



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN (UWV)

Per 1 januari 2025

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

participerende

organisaties : Ieder(in), UWV;

UWV : het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen;

Ieder(in) : organisatie waarbij verenigingen zijn aangesloten die de belangen behartigen van mensen met een lichamelijke handicap, verstandelijke beperking of een chronische ziekte

cliënt : de natuurlijke persoon die een geschil heeft met het UWV. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wet, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wet, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

commissie : de Geschillencommissie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

partij(en) : de cliënt en/of het UWV;

stichting : de Stichting De Geschillencommissie;

Wet : Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.

Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen oneven aantal onafhankelijke leden: door de stichting aangezochte voorzitters, alsmede door de Ieder(in), respectievelijk door het UWV voorgedragen leden. De leden die door de participerende organisaties zijn voorgedragen, worden de eerste keer benoemd tot het einde van het jaar volgend op het jaar waarin ze benoemd zijn. Daarna zijn ze hernoembaar voor een periode van telkens 4 jaar, indien de participerende organisatie de voordacht handhaaft. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van rechter te hebben. Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
 2. Aan de behandeling van deze geschillen nemen altijd deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door Ieder(in) en een lid voorgedragen door het UWV. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door de secretaris zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en UWV te beslechten, al dan niet inbegrepen een schadevergoedingsclaim tot een totaalbedrag van € 25.000,-- betreffende zaak- en/of personenschade, voor zover deze klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een (bezwaar)verzekeringsarts of een Sociaal medisch Verpleegkundige, bejegeningklachten daaronder begrepen. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. Het UWV fungeert daarbij voor de cliënt als centraal aanspreekbare partij.
 2. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien naar het oordeel van de cliënt:
 - a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het UWV; of
 - b. de klacht door het UWV in onvoldoende mate is opgelost; of
 - c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van het UWV in het kader van de zorgverlening bij het UWV indient.

Bevoegdheid

- Artikel 4.
- De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5.
- De commissie verklaart de cliënt in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
- a. indien het een geschil betreft waarover de cliënt of - met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b - het UWV reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud van het geschil heeft gedaan;
 - b. indien het een geschil betreft waarvoor de bezwaar- en beroepsprocedure conform de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) geldt;
 - c. tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële belang ten minste € 25.000,-- bedraagt, tenzij de cliënt bereid is te verklaren - op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering daartoe te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere;.
 - d. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 van dit reglement een schadevergoeding wordt gevorderd;
 - e. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie
 - f. indien niet is voldaan aan art. 3 lid 2.
- Artikel 6.
1. De commissie verklaart op verzoek van het UWV - gedaan bij eerste gelegenheid - de cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

- a. indien hij zijn klacht niet eerst conform de geldende klachtenregeling bij het UWV heeft ingediend of de cliënt zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden na afhandeling van de klacht door het UWV bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - b. indien het UWV aan de cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het UWV dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de cliënt ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

- Artikel 7.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
 2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
 3. De cliënt dient er mee in te stemmen, dat het UWV alle naar het oordeel van het UWV relevante gegevens, inclusief medische en paramedische gegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
- Artikel 8.
1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld verschuldigd.
 2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 9.
- Indien de cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 3 en artikel 8 lid 1 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan in uitzonderlijke gevallen de termijn van één maand beargumenteerd bekorten of verlengen.
- Artikel 10.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een (externe) deskundige dient te worden onderworpen en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de cliënt die de zaak aanhangig heeft gemaakt het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
 2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien het UWV heeft opgehouden te bestaan, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gegeven.
- Artikel 11.
- Wordt het geschil op initiatief van het UWV aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de cliënt daarmee alsnog



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

expliciet instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en 3, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

- Artikel 12.
1. De commissie stelt het UWV schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan het UWV toegezonden. De commissie stelt het UWV gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand beargumenteerd verlengen.
De commissie verzoekt het UWV de daarvoor in aanmerking komende medewerkers in kennis te stellen van het geschil.
 2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt van het UWV wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de cliënt toegezonden.
- Artikel 13.
1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
 2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de commissie schriftelijk of elektronisch aan haar te zijn opgegeven.
- Artikel 14.
1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of (externe) deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen externe deskundigen. De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen.
 2. De noodzakelijke kosten voor het deskundigenonderzoek dienen op eerste verzoek door het UWV te worden voldaan. Het onderzoek vangt niet eerder aan, dan nadat het UWV de kosten voor het deskundigenonderzoek heeft voldaan.
 3. De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken beargumenteerd verlengen.
- Artikel 15.
- Een geschil wordt niet verder behandeld, indien de cliënt het geschil intrekt met instemming van het UWV. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen bevestigd.



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

Uitspraak

- Artikel 16.
1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil door de commissie behandeld. De commissie beslist op grond van het Nederlandse recht. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
 2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
- Artikel 17.
1. Met inachtneming van artikel 16 lid 1 en lid 2 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
 2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 binnen kortere termijn uitspraak.
 3. De commissie maakt de uitspraak elektronisch openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.
- Artikel 18.
1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
De commissie kan onder andere de navolgende beslissing nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen, indien en voor zover dat tijdens de procedure duidelijk is geworden;
 2. De commissie kan de oplossing, die door het UWV aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht
- Artikel 19.
- Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 20 is in dat geval niet van toepassing.
- Artikel 20.
1.
 - a. Indien de klacht van de cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat het UWV aan de cliënt het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
 - b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door het UWV niet vergoed, indien de commissie de klacht van de cliënt gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door het UWV aan de cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de cliënt niet werd geaccepteerd.
 2. Het bepaalde in het eerste lid onder a is eveneens van toepassing, indien de klacht van de cliënt door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden,



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.

3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door het UWV en de klacht van de cliënt door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de cliënt aan het UWV het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

Artikel 21. Behoudens het bepaalde in artikel 20 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 22.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke rekenfout of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 23. De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende (persoons)gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 24.

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast is, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar vervolgens dient het verzoek uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een



de geschillencommissie

Geschillencommissie UWV

- wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
 5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
 6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

- Artikel 25. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de bevoegde rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de civiele rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
- Artikel 26. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.