weg met juiste informatie, ook in overleg met de beleidsmedewerkers, en zorgen ook voor een goede doorverwijzing als dat nodig is.

Naast deze standaarddienstverlening biedt het meldpunt ook ondersteuning bij verschillende (wisselende) meldacties, panel-uitvragen en de Informatielijn Zet ik de stap.



Doelgroepen van Ieder(in)

Mensen met een chronische ziekte en/of beperking en hun naasten.



Typische vragen aan het Meldpunt

- Mag een gemeente een indicatie huishoudelijke hulp/begeleiding zomaar wijzigen?
- Wat kun je doen als een gemeente weigert de openbare ruimte/gebouwen toegankelijk te maken?
- Welle specifieke zorgkosten mag ik opvoeren bij de aangifte inkomstenbelasting?
- Ik kan niet meer rondkomen. Heb ik recht op bepaalde financiële tegemoetkomingen?

Organisatie

Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (IGJ) Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)

Contactgegevens LMZ



088 12 05 020



lmz@igj.nl



www.igj.nl
(pagina [Meldpunt Burger](#))

Hoofdtak organisatie

De IGJ is toezichthouder op de kwaliteit van (professionals en organisaties in) de gezondheidszorg en de jeugdzorg.

Het Landelijk meldpunt zorg is onderdeel van IGJ en heeft als doel om een bijdrage te leveren aan een professionelere klachtafhandeling en meer transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan.

Wetten in toezicht IGJ

Zie websitepagina [Wetten in ons toezicht](#)

Werkzaamheden LMZ

Adviesfunctie

Adviseren en begeleiden van burgers met klachten en vragen over de kwaliteit en patiëntveiligheid van de gezondheidszorg en/of jeugdhulp in Nederland.

Monitorfunctie

Het monitoren van correcte klachtafhandeling door zorgaanbieders en het monitoren van de afhandeling van burgermeldingen die door de Inspectie worden onderzocht.

Informatiefunctie

Informerende en adviseren van mensen die klachten hebben over (de kwaliteit van): de zorg, jeugdhulp, medicijnen of medische hulpmiddelen.

Het verstrekken van burgersignalen binnen de inspectie ten behoeve van het risicotoezicht.

Het jaarlijks publiceren van het jaarbeeld.



Doelgroep(-en) van LMZ

- Burgers die een klacht of klacht gerelateerde vragen hebben over de kwaliteit/patiëntveiligheid van de gezondheidszorg of jeugdhulp in Nederland

(Zorgverleners die melden vanuit functie, andere toezichthouders en overheidsinstanties hebben contact via het algemene nummer van de IGJ, tel: 088 12 05 5000)



Typische vragen LMZ

Vragen over wat te doen wanneer men ontevreden is over het handelen door een zorgaanbieder of jeugdhulpinstelling. Het melden van [calamiteiten](#) en grensoverschrijdend gedrag in de zorgrelatie.



Doelgroepen van IGJ

- Patiënten/cliënten, belangenbehartigers en cliëntondersteuners
- Zorgprofessionals (waaronder ook [medische technologie](#), [farmaceutische bedrijven](#) en [zorg in justitiële inrichtingen](#))
- Veldpartijen (beroepsgroepen, patiëntverenigingen) en andere toezichthouders

SKGZ	
<i>Naam organisatie</i>	SKGZ Expertise- en klachtencentrum zorgverzekeringen
<i>Naam front-office</i>	Idem
<i>Contactpersoon/personen</i> <i>Contactgegevens</i>	Robert Jan Kleijn (dossierbehandelaar Geschillencommissie Zorgverzekeringen) Tel.: 088-9006941 E-mail: r.kleijn@skgz.nl
<i>Contactgegevens front-office</i>	0800-64 64 644, info@skgz.nl
<i>Hoofdtaken in de zorgmarkt van de organisatie</i>	SKGZ: • Geven van informatie over de wet- en regelgeving rondom de zorgverzekering; • Bemiddeling en geschilbeslechting bij klachten van verzekerden over hun zorgverzekeraar; • Signaleren van knelpunten rondom de uitvoering van de Zorgverzekeringswet. • Advies en praktische tips voor het voorkomen en oplossen van financiële zorgverzekeringsproblemen en onverzekerdeheid; • Doorverwijzing naar juiste instanties; • Voor professionals en vrijwilligers die zich bezighouden met het oplossen van betalingsproblemen, de verzekeringsplicht, en de werking van de zorgverzekering bieden wij aanvullende diensten (o.a. trainingen en flyermateriaal) aan.
<i>Werkzaamheden front-office ter ondersteuning van de hoofdtaken</i>	SKGZ Klachten- en expertisecentrum zorgverzekeringen. SKGZ is er voor iedereen met een vraag over de zorgverzekering. We leggen uit hoe de Zorgverzekeringswet in elkaar zit en welke rechten en plichten verzekerden hebben. SKGZ is door de overheid aangewezen als onafhankelijke geschilleninstantie voor problemen tussen verzekerden en zorgverzekeraars in Nederland.
<i>Zaken waar deze organisatie niet over gaat maar wel vragen over binnen komen bij de front-office</i>	• Klachten over een zorgaanbieder zelf; • Klachten van zorgaanbieders over de contracteren (klachten van verzekerden hierover kunnen wél in behandeling worden genomen).
<i>Doelgroep(en) van de organisatie</i>	• Verzekerden, zorgverzekeraars, toezichthouders, Zorginstituut Nederland, hulpverleners/professionals in het sociaal domein (schuldhulpverleners, vrijwilligers Thuisadministratie, wijkteams etc.).
<i>Doelgroepen(en) van de front-office</i>	Iedereen die een vraag of klacht heeft gerelateerd aan de zorgverzekering.
<i>Wettelijke grondslag organisatie</i>	Zvw, ADR
<i>Wetten met impact op de vraagbeantwoording bij de front-office</i>	Zvw (incl. Bzv en Rzv) EU-Verordeningen 883/2004 en 987/2009, Wlz, BW, Rv, Wgs, Fw, AWIR richtlijnen NZa.
<i>Wetten waar deze organisatie niets over mag zeggen</i>	Inhoudelijke beoordeling verzekeringsplicht (primair bij SVB).
<i>Organisaties waar deze organisatie meer dan 10x per maand naar doorverwijst</i>	Zorginstituut, NZa, VWS, Gemeenten, SVB, Belastingdienst, zorgverzekeraars
<i>Totaal aantal vragen per jaar</i>	SKGZ (2025): • Ontvangen vragen en klachten: 8.265

<i>Typische vragen *</i>	• Ik kom werken/studeren in Nederland. Moet ik mij verzekeren? • Ik heb een premieachterstand. Wat zijn de gevolgen? • Ik ben aangemeld als wanbetaler. Hoe kan ik worden afgemeld. • Ik heb een brief gekregen van het CAK. Wat moet ik doen? • Mijn verzekeraar heeft mij aangemeld als wanbetaler. Ben ik wel verzekerd? • Heb ik recht op een vergoeding? • Ik ben het niet eens met de beslissing van de zorgverzekeraar. Wat kan ik doen?
<i>Wat gebeurt er met binnengekomen signalen/berichten</i>	Binnengekomen signalen verzamelen we intern, afhankelijk van trends en ontwikkelingen en het gewicht van het signaal. Signalen bespreken we met andere betrokken partijen, zoals zorgverzekeraars, brancheverenigingen, NZa, Zorginstituut Nederland en VWS.

Organisatie

Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)



Contactgegevens NZa



088 770 8 770



info@nza.nl



www.nza.nl
(pagina [Meldingsformulier voor patiënt en verzekerde](#) | [Nederlandse Zorgautoriteit](#))

Hoofdtak organisatie

1. Opstellen van prestaties en tarieven met als doel de zorg declarabel te maken. Opstellen van transparantieplichtingen voor zorgaanbieders en zorgverzekeraars.
2. Toezicht houden op zorgaanbieders, zorgverzekeraars en wlz-uitvoerders en zorgkantoren mbt een correcte naleving van onze regels.
3. Toezicht houden op acceptatieplicht en zorgplicht van zorgverzekeraars.
4. Toezicht op het CAK
5. Sinds 1 jan 2026 valt de Jeugdautoriteit ook onder de NZa met als focus een beter inzicht in de beschikbaarheid van (specialistische) jeugdzorg in Nederland.

Wetten in toezicht NZa

Zie websitepagina [Ons toezicht | Nederlandse Zorgautoriteit](#)
Belangrijk: de NZa ziet toe op naleving van bepalingen uit de Wmg, de Zvw en Wlz.

Werkzaamheden burgerteam NZa

Advies- en informatiefunctie

Adviseren van burgers met klachten over declaraties van zorgaanbieders en informatieverstrekking over onze beleidsregels/regelingen.

Signaleringsfunctie

Een belangrijk deel van ons werk is dat wij signalen terugkoppelen die wij krijgen over onze regelgeving in de praktijk. Zitten daar knelpunten in? Lopen burgers ergens tegenaan (denk aan eigen risico of contractering), dan kunnen we dit intern terugkoppelen en/of advies uitbrengen aan VWS. Daarnaast zit signalering ook in overtreding en dus controle op naleving van de door ons opgestelde beleidsregels/regelingen.



Doelgroepen van NZa

- Patiënten/verzekerden
- Zorgaanbieders
- Veldpartijen (beroepsgroepen, patiëntverenigingen) en andere toezichthouders



Typische vragen NZa

Vragen over betalingen van eigen risico, vragen over informatieverstrekking en transparantie over kosten door zorgaanbieders, vragen over gedeclareerde zorg, vragen over toegankelijkheid van de zorg en zorgplicht (wachttijden/ beschikbaarheid huisartsen/etc).

Welke vragen horen niet bij de NZa thuis?

- Vragen over kwaliteit van de zorg
- Vragen over welke zorgverzekering burgers moeten afsluiten
- Vragen over Wmo

De NZa is geen geschilleninstantie! We kunnen niet bemiddelen in individuele geschillen van burgers met zorgaanbieders, zorgverzekeraars of zorgkantoren. .

Organisatie

Zorginstituut Nederland



Zorginstituut Nederland

Contactgegevens ZIN



020 - 797 82 27



icc@zinl.nl



www.zorginstituutnederland.nl

Hoofdtak organisatie

1. Adviseren over en verduidelijken van het basispakket zorg
 - Bevorderen kwaliteit en inzichtelijkheid van de zorg
 - Financiering Zvw en Wlz – verdelen van de premiegelden over zorgverzekeraars
 - Signaleren van kansen voor vernieuwingen en verbeteringen in de zorg – doorlichten van het basispakket
2. Adviseren over opname beroepen en erkenning specialistentitels in de Wet BIG

Werkzaamheden Informatie- en Contactcentrum (ICC)

Het zo goed mogelijk beantwoorden van algemene vragen van burgers, verzekeraars, zorgaanbieders, etc. over de te verzekeren zorg/verzekerde zorg (Zvw, Wlz).

Het beantwoorden van vragen van zorgaanbieders, brancheorganisaties, etc. over de kwaliteitstaken van Zorginstituut Nederland genoemd in de Zorgverzekeringswet artikel 66b t/m e

Signaleren van onduidelijkheden en knelpunten uit de praktijk – op basis van de vragen - en zo nodig actie ondernemen.



Doelgroepen van ZIN

- Zorgverzekeraars
- Zorgverleners
- (wetenschappelijke) beroepsgroepen
- Patiëntenorganisaties
- Fabrikanten
- Patiënten/verzekerden



Typische vragen ZIN

- Algemene vragen over de inhoud en omvang van het basispakket (wij kunnen alleen algemene informatie geven omdat wij in het kader van een geschil gevraagd kunnen worden om onafhankelijk advies te geven in een casus)
- Algemene vragen over onze standpunten/adviezen
- Algemene vragen over (de aanspraak op) Wlz-zorg
- Vragen over onze kwaliteitstaken

Organisatie

CIZ



Contactgegevens CIZ



088 789 1000



info@ciz.nl



www.ciz.nl
(pagina [aanvraag indienen](#)
en pagina [Wlz-check](#))

Hoofdtak organisatie

1. Indicatiestelling voor de Wet langdurige zorg (Wlz).
2. Beoordeling artikel 21 Wet zorg en dwang (artikel 21 Wzd).
3. Voorbereiding Rechterlijke Machtiging (RM Wzd).
4. Inhoudelijke advisering dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ).
5. Indicatiestelling ADL-assistentie.

Wetten in uitvoering CIZ

Wlz

Wzd

subsidieregeling ADL

AKW (DKIZ)

Werkzaamheden CIZ

Indicatiestelling Wlz

Mensen in Nederland die blijvend permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid nodig hebben, kunnen gebruik maken van de Wlz. Het CIZ geeft voor deze mensen op een landelijk uniforme manier indicaties af. Cliënten met een indicatie kunnen die zorg thuis ontvangen of in een zorginstelling. Het CIZ toetst hiervoor of cliënten toegang hebben tot de Wlz op basis van de criteria die in deze wet zijn opgenomen.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) is er voor mensen met een verstandelijke beperking, een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie of een gelijkgestelde aandoening. De wet regelt dat zij opgenomen kunnen worden als dit echt nodig is, maar zij dit zelf niet willen. Of hier zelf niet goed (meer) over kunnen beslissen. Het CIZ beoordeelt een aanvraag voor een besluit tot opname en verblijf in het kader van de Wet zorg en dwang (artikel 21). Ook heeft het CIZ een rol bij het indienen van verzoekschriften bij de rechtbank voor onvrijwillige opname (RM).

Inhoudelijke advisering DKIZ

Het CIZ brengt een advies uit aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB) over de zorgbehoefte van kinderen, wanneer ouders een aanvraag indienen voor dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg (DKIZ).

Indicatiestelling ADL

Cliënten kunnen bij het CIZ ook een indicatie aanvragen voor ADL-assistentie (hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen in een ADL-woning).



Doelgroepen van CIZ

Burger en hun informele en formele (zorg)netwerk.



Typische vragen CIZ

Vragen over de Wlz indicatie, wie mag de aanvraag ondertekenen, opvragen kopie van het besluit, vragen om te sparren over wel/niet Wlz indicatie, vragen over route ADL-assistentie, vragen over criteria Wlz, vragen over hoelang het duurt voor er door het CIZ een advies/besluit wordt gegeven/genomen.

Organisatie

Adviespunt Zorgbelang



Contactgegevens Adviespunt Zorgbelang



0900 243 81 81



Contactformulier op website



www.adviespuntzorgbelang.nl

Hoofdtak organisatie

Individuele ondersteuning van cliënten: OCO-Wlz; OCO-SD; GCO; Cvp-Wzd, Vp Jeugd, KF

Wettelijk grondslag

Wlz

WMO, PP, ZVW

Wzd

Wkkgz

Jeugdwet

Werkzaamheden Adviespunt

Individuele ondersteuning

Ondersteuning van cliënten met vragen over rechten/plichten, mogelijkheden en onmogelijkheden, passende zorg en verschillen van mening met zorgaanbieder

Signalering

Op basis van individuele signalen worden trends en overstijgende signalen besproken met relevante partijen. Dat kunnen zorgkantoren, gemeenten en/of VWS zijn.



Doelgroepen van Adviespunt Zorgbelang

- Alle cliënten met een Wlz indicatie (landsdekkend)
- Cliënten vallend binnen de Wmo en waarbij de gemeente een contract heeft afgesloten met een zorgbelangorganisatie
- Cliënten met een zorgaanbieder die een contract heeft afgesloten met een zorgbelangorganisatie



Typische vragen Adviespunt Zorgbelang

Vragen hebben veelal betrekking op:

- Rechten en plichten
- De weg vinden in het complexe zorglandschap
- Bemiddeling met zorgaanbieder
- Vinden van geschikt zorgaanbod

Organisatie

Metgezel



Contactgegevens Metgezel



Contactformulier op website



www.jouwmetsgezel.nl

Hoofdtak organisatie

Langdurige en intensieve 'regel'ondersteuning van cliënten en hun naasten in complexe situaties voor de doelgroepen: (Z)EVMB, NAH, (L)VB met woonproblematiek, Autisme, complexe gezinssituaties met WLZ indicatie.

Wettelijk grondslag

Wlz

SD

Wzd

Wkkgz

Jeugdwet

Opdracht programma Metgezel

Gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO)

Ondersteuning van cliënten en hun naasten zo lang als nodig is. Doel is om de cliënten en hun naasten weer grip op het leven te laten krijgen. Intensiteit van de ondersteuning afhankelijk van de behoefte van de cliënt en of het gezin. Het gaat om ondersteuning, geen zorg of begeleiding.

Borgen van GCO

In de loop van het programma (tot juli 2028) zijn er de volgende opgaven:

- Uitzoeken hoe GCO op lange termijn kan worden vormgegeven o.a. in relatie tot reguliere cliëntondersteuning
- Zo veel als mogelijk delen van kennis en ervaringen met ketenpartners, zodat minder cliëntondersteuning nodig is
- Adviseren hoe GCO een vaste plek in het zorglandschap kan krijgen.



Doelgroepen van Metgezel

- ZEVMB: gezinnen met een kind met ZEVMB en in bezit van een ZEVMB paspoort
- NAH: mensen met NAH en/of hun naasten waarbij er sprake is van complexe problematiek
- Autisme: mensen met Autisme met WLZ indicatie en/of hun naasten waarbij er sprake is van complexe problematiek
- (L)VB: mensen met een verstandelijke beperking die meer dan 6 maanden op zoek zijn naar nieuwe woonlocatie
- Naasten: verzamelgroep voor situaties waarin sprake is van complexe problematiek met (zicht op) een WIZ indicatie



Typische vragen Metgezel

Vragen hebben betrekking op:

- Regelen van de juiste zorg (zowel vanuit gemeenten, Zvw als Wlz)
- Regelen van aanpalende behoeften zoals vervoer/hulpmiddelen/aanpassingen/werk
- Overzicht krijgen in de veelheid van zaken die geregeld moeten worden
- Het leven als cliënt en/of het leven als gezin weer kunnen overzien en op kunnen pakken

Organisatie

Zorgverzekeringslijn

ZORGVERZEKERINGSLIJN

Tips, training & advies

Contactgegevens Zorgverzekeringslijn



088 646 46 44



info@zorgverzekeringslijn.nl



www.zorgverzekeringslijn.nl

Hoofdtaken Zorgverzekeringslijn

1. Advies en praktische tips voor het voorkomen en oplossen van financiële zorgverzekeringsproblemen en onverzekerdeheid;
2. Doorverwijzing naar juiste instanties;
3. Voor professionals en vrijwilligers die zich bezighouden met het oplossen van betalingsproblemen en de verzekeringsplicht, worden aanvullende diensten (o.a. trainingen en flyer materiaal) aangeboden.

Gebruikte wetten

Wgs

Fw

AWIR richtlijnen

Werkzaamheden Zorgverzekeringslijn

Adviesfunctie en informatiefunctie

Geven van algemene informatie, tips en adviezen over de wet- en regelgeving rondom de zorgverzekering, en de rechten en plichten van verzekerden aan (on-)verzekerden, professionals en andere betrokkenen over de zorgverzekering.

Signaleringsfunctie

Binnengekomen signalen verzamelen we intern, afhankelijk van trends en ontwikkelingen en het gewicht van het signaal. Signalen bespreken we met andere betrokken partijen, zoals zorgverzekeraars, brancheverenigingen, NZa, Zorginstituut Nederland en VWS.



Doelgroepen Zorgverzekeringslijn

Verzekerden, zorgverzekeraars, toezichthouders, Zorginstituut Nederland, hulpverleners/professionals in het sociaal domein (schuldhulpverleners, vrijwilligers Thuisadministratie, wijkteams etc.).



Typische vragen Zorgverzekeringslijn

- Ik kom werken/studeren in Nederland. Moet ik mij verzekeren?
- Ik heb een premieachterstand. Wat zijn de gevolgen?
- Ik ben aangemeld als wanbetaler. Hoe kan ik worden afgemeld?
- Ik heb een brief gekregen van het CAK. Wat moet ik doen?
- Mijn verzekeraar heeft mij aangemeld als wanbetaler. Ben ik wel verzekerd?

Organisatie

Mantelzorglijn
onderdeel van MantelzorgNL



Contactgegevens



030 760 60 55



mantelzorglijn@mantelzorg.nl

Ook bereikbaar via app 06 27 23 68 54
(alleen tekstberichten, niet bellen).



www.mantelzorglijn.nl
www.mantelzorg.nl

Openingstijden:
ma tot en met do 9 – 17 uur
vrij 9 – 13 uur

Hoofdtak organisatie

Bij de **Mantelzorglijn** geven we informatie en advies rondom mantelzorg.

De Mantelzorglijn is onderdeel van belangenorganisatie **MantelzorgNL**. MantelzorgNL is gesprekspartner rondom mantelzorg voor de landelijke en regionale overheid. We staan in nauw contact met mantelzorgers, onder andere via de Mantelzorglijn, ambassadeurs, correspondenten en het Nationaal Mantelzorgpanel. De signalen die we opvangen, vertalen we naar wat er gedaan moet worden voor mantelzorgers en brengen we onder de aandacht van de verschillende ministeries, lokale overheden en andere partijen. Naast de belangenbehartiging geeft MantelzorgNL informatie en advies aan mantelzorgers, zorgprofessionals en beleidsmakers. Dit doen we onder andere via de Mantelzorglijn, webinars voor professionals, inzet ervaringsdeskundigen, onze website en via de media.

Gebruikte wetten

Breed scala aan wetten. De vier zorgwetten Wmo, Jeugdwet, Zvw en Wlz. Maar ook wetgeving rondom mantelzorgwoningen, medehuurderschap, urgentie, uitkeringen, belasting etc.

Werkzaamheden Mantelzorglijn

Informatiefunctie

Geven van informatie en advies bij vragen rondom mantelzorg. Als nodig doorverwijzen naar de juiste instantie.

Signaleringsfunctie

Signaleren en delen van knelpunten rondom mantelzorg.



Doelgroepen van de Mantelzorglijn

We krijgen vooral vragen van mantelzorgers (70%). Maar zijn er voor iedereen die vragen heeft rondom mantelzorg. Ook zorgvragers en professionals zijn van harte welkom met vragen.

Subdoelgroepen: jonge mantelzorgers, mantelouders, mantelzorgers van mensen met een psychische kwetsbaarheid, werkende mantelzorgers, mensen die zorgen voor iemand met dementie.



Typische vragen

Vragen gaan over zorg, wonen, financiën, werk, welzijn & voorkomen van overbelasting. Voorbeelden van vragen;

- De zorg voor mijn naaste wordt te zwaar. Wat kan ik doen?
- Hoe combineer ik mantelzorg met een baan?
- Ik wil graag een weekje op vakantie, wie kan de zorg van me overnemen?
- Wat moet ik regelen als ik een mantelzorgwoning laat plaatsen?
- Hoe houd ik mijn eigen grenzen in de gaten?
- Wie kan mij helpen met alle regelzaken? Waar vraag ik zorg aan?
- Door de mantelzorg ga ik er financieel op achteruit. Zijn er vergoedingen voor de zorg die ik geef?

Organisatie

Consumentenbond



Contactgegevens



070-4454545



consumentenbond.nl/contact



www.consumentenbond.nl

Hoofdtak organisatie

- Belangenbehartiging consumenten
- Testen en vergelijken
- Voorlichting en advies
- Signaleren misstanden
- Beïnvloeden beleid

Werkzaamheden Klantenservice

- Beantwoorden van consumentenvragen
- Juridisch advies bij klachten en problemen met bedrijven, banken en verzekeraars
- Uitleg over rechten en garantie
- Signaleren van problemen



Doelgroepen van Consumentenbond

- Consumenten (leden en niet-leden)
- Huishoudens



Typische vragen Consumentenbond

- Heb ik recht op reparatie of geld terug?
- Hoe zeg ik mijn contract op?
- Wat kan ik doen bij een klacht?
- Moet ik me inderdaad opnieuw identificeren bij mijn bank?
- Waarom is mijn zorgnota zo hoog?

Organisatie

Juiste Loket



Contactgegevens Juiste Loket



030 789 78 78



meldpunt@juisteloket.nl



Informatie- en adviespunt
Juiste Loket
Regelhulp - Ministerie van
VWS

Hoofdtak organisatie

- Geeft advies en informatie over de verschillende zorgwetten
- Ondersteunt waar nodig bij vragen rondom hulpmiddelen
- Beantwoordt vragen over verpleging, verzorging en begeleiding bij Medische Kindzorg
- Beantwoordt vragen over aanvraag en financiering van Palliatieve Zorg (samen met het praktijkteam palliatieve zorg)
- Beantwoordt vragen over knelpunten rondom de overdracht van patiënten uit het ziekenhuis naar huis of een andere kortdurende opname (samen met het Praktijkteam Zorg op de Juiste Plek VWS)

Gebruikte wetten

Wlz	Zvw	Wmo	Jeugdwet	Wzd	Wvvgz
-----	-----	-----	----------	-----	-------

Werkzaamheden Juiste Loket

Informatiefunctie

Geven van advies en informatie over de wet- en regelgeving rondom de verschillende zorgwetten

Samenwerking

Zo nodig is overleg mogelijk met verschillende praktijkteams bij VWS

Signaleringsfunctie

Signaleren van knelpunten rondom de uitvoering van de verschillende zorgwetten naar het Ministerie van VWS



Doelgroepen van Het Juiste Loket

Zorgvragers, hun naasten en professionals (indicerend verpleegkundigen, Wmo-consulenten, zorgaanbieders, onafhankelijk cliëntondersteuners etc.).

✓ Typische vragen Juiste Loket

- Waar kan ik een hulpmiddel of ondersteuning aanvragen?
- Onder welke wet valt bepaalde zorg?
- Wie vergoedt de kosten van de reparatie van mijn rolstoel?
- We krijgen een patiënt die uitbehandeld is niet uitgeplaatst omdat er geen thuiszorg of ELV-bed is.
- Hoe kan ik een Wlz-indicatie aanvragen voor iemand die 20 jaar in het buitenland heeft gewoond en nu zorg nodig heeft?

✗ Vragen die niet bij Het Juiste Loket thuishoren

- Ik ben dakloos, kunt u mij aan een woning helpen?
- Ik wil een zorgonderneming opzetten, wat moet ik daar allemaal voor doen?
- Kan ik bij jullie huishoudelijke hulp aanvragen?
- Klopt de eigen bijdrage, berekend door het CAK, wel?
- Het CIZ heeft een aanvraag voor Wlz-zorg afgewezen, wat is uw mening daarover?

Organisatie

Patiëntenfederatie Nederland
Informatielijn



Contactgegevens Informatielijn



00900 2356780
(20ct per gesprek)



[Informatielijn](#)



[Patiëntenfederatie Nederland](#)

Hoofdtak Patiëntenfederatie

Patiëntenfederatie Nederland is een landelijke koepelorganisatie met 64 leden die samen zo'n 200 patiëntenorganisaties vertegenwoordigen.

Meer mens, minder patiënt. Dat is waar Patiëntenfederatie Nederland voor staat. Met onze leden komen we op voor mensen die zorg nodig hebben, nu en in de toekomst. Zodat mensen de zorg die het beste bij hen past kunnen kiezen en krijgen.

We maken beleid en beïnvloeden dat van andere organisaties en beslissers. Wij vragen hoe mensen de zorg ervaren. En laten op basis daarvan hun stem horen in de spreekkamer, de politiek en in het nieuws.

De komende tijd richten wij ons op de volgende onderwerpen: Inzicht in kwaliteit van zorg, Medicijntekorten aanpakken, Stapeling zorgkosten verminderen, Wachttijden verkorten, Gegevensuitwisseling verbeteren.

Werkzaamheden Informatielijn Patiëntenfederatie Nederland

Advies en informatie

Beantwoorden van vragen van patiënten, mantelzorgers, naasten, (familie)vertegenwoordigers van patiënten.
Beantwoording kan via telefoon en e-mail.
De medewerkers geven informatie én advies, waar de vraagsteller zelf mee aan de slag kan. Of ze verwijzen door naar de juiste instantie met de beste informatie voor de vraagsteller.
Zij bieden geen individuele ondersteuning.

Signalering

Verzamelen van signalen van patiënten en naastbetrokkenen ten behoeve van informatievoorziening, belangenbehartiging, beleidsontwikkeling en onderzoek.



Doelgroepen van de Informatielijn Patiëntenfederatie Nederland

Patiënten, mensen die zorg nodig hebben, mantelzorgers, naasten, vertegenwoordigers, patiëntenorganisaties



Typische vragen Informatielijn Patiëntenfederatie Nederland

De vragen kenmerken zich door een grote variatie van onderwerpen waarbij het patiëntbelang de insteek is zoals:

- Medisch dossier
- Patiëntenrechten
- Klachten over de zorg
- Samen beslissen
- Toegankelijkheid van de zorg (wachttijden ziekenhuizen/ beschikbaarheid huisartsen).
- Medicijnen
- Gegevensuitwisseling
- Hulpmiddelen
- Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)
- Zorgkosten
- Zorgverzekering
- Palliatieve zorg en levenseinde
- Ziekte en werk